



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

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

Αθήνα 12 Ιουνίου 2014
Αριθ. Πρωτ. :12997

ΠΡΟΣ:

ΕΥΔΑΠ
ΒΟΗΘΟΣ ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
(κ.)
Ωρωπού 156
Τ.Κ. 11146 Γαλάτσι

ΚΟΙΝ.:

1).....
.....
.....

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

ΘΕΜΑ: Αναπροσαρμογή υπέρμετρων χρεώσεων με βάση τη συνήθη χρήση προκύπτουσες από ενδεχομένως ελαττωματικό υδρομετρητή-αποστολή λογαριασμών και σχετική έγκαιρη ενημέρωση για ασυνήθιστη κατανάλωση.

Σχετ.: Αναφορά της υπ' αριθ. πρωτ. 5648Α/15.10.2012 αναφορά.

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

Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ-ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 15.10.2012 αναφοράς της εταιρίας με αριθμ. πρωτ. 5648Α/15.10.2012 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 καταγγέλλουσα εταιρία μισθώνει ακίνητο για το οποίο από από τις αρχές του έτους 2011 υπήρξαν υπέρογκες χρεώσεις στους λογαριασμούς κατανάλωσης ύδατος σε σχέση με τη συνήθη χρήση. Τόσο η εταιρία όσο και ο ιδιοκτήτης κατά δήλωσή του από το τελευταίο τρίμηνο του έτους 2010 δεν ελάμβαναν τους λογαριασμούς της ΕΥΔΑΠ, δεν ενημερώθηκαν με οποιοδήποτε τρόπο για την αυξημένη κατανάλωση και ούτε οχλήθηκαν για την εξόφληση των επίμαχων λογαριασμών. Η εταιρία με ίδια βούληση αναζήτησε τους εκδοθέντες λογαριασμούς απευθυνόμενη στην ΕΥΔΑΠ, από την οποία ενημερώθηκε για την ύπαρξη ανεξόφλητης οφειλής ύψους (9.500) εννέα χιλιάδων πεντακοσίων Ευρώ. Προκειμένου να διερευνήσει το ενδεχόμενο τεχνικής βλάβης (αφανούς διαρροής) η εταιρία ανέθεσε το σχετικό έλεγχο σε εξουσιοδοτημένο συνεργείο το οποίο βεβαίωσε γραπτώς την απουσία οποιασδήποτε διαρροής στο χώρο ευθύνης του καταγγέλλοντα. Στη συνέχεια κατόπιν της μη ανεύρεσης ευρήματος από το προαναφερθέν συνεργείο έγινε σχετική μνεία προς την ΕΥΔΑΠ, όπου τέθηκε ζήτημα της ελαττωματικότητας του υπ' αριθμ. Α06Δ33416 υδρομετρητή.

Στις 01.11.2011 η ΕΥΔΑΠ προέβη σε διακοπή της υδροδότησης του ακινήτου χωρίς καμία προηγούμενη ειδοποίηση.

Στις 20.12.2011 πραγματοποιήθηκε αφαίρεση του εν λόγω υδρομετρητή από συνεργείο της ΕΥΔΑΠ χωρίς προειδοποίηση ερήμην κάποιου εκπροσώπου της εταιρίας και ειδικότερα αφού το εν λόγω συνεργείο δήλωσε στο φύλακα ότι ήρθαν απλώς για έναν έλεγχο και απέσπασαν με πλάνη τη συγκατάθεσή του για τις ενέργειές τους. Μετά την αφαίρεση η ΕΥΔΑΠ προέβη σε καταστροφή-ανακύκλωση του υδρομετρητή αποστερώντας τη δυνατότητα ελέγχου της καλής λειτουργίας και εν γένει αξιοπιστίας καταγραφών και κατ' επέκτασιν των καταναλώσεών του.

Παρά την έντονη δυσαρέσκεια της εταιρίας για τις ως άνω ενέργειες και γενικότερη αντιμετώπιση του ζητήματος εκ μέρους της καταγγελλόμενης και μη έχοντας άλλη εναλλακτική αποδέχθηκε ρύθμιση (διακανονισμό) της υφισταμένης οφειλής, προκειμένου να τοποθετηθεί νέος υδρομετρητής και να ενεργοποιηθεί εκ νέου η λειτουργία ύδρευσης του ακινήτου. Μετά την τοποθέτηση του καινούργιου υδρομετρητή η εταιρία προέβη εκ νέου σε τεχνικό έλεγχο αναθέτοντας τη σχετική εργασία σε άλλο συνεργείο το οποίο δεν εντόπισε κάποια διαρροή.

Στη συνέχεια η εταιρία αιτήθηκε με την υπ' αριθμ. πρωτ. 12108/19.06.2012 επιστολή της την αναμόρφωση των τριών τελευταίων υπέρογκων τιμολογίων και ειδικότερα των: α) Υπ' αριθμ. 201200014435420088, 22.02.2012 τιμολογίου καταγραφής (529) πεντακοσίων είκοσι εννέα κυβικών μέτρων, ποσού (1.821) χιλίων οχτακοσίων ένα Ευρώ, β) υπ' αριθμ. 20110009083757, 21.11.2011 τιμολογίου καταγραφής (1.285) χιλίων διακοσίων ογδόντα πέντε κυβικών μέτρων, ποσού (4.521) τεσσάρων χιλιάδων πεντακοσίων είκοσι ένα Ευρώ, γ) υπ' αριθμ. 20110006558713, 22.08.2011 τιμολογίου καταγραφής (1.155) χιλίων εκατόν πενήντα πέντε κυβικών μέτρων, ποσού (3.912) τριών χιλιάδων εννιακοσίων δώδεκα Ευρώ, και τελικά την αναμόρφωση της οφειλής με βάση τη συνήθη, εύλογη και μέση κατανάλωση των προηγούμενων περιόδων η οποία αντιστοιχεί περίπου στα (520) πεντακόσια είκοσι

Ευρώ ανά τρίμηνο.

Η ΕΥΔΑΠ προέτρεψε την εταιρία σε υποβολή αιτήσεως για διόρθωση λογαριασμών ως «ανεξακρίβωτων » και το Διοικητικό της Συμβούλιο αποφάσισε την αναμόρφωση του υπ' αριθμ.20110009083757, 21.11.2011 τιμολογίου μειώνοντάς το κατά (2.866,17) δύο χιλιάδες οχτακόσια εξήντα έξι ευρώ και δέκα επτά λεπτά. Στη συνέχεια, η εταιρία υπέβαλε εκ νέου αίτημα για αναμόρφωση των τιμολογήσεων. Το νέο αίτημα δεν έγινε αποδεκτό και η σχετική ενημέρωση επήλθε με την υπ' αριθμ. πρωτ. 405606/08.08.2012 επιστολή της ΕΥΔΑΠ.

Σύμφωνα με την εταιρία η διαδικασία που ακολούθησε η ΕΥΔΑΠ κατά το χειρισμό της υπόθεσης αντιβαίνει στην καλή πίστη και τα χρηστά ήθη, αφού αφενός δεν ειδοποίησε για τη σταδιακή και υπέρμετρη αύξηση της κατανάλωσης, ως όφειλε και επιπλέον, εκ των υστέρων αφαίρεσε χωρίς καμία προειδοποίηση τον ελαττωματικό υδρομετρητή και τον απέστειλε στην ανακύκλωση με αποτέλεσμα να είναι αδύνατος πλέον ο έλεγχός του. Τελικά, σύμφωνα με την καταγγέλλουσα εταιρία οι υπέρογκοι λογαριασμοί οφείλονται σε σφάλμα της καταγγελλόμενης (ΕΥΔΑΠ) και θα έπρεπε να τύχουν όλοι της ίδιας αναμόρφωσης.

Η καταγγελλόμενη εταιρία αρχικά τοποθετήθηκε επί της καταναλωτικής διαφοράς με την υπ' αριθμ. πρωτ. 6128B/04.12.2012 επιστολή, στην οποία γίνεται αναφορά των καταναλώσεων και των σχετικά εκδοθέντων ληξιπρόθεσμων λογαριασμών βάσει των οποίων έγινε διακοπή της υδροδότησης στις 01.11.2011. Ειδικότερα αναφέρει ότι από την ημερομηνία διακοπής έως την αφαίρεση καταγράφηκαν εξακόσια δέκα τρία (613) κυβικά μέτρα. Επίσης, στις 23.01.2012 κατόπιν προσέλευσης του καταγγέλλοντα στα γραφεία της ΕΥΔΑΠ έγινε δοσιακός διακανονισμός και επανατοποθέτηση μετρητή. Με την υπ' αριθμ. πρωτ. 2331/01.02.2012 επιστολή η καταγγέλλουσα αμφισβητεί την ορθότητα των χρεώσεων και αιτείται την δοκιμή του ήδη από 20.12.2011 αφαιρεμένου μετρητή. Με την υπ' αριθμ. πρωτ. 401901/18.05.2012 επιστολή της η ΕΥΔΑΠ επίσης αναφέρει ότι « Σε επανέλεγχο της τεχνικής μας υπηρεσίας την 20.12.2011 ο μετρητής βρέθηκε παραβιασμένος με ένδειξη τέσσερις χιλιάδες εξακόσια είκοσι δύο (4.622) κυβικά μέτρα και αφαιρέθηκε. Η εντολή αφαίρεσης λόγω παραβίασης δεν προϋποθέτει την συναίνεση ή συγκατάθεση του χρήστη και γίνεται χωρίς ειδοποίηση ». Επιπρόσθετα, σύμφωνα με την ΕΥΔΑΠ και την υπ' αριθμ. πρωτ. 396910/08.02.2012 επιστολή της « δοκιμή μετρητή γίνεται κατόπιν αιτήσεως στα γραφεία μας του ιδιοκτήτη του ακινήτου που υδροδοτεί η παροχή, καθώς και συμπλήρωσης ειδικών εντύπων και δεν μπορεί να γίνει μετά την αφαίρεση λόγω παραβίασης». Τελικά, η καταγγέλλουσα εταιρία ενημερώθηκε με την υπ' αριθμ. πρωτ. 404609/16.07.2012 επιστολή για την τελική μείωση του λογαριασμού περιόδου 11.08.2011-09.11.2011 από τις (4.521) τέσσερις χιλιάδες πεντακόσια είκοσι ένα Ευρώ σε (1.827) χίλια οχτακόσια είκοσι εφτά Ευρώ.

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 22.03.2013 για την επίτευξη συμβιβασμού και την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004. Η εταιρία με την υπ' αριθμ.πρωτ. 7659/22.03.2013 επιστολή μας ενημέρωσε ότι δεν συντρέχουν λόγοι για την κατάρτιση πρακτικού συμβιβασμού και δεν θα παραστεί στην ανωτέρω συνάντηση.

Λαμβάνοντας υπόψη τη στάση της εταιρίας αλλά και προκειμένου να διερευνήσουμε περαιτέρω τα δεδομένα της καταναλωτικής διαφοράς, όπως και τις ειδικότερες διαδικασίες

που διέπουν την επιχειρησιακή λειτουργία της ΕΥΔΑΠ και σχετίζονται με τα διαλαμβανόμενα στην καταγγελία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέστειλε στην ανωτέρω την με αριθμ. πρωτ. 9839/17.04.2013 επιστολή του με ερωτήματα-διευκρινίσεις μεταξύ άλλων για τα κάτωθι ζητήματα: 1) Διαδικασίες ενημέρωσης των καταναλωτών στις περιπτώσεις υψηλών διακυμάνσεων-αποκλίσεων, 2) διαδικασία εντολής διακοπής και αφαίρεσης υδρομετρητή-φυσική παρουσία καταναλωτή κατά τη διαδικασία αφαίρεσης υδρομετρητή, 3) περιοδικός έλεγχος υδρομετρητών, 4) τεκμήρια παραβίασης υδρομετρητή, 5) υπογεγραμμένη δήλωση επιβεβαίωσης παραβίασης μετρητή από αρμόδια μέλη του συνεργείου-τεχνικής υπηρεσίας 6) πρωτόκολλο καταστροφής υδρομετρητή, 5) μέσος ημερολογιακός όρος καταστροφής υδρομετρητών, 7) τύπος, τεχνικά χαρακτηριστικά-ταυτοποίηση υδρομετρητή και 8) διαγραφή παγίου στοιχείου απο το μητρώο παγίων-λογιστικά αρχεία.

Σε απάντηση της ανωτέρω επιστολής και των σχετικών θεμάτων που τέθησαν η ΕΥΔΑΠ μας διαβίβασε την με αριθμ.πρωτ. 18918/26.08.2013 επιστολή με την οποία μας ενημερώνει για τα κάτωθι: 1) Η δυνατότητα ενημέρωσης των καταναλωτών με σύγχρονους τρόπους επικοινωνίας (sms, email) σχετικά με αποκλίσεις στις καταναλώσεις υφίσταται. Αποστέλλονται ειδοποιήσεις για θέματα λογαριασμών υπό την προϋπόθεση ότι ο καταναλωτής έχει προσκομίσει τα εν λόγω προσωπικά στοιχεία επικοινωνίας. Ειδικότερα, στο οπισθόφυλλο του λογαριασμού ζητούνται στοιχεία επικοινωνίας και καλούνται οι καταναλωτές να συμμετάσχουν στην προσπάθεια αυτή.

2) Τα κριτήρια διακοπής λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ορίζονται από τις υφιστάμενες αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου. Κατόπιν των σχετικών προϋποθέσεων εκδίδεται λογαριασμός με την ένδειξη διακοπή και δίδεται μηχανογραφική εντολή προς την τεχνική υπηρεσία για διακοπή της υδροδότησης. Ειδοποίηση διακοπής για τον καταναλωτή αποτελεί η έκδοση του λογαριασμού με τη σχετική αναγραφή.

3) Η εργασία διακοπής δεν προϋποθέτει την παρουσία του καταναλωτή ως **μέσο διασφάλισης** της εταιρίας έναντι ασυνεπών καταναλωτών.

4) Προβλέπεται ο επιπλέον έλεγχος των παροχών που βρίσκονται σε κατάσταση διακοπής προκειμένου να αποφευχθεί περεταίρω χρήση ύδατος. Ο έλεγχος υλοποιείται με τη λήψη νέας ένδειξης επί τόπου. Μετά τη διαπίστωση άλλης ένδειξης από αυτή της διακοπής δημιουργείται εντολή αφαίρεσης μετρητή λόγω παραβίασης και ανατίθεται για εκτέλεση στην τεχνική υπηρεσία. **Τεκμήρια παραβίασης μετρητή είναι η προχωρημένη ένδειξη και σπασμένη ασφάλεια αν έχει τοποθετηθεί κατά τη διακοπή.** Από τον τύπο του συγκεκριμένου μετρητή είναι δεδομένο ότι, για να αλλάξουν οι ενδείξεις του προϋπόθεση είναι η διέλευση ύδατος, δηλαδή σε κατάσταση διακοπής ο μετρητής θα πρέπει να έχει σταθερή ένδειξη.

Συνεπώς, η αποστολή του συνεργείου στις 20.12.2011 εντάσσεται στην ανωτέρω παγιωμένη διαδικασία ελέγχου η οποία **δεν προϋποθέτει την φυσική παρουσία οποιουδήποτε νομίμου εκπροσώπου του υπόχρεου.**

Η εργασία διακοπής δεν γίνεται πάνω στο μετρητή.

Επίσης, οι υδρομετρητές που αφαιρούνται δεν καταστρέφονται αλλά ανακυκλώνονται τα επιμέρους τεμάχια και επαναχρησιμοποιούνται με συνέπεια την μη ύπαρξη πρωτοκόλλου καταστροφής. Πιο συγκεκριμένα, οι υδρομετρητές παραμένουν σε αποθήκη της ΕΥΔΑΠ για **ικανό χρονικό διάστημα αποθηκευμένοι μαζί, χωρίς ταυτοποίηση αρίθμησης** ή αντικατάστασης μέχρι να προγραμματιστεί η επισκευή τους ανάλογα των αναγκών της

ΕΥΔΑΠ σε διαθεσιμότητα σε εργατικό δυναμικό και υλικό.

Επίσης, η εταιρία επισημαίνει ότι εκκρεμεί από πλευράς του ιδιοκτήτη (.....) η προσκόμιση της οριστικής άδειας με την τελική θεώρηση από την πολεοδομία για υδροδότηση, καθότι η παροχή είναι εργοταξιακή ορισμένης χρονικής διάρκειας.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ-ΟΡΙΣΜΟΙ

Σύμφωνα με την παρ. 3.2.4 του Κανονισμού Λειτουργίας Ύδρευσης της ΕΥΔΑΠ ΑΕ (ΦΕΚ 552/26.03.2009) « Ο υδρευόμενος έχει υποχρέωση να εξοφλεί την αξία του νερού που κατανάλωσε βάσει των ενδείξεων του υδρομετρητή της παροχής του, καθώς και κάθε σχετική νόμιμη επιβάρυνση που αναγράφεται στο έντυπο του λογαριασμού που του αποστέλλεται.....**Η ΕΥΔΑΠ δεν υποχρεούται να αποστέλλει λογαριασμούς επί αποδείξει, αλλά με απλή ταχυδρομική αποστολή ή οποιοδήποτε άλλο μέσο καθοριζόμενο από αυτήν.** Σε περίπτωση απώλειας του λογαριασμού ο καταναλωτής είναι υποχρεωμένος να απευθύνεται σε οποιαδήποτε Περιφερειακό Κέντρο της ΕΥΔΑΠ, προκειμένου να του χορηγηθεί αντίγραφο αυτού. Σε κάθε περίπτωση η μη παραλαβή του λογαριασμού δεν απαλλάσσει τον υδρευόμενο από τις νόμιμες συνέπειες της μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του.....Αν ο λογαριασμός, ανεξάρτητα από το ύψος και τη φύση της οφειλής, δεν εξοφληθεί μέχρι την οριζόμενη σε αυτόν ημερομηνία, η ΕΥΔΑΠ έχει δικαίωμα να εκδώσει, χωρίς άλλη ειδοποίηση, εντολή διακοπής της υδροδότησης του ακινήτου και συγχρόνως να χρεώσει τον υδρευόμενο με πρόσθετο ποσό, καθοριζόμενο με απόφαση του Δ.Σ. της ΕΥΔΑΠ Αν ο υδρευόμενος παραβιάσει πραγματοποιηθείσα διακοπή υδροδότησης, η ΕΥΔΑΠ έχει δικαίωμα να αφαιρέσει τον υδρομετρητή της παροχής χωρίς άλλη ειδοποίηση και να χρεώσει τον υδρευόμενο, πέραν του προαναφερόμενου ποσού.....».

Σύμφωνα με το άρθρο 288 ΑΚ: « 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 τον 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.

1 Βαθρακοκόλης/ΕΡΝΟΜΑΚ- Β/ΤΕΝΙΚΟ ΕΝΟΧΙΚΟ/ σελ. 30/ άρθρο 288 παρ.1

2 Βαθρακοκόλης/ΕΡΝΟΜΑΚ- Β/ΤΕΝΙΚΟ ΕΝΟΧΙΚΟ/ σελ. 31/ άρθρο 288 παρ.3

3 Βαθρακοκόλης/ΕΡΝΟΜΑΚ- Β/ΤΕΝΙΚΟ ΕΝΟΧΙΚΟ/ σελ. 31/ άρθρο 288 παρ.4

4 Βαθρακοκόλης/ΕΡΝΟΜΑΚ- Β/ΤΕΝΙΚΟ ΕΝΟΧΙΚΟ/ σελ. 33/ άρθρο 288 παρ.10

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 Ν. 2251/1994, (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.

Το άρθρο 1 παρ. 3 του άρθρου του Ν. 2251/1994, (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 ».

Το άρθρο 8 παρ.1 του ίδιου 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.....».

Γ. ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Το λευκό βιβλίο της Επιτροπής¹, 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 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. 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) Διαβάθμιση των συναγερμών λειτουργίας και των παραπόνων των πελατών 2) **Αναβάθμιση της ενημέρωσης του καταναλωτή και της εσωτερικής οργάνωσης στην αντιμετώπιση καθημερινών συμβάντων.** Επίσης, στον Εκσυγχρονισμό τομέων λειτουργίας διακρίνουμε την λειτουργία Γραφείου Επικοινωνίας Πελατών, την συνεργασία με Συνήγορο Καταναλωτή και την Πιστοποίηση κατά ISO 9001:2008 της Δ/σης Εξυπηρέτησης Πελατών.

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, βελτίωση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων στη διαχείριση ποιότητας, 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 ο βαθμός ικανοποίησης από την χρήση συνδέονται και επηρεάζονται άμεσα από την ύπαρξη μηχανισμών και διαδικασιών εφαρμογής και λειτουργίας οι οποίοι διέπουν κάθε παροχή και συνεπώς η **εφαρμογή**

συστημάτων ποιότητας συνίσταται στην παρακολούθηση και βελτίωση των παροχών σε κάθε στάδιο και εξελικτική πορεία αυτής.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ-ΣΥΣΤΑΣΗ

Με βάση την ενδελεχή εξέταση των δεδομένων και στοιχείων της ανωτέρω αναφοράς διαπιστώνεται ότι: Οι υποκείμενες εργασίες διακοπής υδροδότησης και αφαίρεσης υδρομετρητή δεν προϋποθέτουν τη φυσική παρουσία και παρατήρηση του καταναλωτή ή τρίτου ενδιαφερόμενου μέρους παρά μόνον διενεργούνται υπό την αποκλειστική φυσική παρουσία του συνεργείου της ΕΥΔΑΠ και υπό τη χρονική επιλογή διεκπεραίωσης εργασιών της ίδιας. Επίσης, το μοναδικό τεκμήριο βεβαίωσης της παραβίασης διακοπής υδροδότησης αποτελεί η ένδειξη του υδρομετρητή και συμπληρωματικά η σφραγίδα, εάν έχει τοποθετηθεί κατά τη διαδικασία διακοπής. Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω συνδυαστικά με την έλλειψη και οποιoδήποτε άλλων τεκμηρίων, όπως φωτογραφίες με τις ενδείξεις του συγκεκριμένου μετρητή καθώς και αδυναμία ελέγχου του υδρομετρητή από ανεξάρτητο φορέα, εκ των πραγμάτων ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν μπορεί να εκφέρει άποψη επί των πραγματικών περιστατικών της εν λόγω αναφοράς λόγω των προφανών αντικειμενικών δυσχερειών ως προς την εξακρίβωση παρελθόντων ενεργειών και γεγονότων.

Όμως, 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 Ν. 3297/2004 (Φ.Ε.Κ. Α'259) (άρθρο 3, παρ.10) όπως ισχύει με τις τροποποιήσεις .

Συγκεκριμένα το ανωτέρω νομικό πλαίσιο καθώς και τα πραγματικά γεγονότα διαπιστώνουμε τα εξής:

1) Την απουσία μίας συνολικά αντικειμενικής, αξιόπιστης, διαφανούς και ελεγχόμενης διαδικασίας αναφορικά με το πλέγμα ενεργειών εκ μέρους της ΕΥΔΑΠ οι οποίες διέπουν τις εν λόγω εντολές διακοπής,αφαίρεσης, και ελέγχου των υδρομετρητών. Η έλλειψη μίας ολοκληρωμένης διαδικασίας η οποία κατά το στάδιο της εξελικτικής πορείας υλοποίησης 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.).

2) Οι εν λόγω ανωτέρω διαδικασίες οι οποίες χαρακτηρίζονται από την έλλειψη και διατήρηση τεκμηρίων-αποδεικτικών στοιχείων περιορίζουν υπέρμετρα, **ουσιαστικά εκμηδενίζουν τα αποδεικτικά μέσα του καταναλωτή, περιορίζοντας αντιστοίχως την ευθύνη του προμηθευτή διαταράσσοντας την ισορροπία δικαιωμάτων, υποχρεώσεων μεταξύ των δύο μερών σε βάρος του καταναλωτή.** (άρθρο 2 παρ. 6, του Ν. 2251/1994, ΦΕΚ Α' 191/16.11.1994, όπως ισχύει μετά τις τροποποιήσεις του Ν. 3587/2007).

3) Οι λειτουργικές πρακτικές της ΕΥΔΑΠ δηλαδή του ισχυρότερου συμβαλλόμενου σε αντίθεση με τις επιταγές της καλής πίστης συντείνουν στη δημιουργία ανισοτήτων-ανισοκατανομής με το να διασφαλίζουν υπέρμετρα και δυσανάλογα τα συμφέροντά της σε σχέση με αυτά του αδύναμου καταναλωτή-ασθενέστερου συμβαλλόμενου, όπου δεν

παρατηρείται η ανάλογη πρόνοια προστασίας και διασφάλισης εκ μέρους της εταιρίας.

Ενδεικτικά αναφέρουμε τις κάτωθι πρακτικές: α) Η ΕΥΔΑΠ δεν υποχρεούται να στέλνει λογαριασμούς επί αποδείξει αλλά με απλή ταχυδρομική επιστολή. **Μη αποστολή συστημένης επιστολής ειδικά για λογαριασμούς που επίκειται διακοπή της υδροδότησης.** Η περίπτωση αυτή έχει δυσμενέστερες συνέπειες, ειδικότερα για καταναλωτές οι οποίοι δεν έχουν προσκομίσει αυτοβούλως τα προσωπικά στοιχεία επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο-e mail, μήνυμα SMS). Η προσκόμιση των εν λόγω στοιχείων γίνεται σε εθελοντική βάση εκ μέρους των καταναλωτών και κατά την παρότρυνση της ΕΥΔΑΠ στα αντίγραφα των σχετικών λογαριασμών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστήνει την υιοθέτηση εκ μέρους της ΕΥΔΑΠ ολοκληρωμένης διαδικασίας ενημέρωσης σχετικά με σημαντικά ζητήματα της ύδρευσης και λογαριασμών (όπως εντολή διακοπής-πραγματοποίηση αφαίρεσης 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 (δηλαδή σταθερό-κινητό τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεομοιοτυπία). Στις περιπτώσεις όπου επίκειται διακοπή της ύδρευσης, λαμβάνοντας υπόψη ότι το νερό είναι κοινωνικό αγαθό, θα πρέπει να ενημερώνεται ο καταναλωτής (ιδιοκτήτης ή και χρήστης) με μέσο άμεσης επικοινωνίας όπως τα προαναφερθέντα και να αποστέλλεται επίσης η σχετική συστημένη επιστολή όπως και να διατηρούνται τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία για εύλογη χρονική περίοδο (τουλάχιστον έξι (6) μήνες).

β) Διαδικασία και εντολή αφαίρεσης υδρομετρητών με βάση τις ενδείξεις του μετρητή κατόπιν της οπτικής παρατήρησης-επιβεβαίωσης του τεχνικού συνεργείου χωρίς να υπάρχει κάποιο άλλο τεκμήριο όπως φωτογραφία με τις ενδείξεις πριν και μετά την αφαίρεση καθώς και της παραβιασμένης ασφάλειας κατά τη σφράγιση του μηχανισμού.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστήνει την λήψη και διατήρηση για εύλογο χρονικό διάστημα ευκρινούς οπτικού υλικού κατά τη διαδικασία διακοπής ύδρευσης-σφράγισης και αφαίρεσης υδρομετρητή. Η ανωτέρω υιοθέτηση και προσθήκη θα ενδυναμώσει την αξιοπιστία της συγκεκριμένης διαδικασίας.

γ) Οι ανωτέρω διαδικασίες διακοπής και αφαίρεσης δεν προϋποθέτουν ούτε ενθαρρύνουν τη φυσική παρουσία του καταναλωτή ή νόμιμου εκπρόσωπου του. Η εντολή αφαίρεσης λόγω παραβίασης δεν προϋποθέτει τη συναίνεση ή συγκατάθεση του χρήστη και γίνεται χωρίς ειδοποίηση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί ότι η φυσική παρουσία του καταναλωτή θα πρέπει να ενθαρρύνεται, ειδικότερα στις περιπτώσεις αφαίρεσης υδρομετρητών και αφού έχει πιστοποιηθεί και τεκμηριωθεί η εν λόγω παραβίαση και έχει ληφθεί και το ανάλογο οπτικό υλικό.

δ) Η ΕΥΔΑΠ διατηρεί μονοπωλιακά την αρμοδιότητα τεχνικού ελέγχου του υδρομετρητή στερώντας τη δυνατότητα ελέγχου εκ μέρους του καταναλωτή με επιλογή δικού του τεχνικού συμβούλου ή άλλου έγκυρου φορέα ελέγχου. Με αυτή την πρακτική της η εταιρία περιορίζει υπέρμετρα τα πιθανά αποδεικτικά μέσα του καταναλωτή.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστήνει την παροχή δυνατότητας ελέγχου του

υδρομετρητή και από ανεξάρτητο φορέα ελέγχου, επιλογής του καταναλωτή.

ε) Οι υδρομετρητές που αφαιρούνται δεν καταστρέφονται, ανακυκλώνονται τα επιμέρους τεμάχια και επαναχρησιμοποιούνται. Κατά συνέπεια δεν υπάρχει πρωτόκολλο καταστροφής τους. Οι υδρομετρητές παραμένουν σε αποθήκη της ΕΥΔΑΠ για ικανό χρονικό διάστημα (αποθηκευμένοι μαζικά, χωρίς ταυτοποίηση αρίθμησης ή αντικατάστασης) μέχρι να προγραμματιστεί η επισκευή τους ανάλογα τις ανάγκες της ΕΥΔΑΠ σε διαθεσιμότητα σε εργατικό δυναμικό και υλικό. Στην εν λόγω περίπτωση έγινε επίσης αναφορά ότι ο μετρητής ανακυκλώθηκε διότι πέρασαν 40 σαράντα ημέρες από την αφαίρεσή του.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστήνει την αποθήκευση των υδρομετρητών κατόπιν αφαίρεσης για εύλογο χρονικό διάστημα τουλάχιστον 6 έξι μηνών και διατήρηση αυτών στην ίδια κατάσταση (χωρίς αφαίρεση τμημάτων), αυξάνοντας το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ο καταναλωτής θα δύναται να εξασκήσει το δικαίωμα τεχνικού ελέγχου από την ΕΥΔΑΠ ή άλλο φορέα. Εξυπακούεται ότι η διαδικασία αποθήκευσης θα πρέπει να είναι τεκμηριωμένη και επιβεβαιώσιμη χρονικά, χωρικά και σύμφωνη με τα απαραίτητα δελτία-παραστατικά-λογιστικά έντυπα. Επίσης, στις περιπτώσεις ανάλωσης अपαρτίων υδρομετρητών να συντάσσεται σχετικό δελτίο ανάλωσης ή να είναι εφικτή η ενημέρωση για το κατά πόσο ένας υδρομετρητής ο οποίος τοποθετείται ως καινούργιος περιέχει τμήματα που είναι μεταχειρισμένα-χρησιμοποιημένα.

Τελικά, 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 τη 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, διαφάνεια, την εξισορρόπηση των συμφερόντων των εμπλεκόμενων μερών και την γενικότερη υπεύθυνη επιχειρηματική πρακτική.

Επίσης, 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