



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 18 Ιανουαρίου 2022
Αριθ. Πρωτ. :2168

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Ωρωπού 156
111 46 Γαλάτσι

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα.

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 20.9.2021 αναφορά του κ. Ιωάννη Χουρσανίδη (αρ. πρωτ. εισερχομένου 40460/20.9.2021) στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδεδεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς σχετικά με την αξίωση καταβολής οφειλής, η οποία αντιστοιχεί σε διαρροή στις εσωτερικές εγκαταστάσεις της εταιρείας (εσωτερικό ρακόρ), συνολικής αξίας 1.418 ευρώ, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

1. Σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (βλ. άρθρο 2.5.1. του Κανονισμού Λειτουργίας του Δικτύου Ύδρευσης της ΕΥΔΑΠ (Απόφαση Υπουργού ΠΕΧΩΔΕ ΦΕΚ Β 552/2009), εσωτερικές εγκαταστάσεις ύδρευσης είναι όλες οι σχετικές εγκαταστάσεις που βρίσκονται πέρα από το εσωτερικό προσαρμοστικό (ρακόρ) του υδρομετρητή προς την πλευρά του ακινήτου, για υδρομετρητές διαμέτρου μέχρι και 1 1/2", για όσους υδρομετρητές διαθέτουν προσαρμοστικό (ρακόρ). Σύμφωνα με τα ανωτέρω, το σημείο (εσωτερικό ρακόρ) στο οποίο παρουσιάστηκε η βλάβη, ανήκει στην τεχνική εγκατάσταση για την κατασκευή και τη συντήρηση της οποίας είναι υπεύθυνη η εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε. **Κατά συνέπεια, η αξίωση καταβολής από τον καταναλωτή του όγκου του ύδατος που αντιστοιχεί στη διαρροή και το οποίο ουδέποτε παρασχέθηκε στην εσωτερική του εγκατάσταση αλλά διέρρευσε λόγω βλάβης στις εγκαταστάσεις της εταιρείας στερείται κάθε νόμιμης βάσης και η αξίωση θα πρέπει να περιορισθεί στο μέγεθος της συνήθους κατανάλωσης που πραγματοποιεί ο καταναλωτής κατά το υπό κρίση χρονικό διάστημα (βλ. και από Α/10166/9 Δεκεμβρίου 2009 Σύσταση της Αρχής).**

2. Η εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε., ως προμηθευτής ύδατος, οφείλει να τηρεί τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας (άρθρο 8 ν. 2251/1994, όπως ισχύει), όπως αυτές ορίζονται ή συνάγονται από το σύνολο της έννομης τάξης και ειδικότερα τις συνταγματικές (π.χ. άρθρο 5 του Συντάγματος 1975), ποινικές και αστικού δικαίου διατάξεις, από τις ειδικές διατάξεις που ισχύουν στον οικείο κλάδο επαγγελματικής δραστηριότητας και από τις γενικές ρήτρες και αρχές του δικαίου, όπως αυτές συμπροσδιορίζονται από τις γενικές αρχές του δικαίου και τους δεοντολογικούς κανόνες που ισχύουν στον οικείο κύκλο συναλλακτικής δραστηριότητας.

Η Αρχή μας, με σχετικές έγγραφες Συστάσεις της, έχει επισημάνει ότι στο πλαίσιο των ανωτέρω συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας της εταιρείας ΕΥΔΑΠ Α.Ε. (άρθρο 8 ν. 2251/1994) εντάσσονται:

α) Η υποχρέωση διακοπής της υδροδότησης σε περιπτώσεις διαρροής ύδατος, είτε κατόπιν ειδοποίησης από τον υδρευόμενο ή τρίτο είτε έπειτα από ίδια αντίληψη του καταμετρητή της εταιρείας. Η διακοπή της υδροδότησης προστατεύει τα οικονομικά συμφέροντα του καταναλωτή, ιδιαίτερα όταν δεν δύναται να προβεί στη διακοπή ή δεν έχει αντιληφθεί τη διαρροή ύδατος. Προς τούτο, άλλωστε, ο Κανονισμός Λειτουργίας του Δικτύου Ύδρευσης προβλέπει αφενός την υποχρέωση της ΕΥΔΑΠ για διακοπή της υδροδότησης έπειτα από αίτηση του υδρευόμενου, καθώς και τη δυνατότητα μονομερούς παρέμβασης μέσω έκτακτης διακοπής της υδροδότησης σε περίπτωση διαρροής (άρθρα 2.4.10 και 2.4.11) και

β) Η υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με την πραγματοποίηση εργασιών (αντικατάσταση μετρητών) από την εταιρεία, ώστε να παρέχεται σε αυτόν η δυνατότητα παράστασης προκειμένου να διασφαλίζεται αφενός η εξακρίβωση των καταγεγραμμένων ενδείξεων και, αφετέρου, η παρέμβαση του καταναλωτή για αποκατάσταση τυχόν ζημιών στις εσωτερικές του εγκαταστάσεις, οι οποίες δύναται να προκύψουν κατά την αντικατάσταση υδρομετρητών λόγω της καταπόνησης του εσωτερικού δικτύου ύδρευσης.

3. Η αξίωση μη νόμιμης οφειλής με την απειλή της διακοπής της υδροδότησης, συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική, η οποία πραγματοποιείται με κατάχρηση επιρροής, εμποδίζοντας τη συναλλακτική ελευθερία του καταναλωτή ως προς την καταβολή του τιμήματος, ενώ είναι και αντίθετη προς τις επιταγές της καλής πίστης και τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας, λαμβάνοντας ιδιαίτερα υπόψη και τους κινδύνους και τη διατάραξη που προκαλείται στην σωματική, ψυχική, ηθική, κοινωνική και οικονομική υπόσταση του καταναλωτή, αποτελώντας, κατά συνέπεια, τόσο αθέμιτη εμπορική πρακτική όσο και αδικοπραξία (βλ. άρθρο 5 Σ, άρθρα 57, 281, 288, 914, 932 ΑΚ και άρθρα 8 και 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, βλ. επίσης ΕφΠατρών 579/2003).

4. Κατά συνέπεια, δεδομένων των ανωτέρω, και έχοντας υπόψη:

α) Τους ισχυρισμούς του καταναλωτή σχετικά με τη διαπίστωση διαρροής στο εσωτερικό ρακόρ της εταιρείας από ιδιώτη υδραυλικό (βλ. σχετική βεβαίωση)

β) ότι, σύμφωνα με τα διδάγματα της κοινής πείρας και τους ως άνω ισχυρισμούς, είναι ιδιαίτερα πιθανό, η αυξημένη κατανάλωση του υπό κρίση πενταμήνου, να οφείλεται σε διαρροή στο εσωτερικό ρακόρ της παροχής, δεδομένης και της πρόσφατης αλλαγής μετρητή (30-07-2018),

γ) ότι η εταιρεία, αξιώνει παράνομα την καταβολή οφειλής από διαρροή σε εσωτερικό ρακόρ, σύμφωνα με τα ως άνω υπό 1 οριζόμενα, και προβαίνει μόνο σε μείωση των οφειλών, σύμφωνα με τις διατάξεις για την αφανή διαρροή, επιβάλλοντας τέλη αποχέτευσης, σε αντίθεση με τις σχετικές έγγραφες Συστάσεις της Αρχής ((βλ. και ΜπρΑθ 248/2011 σχετικά με την επιβολή τελών αποχέτευσης επί της πραγματικής κατανάλωσης και υπ' αριθ. 5001/2012 ΕφΑθ σχετικά με το δικαίωμα του εργολάβου της σύμβασης μίσθωσης έργου παροχής υπηρεσιών αποχέτευσης να εισπράττει αμοιβή μόνο για το παρασχεθέν έργο)

δ) ότι σε κάθε περίπτωση, η εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε. δεν τήρησε τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας κατά την παροχή των υπηρεσιών της με συνέπεια την πρόκληση ζημίας στον καταναλωτή και ιδίως:

- i) δεν ενημέρωσε τον καταναλωτή σχετικά με την αλλαγή του υδρομετρητή,
- ii) δεν προέβη σε τεχνικά ορθή σύνδεση του μετρητή και
- iii) δεν προέβη σε διακοπή της υδροδότησης κατά την καταμέτρηση στις 07-08-20 ότα και διαπίστωσε κατανάλωση 344 κ.μ. με αποτέλεσμα τη διαρροή άλλων τόσων κ.μ.

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε. :

Να προχωρήσει στην τιμολόγηση των υπό κρίση τριμήνων κατανάλωσης με βάση την συνήθη κατανάλωση του αντίστοιχου διαστήματος του προηγούμενου έτους.

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

III) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε. και ο δεν αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα Σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ. 5 του αρθρ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04).

IV) Διαβιβάζει την παρούσα Σύσταση στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών
Γ/Δ Διοικητικών Υπηρεσιών
Τμήμα Διοικητικής Εποπτείας Φορέων
Αναστάσεως 2 και Τσιγάντε
10191 Παπάγου

2. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα