



Συνήγορος του Καταναλωτή
Ανεξάρτητη Αρχή

Επιτυχής Διαμεσολάβηση

**Διαγραφή του 80% της οφειλής, ύψους 6.632 ευρώ,
καταναλωτή υπηρεσιών ύδρευσης
λόγω αφανούς διαρροής**

Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή: Αθηνά Κοντογιάννη

Ειδικός Επιστήμονας: Ανδρέας Μαντζουρανής

Φεβρουάριος 2016

Καταναλωτής: Καταναλώτρια υπηρεσιών ύδρευσης (από Αθήνα)

Προμηθευτής: Εταιρεία παροχής υπηρεσιών ύδρευσης - αποχέτευσης

Σύνοψη:

Ιδι| Ιδιοκτήτρια ακινήτου απευθύνθηκε στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», ζητώντας τη βοήθεια και την παρέμβασή της, με ειδικότερο αίτημα **τη μείωση της οφειλής ύψους 6.632 ευρώ, η οποία προήλθε από αφανή διαρροή ύδατος** στο φρεάτιο της παροχής ύδρευσης του κενού ακινήτου της, σε χρονικό διάστημα δύο μηνών.

Συγκεκριμένα, η καταναλώτρια διαμαρτυρόταν για το γεγονός ότι η εταιρεία δεν την ενημέρωσε με κατάλληλο τρόπο για την ύπαρξη διαρροής, παρά το γεγονός ότι από τη μέτρηση προέκυπτε ασυνήθιστη δίογκωση της κατανάλωσης, σε ένα διαμέρισμα που δεν κατοικείται τα τελευταία χρόνια και, ως εκ τούτου, είχε σχεδόν μηδενική κατανάλωση. Επισημαίνεται ότι η ενημέρωση έγινε μόνο με σημείωμα στο κενό ακίνητο.

Στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης που ακολούθησε, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη σε Σύσταση προς την εταιρεία, επισημαίνοντας την υποχρέωσή της:

α) για δραστική μείωση της οφειλής λόγω της αφανούς διαρροής και για μη χρέωση στον καταναλωτή τέλους αποχέτευσης επί της αξίας της αυξημένης λόγω της διαρροής κατανάλωσης.

β) για την προσήκουσα ενημέρωση του ιδιοκτήτη (δεδομένου ότι η ενημέρωση πρέπει να γίνεται μέσω ευδιάκριτης, έγγραφης ειδοποίησης στην οικία του, αλλά και τηλεφωνικά και με αποστολή σχετικού γραπτού τηλεφωνικού μηνύματος ή/και αποστολή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), προκειμένου να λάβει εγκαίρως μέτρα για την αντιμετώπιση της ασυνήθιστα αυξημένης κατανάλωσης και

γ) για τη διακοπή της υδροδότησης λόγω διαπίστωσης διαρροής ύδατος.

Κατόπιν αυτών, η εταιρεία **προχώρησε σε διαγραφή του 80% της αρχικής οφειλής της καταναλώτριας.**