



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Ανδρέας Μαντζουράνης
Ειδικός Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/ση: amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 13 Ιουλίου 2010
Αριθ. Πρωτ. : 1580

ΠΡΟΣ:

.....

2. ΕΥΔΑΠ Α.Ε.
Ωρωπού 156
111 46 Γαλάτσι

ΘΕΜΑ: Αναφορά του κ., (αρ. πρωτ. εισερχ. 1631Α).

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 10 Νοεμβρίου 2009 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 1631Α) του κ. και με σκοπό την συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

1. Ο κ. έλαβε λογαριασμό ύδρευσης του ακινήτου του, ο οποίος παρουσιάζει ιδιαίτερα αυξημένη, σε σχέση με τη συνήθη, κατανάλωση (311 ευρώ (160 κ.μ), για χρονικό διάστημα έξι τριμήνων (28-03-09 έως 07-10-09), λόγω αφανούς διαρροής στις εσωτερικές εγκαταστάσεις ύδρευσης.

Ο κ.αξιώνει i) τη μείωση της ανωτέρω οφειλής λόγω επέκτασης της διαρροής από τη μη πραγματοποίηση καταμετρήσεων και τη μη ειδοποίηση του για την διαρροή καθώς και ii) τη μείωση των τελών αποχέτευσης που συνδέονται με τη διαρροή.

Η εταιρεία ισχυρίζεται ότι i) η πραγματοποίηση καταμετρήσεων κατέστη αδύνατη λόγω σταθμευμένων μοτοσυκλετών και αυτοκινήτων και ii) ότι η επιβολή τελών αποχέτευσης σε κατανάλωση ύδατος που αντιστοιχεί σε αφανή διαρροή του δικτύου είναι νόμιμη και αρνείται τη μείωση της οφειλής.

2.1 Όπως έχουμε ήδη επισημάνει (βλ. 3749/20 Νοεμβρίου 2009 σύσταση), η Αρχή μας θεωρεί ότι στο πλαίσιο των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας της εταιρείας (άρθρο 8 ν. 2251/1994 ΦΕΚ Α 191 «Προστασία των Καταναλωτών», όπως ισχύει) εύλογα εντάσσονται i) η τακτική (ανά τρίμηνο, σύμφωνα με τη συμβατική υποχρέωση της εταιρείας) πραγματοποίηση της συλλογής των μετρήσεων και η εκκαθάριση της οφειλής καθώς και ii) η άμεση ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την αδυναμία καταμέτρησης και έκδοσης εκκαθαριστικού λογαριασμού, μέσω ευδιάκριτης, έγγραφης ειδοποίησης στην οικία του καθώς και με ευδιάκριτη ειδοποίηση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό, σε περιπτώσεις αδυναμίας πραγματοποίησης μέτρησης. Η διαδικασία αυτή δεν συνεπάγεται ιδιαίτερο κόστος για την επιχείρηση και εφαρμόζεται ήδη σε περιπτώσεις διαπίστωσης αυξημένης κατανάλωσης ύδατος.

Η τήρηση των ανωτέρω υποχρεώσεων, είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς η παραβίαση τους είναι δυνατό συχνά να τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με πρόκληση ζημίας στην περιουσία των καταναλωτών. Η μη πραγματοποίηση μετρήσεων και η μη σαφής ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με το πραγματικό μέγεθος της κατανάλωσης και τα αίτια έκδοσης λογαριασμών με τεκμαρτές χρεώσεις επηρεάζει σημαντικά την συμπεριφορά των καταναλωτών α) ως προς τη λήψη μέτρων για αντιμετώπιση ασυνήθιστα αυξημένων καταναλώσεων λόγω διαρροών και β) ως προς την αντιμετώπιση τυχόν μόνιμων ή παροδικών καλύψεων του φρεατίου.

2.2 Στο πλαίσιο των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας της εταιρείας εντάσσεται, πέραν της ειδικής, έγγραφης ειδοποίησης του καταναλωτή για αποκάλυψη του φρεατίου και η πραγματοποίησή της από την ίδια την εταιρεία.

Το άρθρο 3.2.6 του Κανονισμού Λειτουργίας του Δικτύου Ύδρευσης παρέχει στην εταιρεία, σε περιπτώσεις σκεπασμένου φρεατίου, ή για οποιοδήποτε λόγο δεν είναι δυνατή η πρόσβαση σε αυτό, να χρεώνει τον υδρευόμενο με τεκμαρτή κατανάλωση μέχρι να γίνει δυνατή η λήψη πραγματικής ένδειξης, οπότε θα γίνει αναμόρφωση του λογαριασμού καθώς και να απαιτεί από τον καταναλωτή ή να προβαίνει η ίδια στην αποκάλυψη του.

Είναι σαφές ότι η συνεχής έκδοση λογαριασμών με τεκμαρτή κατανάλωση, χωρίς σχετική ειδοποίηση του καταναλωτή και η μη άσκηση των δικαιωμάτων της εταιρείας για αποκάλυψη του φρεατίου από τον καταναλωτή ή την ίδια για μεγάλο χρονικό διάστημα, ιδίως όταν για την πραγματοποίηση της καταμέτρησης απαιτείται η μετατόπιση μοτοσυκλέτας, δεδομένων και των κινδύνων που συνεπάγονται, συνιστούν καταχρηστική άσκηση δικαιώματος και καταχρηστική άσκηση δικαιώματος διά της παραλείψεως άσκησης αυτού, αντίστοιχα (βλ. Β. Βαθρακοκόιλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, 2006, 281 ΑΚ) και αποτελούν παραβίαση των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας της εταιρείας.

2.3 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 η οποία καθίσταται δυσβάστακτη λόγω μεταγενέστερης μεταβολής των συνθηκών (βλ. Μ. Σταθόπουλος, Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 1998, 96 σελ.). 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 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 ανανέωσης υπογείων εγκαταστάσεων, ταχείας επισκευής αφανών ή δυσδιάκριτων βλαβών και φθορών που προκαλούν διαρροές, μόνιμες ή παροδικές).

2.4 Σύμφωνα με τα άρθρα 16 και 19 παρ. 1 και 4 του ν. 1068/1980, όπως ισχύει επιβάλλεται υπέρ της εταιρείας τέλος χρήσης των υπονόμων (τέλη υπηρεσιών αποχέτευσης) το οποίο εισπράττεται με τους λογαριασμούς ύδρευσης και υπολογίζεται ως ποσοστό επί της αξίας του καταναλισκομένου ύδατος (όπως καθορίζεται από τις εκάστοτε υπουργικές αποφάσεις καθορισμού τιμολογίων).

Σχετικά με την επιβολή του τέλους χρήσεως υπονόμων, το οποίο αποτελεί νόμιμο πόρο της εταιρείας και αφορά στη χρήση, συντήρηση και ανάπτυξη του αποχετευτικού δικτύου, θα πρέπει να επισημάνουμε τα εξής: Σύμφωνα με το ισχύον σχετικό κανονιστικό πλαίσιο, ο προσδιορισμός της αξίας του τέλους συντελείται μέσω δύο κριτηρίων: το μέγεθος της κατανάλωσης ύδατος (αντί ενός ορισμένου, σταθερού ποσού) καθώς και τη χρήση του αποχετευτικού δικτύου (βλ. σχετικές εκπτώσεις για κήπους).

Κατά συνέπεια, όπως εύλογα προκύπτει από την συστηματική και τελεολογική ερμηνεία των σχετικών διατάξεων, ο υπολογισμός του τέλους αποχέτευσης επί του συνόλου της καταγεγραμμένης κατανάλωσης σε περιπτώσεις εκτάκτων καταστάσεων όπου παρουσιάζεται ιδιαίτερα αυξημένη μη «πραγματική» κατανάλωση χωρίς μάλιστα να γίνεται χρήση του αποχετευτικού δικτύου, όπως στις περιπτώσεις των αφανών διαρροών, δεν έχει έρεισμα στο νόμο και καταλήγει στην επιβολή ποσών που δεν αντιστοιχούν στα νομίμως προβλεπόμενα και σκοπούμενα όρια. Σε κάθε δε περίπτωση, ο ανωτέρω υπολογισμός δύναται να συνιστά καταχρηστική άσκηση δικαιώματος (281 ΑΚ) καθώς, σύμφωνα με τα ανωτέρω εκτεθέντα, υπερβαίνει προφανώς τον οικονομικό και κοινωνικό σκοπό της επιβολής τελών χρήσης υπονόμων και θα πρέπει να περιορίζεται στο υπολογισμό του ως ποσοστού επί της συνήθους κατανάλωσης, έστω αυξημένης κατά το μέρος όπου γίνεται χρήση του αποχετευτικού δικτύου.

3. Κατά συνέπεια, δεδομένων των ανωτέρω, και ιδιαίτερα της i) μη πραγματοποίησης έξι τακτικών καταμετρήσεων κατανάλωσης ύδατος (δύο εκ των οποίων, κατά το διάστημα τις διαρροής, αναιτιολόγητες) και της μη σχετικής σαφούς, έγγραφης ειδοποίησης του καταναλωτή για τα προβλήματα στην καταμέτρηση και την εκδήλωση αφανούς διαρροής και ii) της επιβολής τελών αποχέτευσης επί του μεγέθους κατανάλωσης που αντιστοιχεί στην αφανή διαρροή, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση προς την εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε. να προχωρήσει σε πίστωση του ημίσεως της κατανάλωσης που οφείλεται σε αφανή διαρροή και τη χρέωση των τελών αποχέτευσης επί της συνήθους κατανάλωσης.

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

III) Διαβιβάζει την παρούσα σύσταση στην Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 13 Α «Κυρώσεις» του ν. 2251/1994 ΦΕΚ Α 159 «Προστασία των Καταναλωτών, όπως ισχύει.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

\

Ευάγγελος Ζερβέας

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών
και Δικτύων

Γεν. Γραμματεία Δημ. Έργων
Τμήμα Εποπτείας Νομ. Προσώπων
Χαριλάου Τρικούπη 182
10178 Αθήνα

2. Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα