



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Ασημάκος
Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: aasim@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 4 Ιουνίου 2014
Αριθ. Πρωτ. :12385

ΠΡΟΣ:

1)ΕΥΔΑΠ Α.Ε.
Π.Κ. Αγίας Παρασκευής
Μεσογείων 419
Τ.Κ. 15343 Αγία Παρασκευή

2)ΕΥΔΑΠ Α.Ε.
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
(κ.)
Λ. Γαλατσίου 16
Τ.Κ. 11141 Αθήνα

ΚΟΙΝ.:

1)κ.
Ηρώων Πολυτεχνείου 161
Τ.Κ. 15231 Χαλάνδρι

2) Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων
Γεν. Γραμματεία Δημ. Έργων
Τμήμα Εποπτείας Νομ. Προσώπων
Χαριλάου Τρικούπη 182
Τ.Κ.10178 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Αναπροσαρμογή χρεώσεων προκύπτουσες από αφανή διαρροή παροχής κοινόχρηστου χώρου.

Σχετ.: Υπόθεση κ. υπ' αριθ. πρωτ. 13697/31.05.2013 αναφορά.

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ
(Άρθρο 4 παρ. 5Ν. 3297/2004)

ΙΣΤΟΡΙΚΟ-ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 31.05.2013 αναφοράς με αριθμ. πρωτ. 13697/31.05.2013 της στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας κατά το άρθρο 4 παρ. 5 Ν. 3297/2004 (Φ.Ε.Κ. 259Α) και κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς επισημαίνουμε τα ακόλουθα:

Σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην εν λόγω αναφορά η καταναλώτρια είναι ιδιοκτήτρια κατοικίας επί της οδού στο Τμήμα της ιδιοκτησίας αυτής είναι και η αυλή με μικρό κήπο του οποίου η ύδρευση εξυπηρετείται από παροχή της ΕΥΔΑΠ συγκεκριμένα τον υδρομετρητή με στοιχεία Α90Ε1273. Η συνήθης κατανάλωση επί (30) τριάντα συνεχή έτη κυμαίνεται από 30 έως 90 Ευρώ, ενώ ο πλέον πρόσφατος λογαριασμός περιόδου 16.01.2013-26.04.2013 αρ. λογ. 20501600161004 ανέρχεται σε (21) είκοσι ένα Ευρώ. Στο λογαριασμό έκδοσης 31.10.2012 και που αφορά την περίοδο 10.07.2012-18.10.2012 διαπίστωσε υπερκατανάλωση ύδατος με συνολική αξία λογαριασμού 1.574 Ευρώ. Η καταναλώτρια κάλεσε άμεσα υδραυλικό ο οποίος διαπίστωσε αφανή διαρροή ύδατος έκλεισε το διακόπτη και επισκεύασε την υπόγεια σωλήνωση η οποία προκάλεσε την υπόγεια-αφανή διαρροή. Ο επόμενος λογαριασμός με ημερομηνία έκδοσης 24.01.2013 και περιόδου 19.10.2012-16.01.2013 παρουσίασε επίσης αυξημένη κατανάλωση και συνακόλουθη υπερχρέωση, διότι η περίοδος κατανάλωσης αφορούσε χρονικό διάστημα προγενέστερο της επισκευής σχετιζόμενης με την αφανή διαρροή. Σύμφωνα με την καταναλώτρια ήταν ανθρωπίνως αδύνατος ο εντοπισμός της υπόγειας διαρροής. Επίσης, δεν υπήρχε καμία ένδειξη στην επιφάνεια. Ο μόνος που διαπίστωσε στο ενδιάμεσο χρονικό διάστημα την εν λόγω υπερκατανάλωση ήταν ο αρμόδιος καταμετρητής υπάλληλος της ΕΥΔΑΠ ο οποίος μέσα στα πλαίσια της περιοδικής καταγραφής των ενδείξεων του υδρομέτρου διεπίστωσε την υπέρμετρη κατανάλωση. Σύμφωνα με τη καταναλώτρια ο εν λόγω υπάλληλος όφειλε να μεριμνήσει για την άμεση διακοπή της λειτουργίας του μετρητή. Αντ' αυτού ο υπάλληλος δεν προέβη σε κάποια ενέργεια παρά απλά (όπως ισχυρίζεται η ΕΥΔΑΠ) θυροκόλλησε αυτοκόλλητο ειδοποίησης περί του γεγονότος (έλεγχο εσωτερικής εγκατάστασης). Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας αλλά και (7) επτά εργαζομένων (επισυνάπτονται στην αναφορά ονοματεπώνυμα και υπογραφές) στο ισόγειο και τον πρώτο όροφο του κτιρίου δεν εντοπίστηκε κάποια σχετική θυροκόλληση. Επίσης, διερωτάται γιατί, ενώ υπάλληλος της ΕΥΔΑΠ εντόπισε την ασυνήθη κατανάλωση προκύπτουσα από τη μεγάλη ταχύτητα καταμέτρησης που δεν αιτιολογείται σε φυσιολογική κατανάλωση δεν έκλεισε αμέσως τον διακόπτη του μετρητή ή και δεν ειδοποίησε κάποιον ή κάποιους από τους παρακείμενους στα γραφεία του κτιρίου σχετικά με την διαρροή. Εάν είχε μεριμνήσει σχετικά θα είχε προληφθεί τουλάχιστον η απώλεια ύδατος που ακολούθησε μετά την πρώτη καταμέτρηση και συγκεκριμένα (462) τετρακόσια εξήντα δύο κυβικά μέτρα τιμολογηθέντα (2.674) δύο χιλιάδες εξακόσια εβδομήντα τέσσερα Ευρώ, που περιλαμβάνονται στο δεύτερο επίμαχο λογαριασμό. Η κ..... θεωρεί καταχρηστική την χρέωση ποσότητας νερού αξίας (4.248) τέσσερις χιλιάδες διακόσια σαράντα οχτώ

Ευρώ, την οποία ουδέποτε χρησιμοποίησε, αλλά διέφυγε στο υπέδαφος από αφανή διαρροή την οποία ήταν ανθρωπίνως αδύνατον να εντοπίσει. Επίσης, τονίζει το θέμα του μη εντοπισμού της σχετικής θυροκολλημένης ειδοποίησης από την ίδια, καθώς και επιπλέον εφτά άτομα που ευρίσκονταν στον παρακείμενο χώρο, όπως και της μη ανάλογης προφορικής επισήμανσης του συμβάντος από τον αρμόδιο καταμετρητή.

Συμπερασματικά ζητά την αναμόρφωση των εν λόγω λογαριασμών με βάση τα ιστορικά στοιχεία πραγματικών καταναλώσεων οι οποίοι επί (30) τριάντα χρόνια κυμαίνονται από (50-90) πενήντα-ενενήντα Ευρώ. Επίσης, είναι αντίθετη με τη προϋπόθεση που θέτει η ΕΥΔΑΠ για να ολοκληρωθεί η διαδικασία αναμόρφωσης του λογαριασμού και αφορά την αποδοχή εκ μέρους της με την προσκόμιση υπεύθυνης δήλωσης ότι εκ νέου αίτημα για χορήγηση έκπτωσης στην παροχή δεν ικανοποιείται πριν την παρέλευση διετίας από την προηγούμενη έκπτωση. Σε εξέλιξη της υπόθεσης η καταναλώτρια μας ενημέρωσε με την υπ' αριθ. πρωτ. 26716/11.12.2013 επιστολή της ότι στις 04.12.2013 διεπίστωσε σε έλεγχο του φρεατίου της εν λόγω παροχής το κλείσιμο του διακόπτη παροχής νερού και την επικόλληση καρτέλας ειδοποίησης (ΔΙΑΚΟΠΗ ΝΕΡΟΥ ΛΟΓΩ ΟΦΕΙΛΗΣ). Η εφαρμογή ανάλογης διαδικασίας κατά την καταμέτρηση θα είχε αποτρέψει τη μετέπειτα απώλεια και σχετική τιμολόγηση.

Η ΕΥΔΑΠ με τις υπ' αριθ. πρωτ. 16839/10.07.2013, υπ' αριθ. πρωτ.18818/21.08.2013 και υπ' αριθ. πρωτ. 21492/02.10.2013 επιστολές αντέτεινε τα ακόλουθα: Ο αρμόδιος υπάλληλος κατά τη διαδικασία καταμέτρησης για την έκδοση λογαριασμού ακολούθησε την υπάρχουσα σχετική διαδικασία της ΕΥΔΑΠ. Δηλαδή όταν η τρέχουσα κατανάλωση είναι πάνω από 50 κυβικά μέτρα και ταυτόχρονα παρουσιάζει αύξηση του 100% και άνω σε σχέση με την αντίστοιχη του προηγούμενου έτους και την αντίστοιχη του προηγούμενου τριμήνου του τρέχοντος έτους ή η τρέχουσα κατανάλωση είναι πάνω από 90 κυβικά μέτρα και ταυτόχρονα παρουσιάζει αύξηση της τάξεως του 50% και άνω σε σχέση με την αντίστοιχη του προηγούμενου έτους, ο καταμετρητής συντάσσει επιτόπου έντυπο (κατεπείγουσας ειδοποίησης) προς τον καταναλωτή, το οποίο επικολλά σε εμφανές σημείο στην είσοδο του υδρευόμενου ακινήτου (ώστε ο πελάτης να προβεί σε έλεγχο της εσωτερικής υδραυλικής εγκατάστασης), το δε αντίγραφο του καταχωρείται στην Υπηρεσία.

Στη συγκεκριμένη κατεπείγουσα ειδοποίηση ανεγράφη το ονοματεπώνυμο που ήταν τότε καταχωρημένο στο μηχανογραφικό σύστημα της εταιρίας « » ως παραλήπτης της ειδοποίησης. Η αλλαγή της επωνυμίας σε «Κοινόχρηστο» πραγματοποιήθηκε με γραπτή αίτηση του πελάτη και η οποία κατατέθηκε στην ΕΥΔΑΠ στις 15.01.2013.

Όσον αφορά τους λογαριασμούς η αρμόδια επιτροπή μειώσεων της ΕΥΔΑΠ έλαβε απόφαση για μείωση (μερική αναμόρφωση) των εν λόγω λογαριασμών τηρουμένων των προϋποθέσεων που θέτει η σχετική απόφαση του Δ.Σ. της ΕΥΔΑΠ 15551/11.05.2006.

Η μείωση αυτή περιορίζεται στη μερική αναμόρφωση του λογαριασμού τιμολογώντας την επιπλέον κατανάλωση με τη Κλίμακα του γενικού Τιμολογίου μειωμένη κατά 40% αφού προηγουμένως έχουν υποβληθεί από τον πελάτη α) σχετική γραπτή αίτηση, β) υπεύθυνη Δήλωση στην οποία δηλώνει ότι εκ νέου αίτημα για χορήγηση έκπτωσης στην παροχή δεν ικανοποιείται πριν από την παρέλευση διετίας από την προηγούμενη έκπτωση και γ) απόδειξη υδραυλικού. Για την ΕΥΔΑΠ δεν τίθεται θέμα περαιτέρω αναμόρφωσης των λογαριασμών, δεδομένου ότι έχει ακολουθήσει όλες τις διαδικασίες που προβλέπονται για τις περιπτώσεις υπερόγκων λογαριασμών που προέρχονται από αφανείς διαρροές στις εσωτερικές εγκαταστάσεις των ακινήτων, την ευθύνη για τον έλεγχο και τη συντήρηση των

οποίων έχει αποκλειστικά και μόνο ο ιδιοκτήτης του υδρευόμενου ακινήτου, βάσει του Κανονισμού Λειτουργίας Ύδρευσης της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. (ΦΕΚ 552B/26.03.2009) και της Σύμβασης Υδροληψίας.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω δεδομένα, και της ιδιαζούσης φύσεως της υπόθεσης καλέσαμε τα δύο μέρη να παραστούν ή να εκπροσωπηθούν νομίμως στα γραφεία της Αρχής στις 28.05.2013 για την επίτευξη συμβιβασμού και την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς σύμφωνα με τη παρ. 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004. Η εταιρία ΕΥΔΑΠ μας ενημέρωσε ότι δεν θα παραστεί στην ανωτέρω συνάντηση.

Επισημαίνουμε ότι οι εκπρόσωποι της ΕΥΔΑΠ, όταν παρίστανται στις συναντήσεις για επίτευξη συμβιβασμού και την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς δεν τους δίνεται εκ μέρους της εταιρίας τους η εξουσιοδότηση για υπογραφή πρακτικού συμβιβασμού.

NOMΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ-ΟΡΙΣΜΟΙ

Σύμφωνα με την παρ. 3.2.5 του Κανονισμού Λειτουργίας Ύδρευσης της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. (ΦΕΚ 552B/26.03.2009) «..... Η ΕΥΔΑΠ δεν έχει καμία ευθύνη αν η κατανάλωση ή μέρος αυτής οφείλεται σε διαρροή από βλάβη των εσωτερικών εγκαταστάσεων, όπως αυτές καθορίζονται στο άρθρο 2.5.1 του παρόντος, ή σε οποιαδήποτε άλλη αιτία. Ο υδρευόμενος έχει υποχρέωση να καταβάλει την αξία της κατανάλωσης, όπως αυτή καταγράφεται από τον υδρομετρητή. Κατ' εξαίρεση, και μόνο σε περιπτώσεις αφανών διαρροών, οφειλόμενων σε βλάβες των εσωτερικών εγκαταστάσεων των ακινήτων, και εφόσον αυτές πιστοποιηθούν από την αρμόδια τεχνική Υπηρεσία της ΕΥΔΑΠ, δύναται η ΕΥΔΑΠ να προβαίνει σε μερική μείωση των λογαριασμών υδροληψίας. Η διαδικασία μείωσης των λογαριασμών αυτών, καθορίζεται με απόφαση του Δ.Σ. της ΕΥΔΑΠ ».

Στις παραγράφους 3 και 4, του άρθρου 3 (Τιμολογιακή πολιτική) του Ν. 2744/1999 (ΦΕΚ 222 Α') όπως ισχύει με τις προσθήκες αναφέρεται ότι: « Τα τιμολόγια για την παροχή υπηρεσιών αποχέτευσης δύνανται να συνίστανται σε ποσοστό επί της αξίας κατανάλωσης ύδατος, όπως τούτο θα προσδιορίζεται στις αποφάσεις των προηγούμενων παραγράφων » και « Στις περιπτώσεις ακινήτων που χρησιμοποιούνται από, καθώς και σε κάθε άλλη περίπτωση ακινήτων που καθορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας κατά κατηγορίες, ανάλογα με το υδραυλικό και το ρυπαντικό φορτίο τους, το τέλος χρήσεως υπονόμων, καθορίζεται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρίας.....».

Το άρθρο 16 του ν. 1068/1980 και ειδικότερα η παράγραφος 1 αναφέρει την υποχρέωση των ιδιοκτητών ακινήτων συνδεδεμένων με το δίκτυο να καταβάλουν τα σχετικά τέλη χρήσης υπονόμου και ύδρευσης. Ενώ το άρθρο 19 παρ. 2 του ίδιου νόμου προβλέπει ότι τα έσοδα από τα τέλη και δικαιώματα των υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης υποχρεωτικά καλύπτουν τις δαπάνες προσωπικού λειτουργίας και συντήρησης των δικτύων όπως και τις αποσβέσεις παγίων εγκαταστάσεων και τοκοχρεολυσίων συναφθέντων δανείων.

Τα ανωτέρω έσοδα επιτρέπεται να υπερβαίνουν τις ανωτέρω δαπάνες για την εκτέλεση έργων σύμφωνα με το σκοπό της εταιρίας. Το ποσοστό υπέρβασης καθορίζεται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.

Το άρθρο 288 του αστικού κώδικα (Α.Κ.) αναφέρει: «Ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη».

Με την υπόψη διάταξη θεσμοθετείται μια θεμελιακή αρχή του όλου δικαίου, ιδιωτικού και δημόσιου, η αρχή της αντικειμενικής καλής πίστης, η οποία πρέπει να νοηθεί ως το ελάχιστο μέτρο αμφιμερούς σεβασμού, χρηστότητας και ευθύτητας το οποίο πρέπει να ρυθμίζει την έννομη σχέση κατά την εκπλήρωσή της.

Η έννοια αυτή είναι δημιουργική υποχρέωσης καθήκοντος στη συναλλαγή, **ανάλογα με τις εμφανιζόμενες εκάστοτε περιστάσεις της συγκεκριμένης περίπτωσης¹**.

Κατά τη σαφή διατύπωση της άνω διάταξης ο τρόπος εκπλήρωσης της παροχής καθορίζεται, κατ' αρχήν από την καλή πίστη και, βοηθητικά από τα συναλλακτικά ήθη². Σκοπός της άνω θεσμοθετούμενης αρχής είναι η επαναφορά της ισορροπίας των παροχών, που διαταράχθηκε από διάφορα περιστατικά, και συνακόλουθα η εξισορρόπηση των συμφερόντων των μερών, ώστε να διατηρείται η ομαλή πορεία της έννομης σχέσης και γενικά της κοινωνικής ζωής³. Η λειτουργία της καθιερούμενης από την ΑΚ 288 αρχής, η οποία συνιστά έκφανση της καλής πίστης, υπό τη μορφή της γενικής αρχής του ιδιωτικού δικαίου, που διατρέχει όλο το συναλλακτικό δίκαιο, είναι συμπληρωματική των δικαιοπρακτικών βουλήσεων αλλά και διορθωτική αυτών⁴.

Η γενική ρήτρα της καλής πίστης ως θεμελιώδες κριτήριο ελέγχου των γενικών όρων των συναλλαγών καθώς και αξιολογικού μηχανισμού ελέγχου και προστασίας του διαπραγματευτικά αδύναμου καταναλωτή εξειδικεύεται με το **άρθρο 2-Γενικοί όροι των συναλλαγών-Καταχρηστικοί όροι, παρ. 6, του Νόμου 2251/1994** « Προστασία των καταναλωτών » (ΦΕΚ Α' 191/16.11.1994, όπως ισχύει μετά τις τροποποιήσεις του Ν. 3587/2007), « Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα την σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι ».

Η έννομη τάξη στον τομέα των συναλλακτικών κανόνων επιδιώκει τη διαμόρφωση συμβατικών σχέσεων οι οποίες μεταξύ άλλων διακρίνονται από μια εύλογη ισορροπία κατά τον μερισμό συμβατικών δικαιωμάτων, υποχρεώσεων, και κινδύνων. Μέλημα της εισαγωγής των εν λόγω διατάξεων είναι η αποφυγή μονόπλευρης διατύπωσης και διαμόρφωσης των συμβατικών σχέσεων λαμβάνοντας υπόψη την οικονομική υπεροχή και διαπραγματευτική υπεροπλία του ενός μέρους και την σχετική αδυναμία του άλλου. Το πνεύμα αυτό προστασίας του αδύναμου καταναλωτή το οποίο εισάγεται με τη γενική ρήτρα της καλής πίστης συντείνει στην αποτροπή ανισοτήτων και ανισοκατανομών καθώς και την ενίσχυση της συναλλακτικής εντιμότητας του ισχυρότερου απέναντι στον ασθενέστερο συμβαλλόμενο.

Η έννοια της αντικειμενικής καλής πίστης υποδηλώνει, όπως σε άλλες διατάξεις του ΑΚ (π.χ. 197,200,288κ.α.) την απαιτούμενη στις συναλλαγές ευθύτητα, εντιμότητα και αξιοπιστία ανάμεσα στα συναλλασσόμενα μέρη που υπαγορεύεται από τις ανάγκες της κοινωνικής σύμβασης...

Η παρ. 3 του άρθρου 1 του Ν. 2251/1994, « Προστασία των καταναλωτών » (ΦΕΚ Α' 191/16.11.1994, όπως ισχύει μετά τις τροποποιήσεις του Ν. 3587/2007) αναφέρει ότι: « Οι διατάξεις του παρόντος νόμου εφαρμόζονται σε κάθε προμηθευτή, φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οποιασδήποτε μορφής, του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα ».

1 Βαθρακοκοίλης/EPNOMAK- Β/TENIKO ENOXIKO/ σελ. 30/ άρθρο 288 παρ.1

2 Βαθρακοκοίλης/EPNOMAK- Β/TENIKO ENOXIKO/ σελ. 31/ άρθρο 288 παρ.3

3 Βαθρακοκοίλης/EPNOMAK- Β/TENIKO ENOXIKO/ σελ. 31/ άρθρο 288 παρ.4

4 Βαθρακοκοίλης/EPNOMAK- Β/TENIKO ENOXIKO/ σελ. 33/ άρθρο 288 παρ.10

Στήν παρ.1 του άρθρου 8 του ιδίου νόμου αναφέρεται ότι: « Ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια, με πράξη ή παράλειψή του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή.....».

Το άρθρο 330 του αστικού κώδικα (Α.Κ.) αναφέρει: «...Αμέλεια υπάρχει όταν δεν καταβάλλεται η επιμέλεια που απαιτείται στις συναλλαγές ».

Ελαφρά αμέλεια υπάρχει όταν δεν καταβάλλεται στις συναλλαγές η απαιτούμενη επιμέλεια ¹.

Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 10, παρ. 2B του Ν. 3199/2003 « Προστασία και διαχείριση των υδάτων-Εναρμόνιση με την Οδηγία 2000/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23 ης Οκτωβρίου 2000 » (ΦΕΚ Α' 280.09.12.2003),«.....κατά τη διαχείριση των υδάτων πρέπει να εξασφαλίζεται η εξοικονόμηση νερού μέσω της χρήσης τεχνικών μεθόδων, οικονομικών κινήτρων και εργαλείων».

Στην Οδηγία 2000/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23 ης Οκτωβρίου 2000 (<http://europa.eu/legislation>) σελ.2 αναφέρεται ότι: « Το ύδωρ δεν είναι εμπορικό προϊόν όπως όλα τα άλλα, αλλά αποτελεί κληρονομιά που πρέπει να προστατεύεται και να τυγχάνει της κατάλληλης μεταχείρισης».

ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Το λευκό βιβλίο της Επιτροπής², που αποτελεί συνέχεια του πράσινου βιβλίου για τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, παραθέτει την προσέγγιση που υιοθέτησε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για να ευνοήσει την ανάπτυξη ποιοτικών υπηρεσιών κοινής ωφέλειας. Παρουσιάζει τα κύρια στοιχεία μιας στρατηγικής που έχει ως στόχο την πρόσβαση όλων των πολιτών και των επιχειρήσεων της Ένωσης σε προσιτές και ποιοτικές υπηρεσίες κοινής ωφέλειας. Το λευκό βιβλίο υπογραμμίζει τη σημασία των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας ως πυλώνα του Ευρωπαϊκού κοινωνικού μοντέλου και την ανάγκη παροχής ποιοτικών και προσιτών υπηρεσιών κοινής ωφέλειας. Μεταξύ των κατευθυντήριων αρχών της προσέγγισης της Επιτροπής συγκαταλέγονται: α) **Η διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών και των χρηστών:** Τα δικαιώματα αυτά μεταξύ άλλων περιλαμβάνουν τις προσιτές τιμές των υπηρεσιών, **την αξιοπιστία, τη διαφάνεια και την πρόσβαση σε πληροφορίες** από παρόχους και ρυθμιστικές αρχές, β) **η παρακολούθηση και αξιολόγηση της λειτουργίας των υπηρεσιών:** Σύμφωνα με την Επιτροπή, η συστηματική αξιολόγηση και παρακολούθηση αποτελούν σημαντικό μέσο για τη διατήρηση και την ανάπτυξη ποιοτικών, προσβάσιμων, προσιτών και αποτελεσματικών υπηρεσιών κοινής ωφέλειας στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

¹ Βαθρακοκοιλής/ΕΡΝΟΜΑΚ- Β/ΓΕΝΙΚΟ ΕΝΟΧΙΚΟ/ σελ. 183/ άρθρο 330 παρ.5

² Σύμφωνα με την ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των Περιφερειών 52004DC0374-Λευκό Βιβλίο σχετικά με τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, COM 2004) /374 τελικό ([http:// europa.eu](http://europa.eu))

Η αξιολόγηση πρέπει να είναι πολυδιάστατη και να καλύπτει όλες τις συναφείς νομικές, οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές πτυχές και γ) **μεγαλύτερη διαφάνεια:** Η εν λόγω αρχή πρέπει να εφαρμόζεται σε όλες τις πτυχές της διαδικασίας παροχής και να καλύπτει τον ορισμό της αποστολής της δημόσιας υπηρεσίας, την οργάνωση, τη ρύθμιση των υπηρεσιών, καθώς και την παραγωγή και την αξιολόγησή τους, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών διεκπεραίωσης των καταγγελιών.

Σύμφωνα με την Εταιρική Παρουσίαση της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. (11.04.2013) και συγκεκριμένα στο αναφερόμενο πεδίο η διαχείριση του κύκλου νερού από την ΕΥΔΑΠ η εταιρία προβάλλει ότι: « Η Εξυπηρέτηση Πελατών στον πυρήνα της Λειτουργίας μας » Επίσης, στο πεδίο Εκσυγχρονισμός τομέων λειτουργίας η εταιρία μεταξύ άλλων ισχυρίζεται-επισημαίνει: 1) Τη διαβάθμιση των συναγερωμένων λειτουργίας και των παραπόνων των πελατών, 2) **αναβάθμιση της ενημέρωσης του καταναλωτή και της εσωτερικής οργάνωσης στην αντιμετώπιση καθημερινών συμβάντων.** Τέλος, στον τομέα εκσυγχρονισμός τομέων λειτουργίας διακρίνουμε την λειτουργία Γραφείου Επικοινωνίας Πελατών, την συνεργασία με τον Συνήγορο του Καταναλωτή και την Πιστοποίηση κατά ISO 9001:2008 της Δ/σης Εξυπηρέτησης Πελατών.

Στην ανωτέρω Εταιρική Παρουσίαση αναφέρεται ότι η ΕΥΔΑΠ αύξησε τα κέρδη μετά φόρων το 2012 κατά 79,23%.

Σύμφωνα με την TUV HELLAS, ISO 9001:2008-Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας, <http://www.tuv-nord.com> ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ).....μπορεί να χρησιμοποιηθεί από την ίδια την εταιρία που το εφαρμόζει ή από τρίτους ως εργαλείο για τον έλεγχο της ικανοποίησης των απαιτήσεων του πελάτη, της Νομοθεσίας ή της ίδιας της εταιρίας. Συγκεκριμένα το ISO 9001 είναι διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για την διαχείριση ποιότητας. Το ίδιο πρότυπο παρέχει τη μεθοδολογία για τον συστηματικό έλεγχο των λειτουργιών μίας εταιρίας, ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση και των απαιτήσεων του πελάτη. Η εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας αποσκοπεί μεταξύ άλλων στην ενίσχυση της φήμης μιας επιχείρησης εξασφαλίζοντας την εμπιστοσύνη των πελατών, τη βελτίωση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων στη διαχείριση ποιότητας, τη συνεχή βελτίωση των διεργασιών με βάση την εφαρμογή αντικειμενικών μηχανισμών παρακολούθησης και μέτρησης, και επομένως την αναβάθμιση των διεργασιών της εταιρίας ώστε να παράγεται προστιθέμενη αξία.

Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (International Standardization Organization-ISO, Quality management systems-Requirements, ISO 9001:2008, <http://www.iso.org>) ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας που σχετίζεται με την δυνατότητά του να ικανοποιεί ανάγκες και όταν το τελικό προϊόν ικανοποιεί τις απαιτήσεις του πελάτη αυτό συνιστά αμοιβαίο κέρδος και όφελος (win-win situation).

Ειδικότερα, το ISO 9001:2008 θέτει απαιτήσεις-κριτήρια για ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας όπου ένας οργανισμός χρειάζεται να αποδείξει την ικανότητά του για αδιάλειπτη-σταθερή παροχή προϊόντος (υπηρεσίας) που ικανοποιεί τις απαιτήσεις του πελάτη και τις νομοθετικές προβλέψεις. Στοχεύει στην αναβάθμιση-βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη μέσα από την αποτελεσματική εφαρμογή συστήματος ποιότητας περιλαμβάνοντας διαδικασίες για συνεχή βελτίωση του συστήματος και διασφάλιση ταύτισης με τις σχετικές

καταστατικές, ρυθμιστικές και πελατειακές απαιτήσεις.

Με βάση τα ανωτέρω είναι έκδηλο ότι η ποιότητα και βαθμός ικανοποίησης από την χρήση συνδέονται και επηρεάζονται άμεσα από την ύπαρξη μηχανισμών και διαδικασιών εφαρμογής και λειτουργίας οι οποίοι διέπουν κάθε παροχή συνεπώς η **εφαρμογή συστημάτων ποιότητας συνίσταται στην παρακολούθηση και βελτίωση των παροχών σε κάθε στάδιο και εξελικτική πορεία αυτής.**

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ-ΣΥΣΤΑΣΗ

Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του ο Συνήγορος του Καταναλωτή διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία των προβλημάτων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ.10 του Ν. 3297/2004 (Φ.Ε.Κ. Α'259) όπως ισχύει με τις τροποποιήσεις.

Συγκεκριμώντας το ανωτέρω νομικό πλαίσιο καθώς και τα πραγματικά περιστατικά διαπιστώνουμε τα εξής:

Την απουσία μίας συνολικά ολοκληρωμένης, αντικειμενικής, αξιόπιστης διαφανούς και ελεγχόμενης διαδικασίας αναφορικά με το πλέγμα ενεργειών εκ μέρους της ΕΥΔΑΠ οι οποίες διέπουν τη διαδικασία εντοπισμού της αφανούς διαρροής εκ μέρους του καταμετρητή και συνακόλουθης πληροφόρησης-ενημέρωσης του καταναλωτή.

Η εν λόγω διαδικασία ενημέρωσης η οποία περιορίζεται αποκλειστικά και μόνον στην τοιχοκόλληση σχετικού εντύπου ειδοποίησης εκ της φύσεώς της δεν παρέχει εγγύηση ενημέρωσης και έγκαιρης προειδοποίησης του ιδιοκτήτη-χρήστη της παροχής σχετικά με τη μεταβολή των συνθηκών κατανάλωσης (βλάβη υδρομετρητή-αφανής διαρροή).

Η έλλειψη αντικειμενικών στοιχείων ενημέρωσης (επισημαίνουμε ότι η ΕΥΔΑΠ δεν έχει προσκομίσει το σχετικό αντίγραφο του εντύπου ειδοποίησης) τα οποία πιστοποιούν την ενημέρωση-προειδοποίηση του καταναλωτή για την αφανή διαρροή μετακυλούν το βάρος της απόδειξης για τα πραγματικά περιστατικά ενημέρωσης στον καταναλωτή περιορίζοντας υπέρμετρα, και **ουσιαστικά εκμηδενίζοντας τα αποδεικτικά του μέσα και περιορίζοντας αντιστοίχως την ευθύνη του προμηθευτή.**

Η έλλειψη μίας ολοκληρωμένης διαδικασίας ενημέρωσης η οποία κατά το στάδιο της εξελικτικής πορείας υλοποίησής της θα παρέχει αντικειμενικά και επιβεβαιώσιμα στοιχεία και τεκμήρια, διαταράσσει **σημαντικά** την ισορροπία δικαιωμάτων, υποχρεώσεων, κινδύνων, συμφερόντων και παροχών μεταξύ των δύο μερών σε βάρος του καταναλωτή, σε αντίθεση με το πνεύμα επιταγών της Αρχής της καλής πίστης (άρθρο 288 Α.Κ.).

Οι λειτουργικές πρακτικές της ΕΥΔΑΠ, δηλαδή του ισχυρότερου συμβαλλόμενου σε αντίθεση με τις επιταγές της καλής πίστης συντείνουν στη δημιουργία ανισοτήτων-ανισοκατανομών με το να διασφαλίζουν υπέρμετρα και δυσανάλογα τα συμφέροντα της εταιρίας σε σχέση με αυτά του αδύναμου καταναλωτή-ασθενέστερου συμβαλλόμενου, όπου δεν παρατηρείται η ανάλογη πρόνοια προστασίας και διασφάλισης εκ μέρους της εταιρίας.

Ενδεικτικά επισημαίνουμε το γεγονός ότι η εταιρία προέβη σε διακοπή της παροχής με

κλείσιμο του διακόπτη λόγω οφειλής και σχετική επικόλληση αλλά δεν έπραξε το ίδιο όταν ο καταμετρητής διαπίστωσε την μη ορθή λειτουργία και ασυνήθη κατανάλωση παροχής η οποία χρησιμοποιείται για πότισμα κήπου άρα δεν αφορά τις άμεσες ανάγκες οικιακής χρήσης (πόσιμο ύδωρ).

Με την Οδηγία 2000/60/ΕΚ και το Ν. 3199/2003 εισάγεται η αρχή της ανάκτησης του κόστους των υπηρεσιών ύδατος όπου η συνολική κατανομή τιμήματος γίνεται με βάση το κόστος που προκαλείται από το χρήστη και γίνεται σαφή αναφορά για πολιτικές τιμολόγησης οι οποίες παρέχουν κατάλληλα κίνητρα στους χρήστες για να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τους υδάτινους πόρους. Επίσης, κατά τη διαχείριση των υδάτων πρέπει να εξασφαλίζεται η εξοικονόμηση νερού μέσω της χρήσης τεχνικών μεθόδων, οικονομικών κινήτρων και εργαλείων στοχεύοντας στη μακροπρόθεσμη προστασία των υδάτων και επάρκεια των αποθεμάτων τους. Ως εκ τούτου η βιώσιμη διαχείριση των υδάτων δεν περιορίζεται μονοδιάστατα στην δομή του τιμολογιακού συστήματος και τον χρήστη αλλά περιλαμβάνει την συμμετοχή και των εμπλεκόμενων φορέων μέσω της υιοθέτησης των δυναμικά εφαρμόσιμων πρακτικών ορθής διαχείρισης οι οποίες θα συμβάλλουν στην διατήρηση της επάρκειας των υδάτινων πόρων και εμμέσως της μακροπρόθεσμης μείωσης του κόστους τους για τον τελικό χρήστη.

Στοχεύοντας την ελαχιστοποίηση των απωλειών πολύτιμων υδάτινων πόρων καθώς και τη δυσανάλογη οικονομική επιβάρυνση των καταναλωτών με χρεώσεις προκύπτουσες από αφανής διαρροές αλλά και τις βασικές αρχές των συστημάτων ποιότητας Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστήνει την υιοθέτηση εκ μέρους της ΕΥΔΑΠ ολοκληρωμένης διαδικασίας έγκαιρης ενημέρωσης με την προσθήκη πρόσθετων μέσων ειδοποίησης (δηλαδή επικοινωνία με σταθερό-κινητό τηλέφωνο, αποστολή ενημέρωσης με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεομοιοτυπία), σχετικά με ζητήματα αφανούς διαρροής και εντοπισμού ασυνήθους κατανάλωσης (όπως στην προκειμένη περίπτωση) τόσο προς τον ιδιοκτήτη της παροχής αλλά και τον χρήστη αυτής όταν είναι διαφορετικός από τον πρώτο. Υποχρεωτική αναζήτηση και συλλογή των σχετικών στοιχείων επικοινωνίας των ιδιοκτητών-χρηστών με ενημέρωση των βάσεων δεδομένων πελατών της ΕΥΔΑΠ. Επίσης, προτείνει την τήρηση αρχείου με τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία για εύλογη χρονική περίοδο (τουλάχιστον έξι (6) μήνες).

Με βάση το προαναφερθέν πλαίσιο και τις αρχές προστασίας των καταναλωτών σε συνδυασμό με τον εκσυγχρονισμό των λειτουργιών της ΕΥΔΑΠ ο **Συνήγορος του Καταναλωτή** συστήνει την συνολική ενσωμάτωση των ανωτέρω προτάσεων-βελτιώσεων μέσω της αναβάθμισης και εξέλιξης των εφαρμοζόμενων διαδικασιών και ένταξη αυτών σε επικαιροποιημένο Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.). Επίσης, ο **Συνήγορος του Καταναλωτή ενθαρρύνει** την υιοθέτηση εταιρικών διαδικασιών οι οποίες ενισχύουν την ποιότητα των υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, την διαφάνεια, και την εξισορρόπηση συμφερόντων των εμπλεκόμενων, μερών καθώς και την γενικότερη υπεύθυνη επιχειρηματική πρακτική.

Όπως έχουμε ήδη αναφέρει οι πολιτικές τιμολόγησης με την εφαρμογή κλιμακωτών χρεώσεων στοχεύουν στην αναλογική χρέωση και επιβάρυνση του καταναλωτή σύμφωνα με τη συνολική χρησιμότητα-ωφέλεια της παροχής. Παράλληλα και αναλογικά επί του

τιμήματος επιβάλλονται τέλη χρήσης υπονόμων (75%) τα οποία ως ποσοστό αντιπροσωπεύουν ένα σημαντικό τμήμα του τελικού τιμήματος καθώς και άλλες εισφορές όπως 1% Ν.Δ. 1068/42. Εκτός της κάλυψης του σταθερού οικονομικού κόστους της παροχής η δομή του τιμολογιακού συστήματος παρέχει κίνητρα για την συνειδητά ορθολογική χρήση του πολύτιμου φυσικού πόρου. Στην εν λόγω περίπτωση ο λήπτης της παροχής δεν έκανε συνειδητή και εκούσια χρήση της αντίστοιχης χρεωθείσας κατανάλωσης σπαταλώντας τις χρεωθείσες ποσότητες ύδατος ούτε και αποκόμισε την αντίστοιχη ωφέλεια διότι υπήρξε απρόοπτη και ιδιόζουσα μεταβολή των συνθηκών κατανάλωσης.

Επιπρόσθετα, δεν προκάλεσε το ανάλογο πραγματικό κόστος βάσει του οποίου στηρίζεται η φιλοσοφία και δομή της τιμολόγησης. Συνυπολογίζοντας το γεγονός ότι:

α) Λόγω της αφανούς διαρροής το ύδωρ απορροφήθηκε στη γη χωρίς να γίνει χρήση του δικτύου αποχέτευσης άρα η αναλογία του υδραυλικού-ρυπαντικού φορτίου έχει μεταβληθεί (άρθρο 3 του Ν. 2744/1999) και είναι σε σημαντικό βαθμό αναντίστοιχη της τιμολογηθείσας, ο **Συνήγορος του Καταναλωτή συστήνει την πίστωση του συνόλου της επιβληθείσας χρέωσης τελών αποχέτευσης (επί συνόλου αμφισβητούμενης χρέωσης) και αναπροσαρμογή αυτής με χρέωση των τελών αποχέτευσης για την εν λόγω περίοδο με βάση την ποσότητα και σχετική κλίμακα τιμολόγησης του αντίστοιχου μέσου όρου κατανάλωσης του προηγούμενου έτους (βλ. και ΜπρΑθ 248/2011 σχετικά με με την επιβολή τελών αποχέτευσης επί της πραγματικής κατανάλωσης).**

β) Λαμβάνοντας υπόψη ότι η χρήση αυτή δεν οφείλεται σε σκόπιμη κατανάλωση-σπατάλη ύδατος ο **Συνήγορος του Καταναλωτή συστήνει την αναπροσαρμογή της τιμολόγησης για την ποσότητα που καταναλώθηκε μέχρι την επίσκεψη του καταμετρητή και θυροκόλληση εγγράφου ειδοποίησης (σύμφωνα με ισχυρισμό ΕΥΔΑΠ) κατά τα ισχύοντα της πρώτης κλίμακας τιμολόγησης.**

γ) Όσον αφορά το τμήμα της συνολικής χρέωσης και το οποίο αναλογεί στην περίοδο κατόπιν της επίσκεψης του καταμετρητή και λαμβάνοντας υπόψη την έλλειψη μίας ολοκληρωμένης και επιβεβαιώσιμης διαδικασίας ενημέρωσης ο **Συνήγορος του Καταναλωτή συστήνει την αναπροσαρμογή της χρέωσης με βάση το μέσο όρο-τη συνήθη χρήση του αντίστοιχου προηγούμενου έτους.**

δ) Επίσης, με βάση τα ανωτέρω ο **Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί ότι δεν πρέπει να επιβαρυνθεί η καταναλώτρια με οποιαδήποτε προσαύξηση ή επιβάρυνση προκύπτουσα εκ της εν λόγω αμφισβητούμενης χρέωσης.**

ε)Οι ανωτέρω προτεινόμενες μειώσεις να υλοποιηθούν χωρίς την προϋπόθεση προσκόμισης εκ μέρους της καταναλώτριας υπεύθυνης δήλωσης παραίτησης για νέο αίτημα έκπτωσης πριν την παρέλευση διετίας.

Τέλος, καλεί την ανωτέρω εταιρία να γνωστοποιήσει στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα πέντε(15) ημερών από τη λήψη της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, και αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η καταγγελλόμενη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή

δύναται να ενεργήσει σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 5 του άρθρου 4 του Ν.3297/2004, όπως ισχύει τροποποιημένος.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας