



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη  
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 18 Μαρτίου 2016  
Αριθ. Πρωτ. :8301

**ΠΡΟΣ:**

1.....

2. ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών  
Ωρωπού 156  
111 46 Γαλάτσι

**ΘΕΜΑ:** Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα.

Αναφορικά με τη διερεύνηση της ανωτέρω, από 12 Φεβρουαρίου 2016 (αρ. πρωτ. εισερχ. 4286) αναφοράς των κ.κ..... στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυσή της διαφοράς σχετικά με τη μείωση της οφειλής από καταγεγραμμένη κατανάλωση ύδατος, μεγέθους 714 κ.μ. και αξίας 3.255 ευρώ (μετά από μείωση της αρχικής οφειλής των 4.268) ευρώ από την εταιρεία για χρονικό διάστημα τριμήνου, η οποία είναι ιδιαίτερα αυξημένη σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

1. Σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (άρθρο 3.2.4 του Κανονισμού Λειτουργίας του Δικτύου Ύδρευσης της ΕΥΔΑΠ ΦΕΚ 552 Β 2009), η ένδειξη του υδρομετρητή αποτελεί το βασικό τεκμήριο της κατανάλωσης που πραγματοποιήθηκε, ενώ ο καταναλωτής διατηρεί το δικαίωμα να αποδείξει, ανατρέποντας το σχετικό τεκμήριο, ότι η ένδειξη δεν ανταποκρίνεται στην πραγματική κατανάλωση.

Ειδικότερα, η εσφαλμένη καταγραφή ύδατος δύναται να προκύπτει καταρχήν άμεσα μετά από εργαστηριακό έλεγχο, λόγω ελαττωματικής λειτουργίας του μετρητή. Περαιτέρω, εφόσον από τον έλεγχο διαπιστώνεται κανονική λειτουργία του μετρητή, θα πρέπει να διερευνηθεί το ενδεχόμενο εμφάνισης παροδικών δυσλειτουργιών στην καταμέτρηση, οι οποίες δεν είναι διαπιστώσιμες κατά τον έλεγχο καλής λειτουργίας, με αποτέλεσμα την ανακριβή ένδειξη της πραγματικής κατανάλωσης όπως π.χ. η καταμέτρηση αέρα, ιδιαίτερα κατά την πραγματοποίηση εργασιών στο δίκτυο ή η είσοδος σωματιδίων στο μετρητή κ.ά. Η πιθανή ύπαρξη τέτοιων καταστάσεων, σε συνδυασμό με την καταγραφή μεγάλων καταναλώσεων, ιδιαίτερα αυξημένων σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση, οι οποίες δεν μπορούν εύλογα, με βάση τα διδάγματα της κοινής πείρας, να

αποδοθούν σε αλλαγή των καταναλωτικών συνηθειών ή στο ενδεχόμενο παράνομης ή αλόγιστης χρήσης ή διαρροής ύδατος στις εσωτερικές εγκαταστάσεις, δύναται να στοιχειοθετήσει εμμέσως τους ισχυρισμούς περί εικονικής κατανάλωσης.

Με σκοπό τη διερεύνηση των αιτιών ασυνήθιστα μεγάλων καταγραφών ύδατος, η Αρχή μας έχει απευθυνθεί αρμοδίως στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, στο Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος και την ΕΥΔΑΠ Α.Ε. για την ενημέρωσή μας αναφορικά με τις τεχνικές ιδιότητες των μετρητών και την πιθανότητα ύπαρξης παροδικών φαινομένων λανθασμένης καταμέτρησης. Σύμφωνα με τις έγγραφες απαντήσεις της εταιρείας ΕΥΔΑΠ Α.Ε. α) η μόνη πιθανή παροδική δυσλειτουργία του μετρητή, η οποία δεν εντοπίζεται στον εργαστηριακό έλεγχο, είναι η παρεμπόδιση της περιστροφής της φερωτής, με συνέπεια τη μειωμένη καταγραφή της κατανάλωσης, β) η καταγραφή μικρών μεγεθών αέρα είναι δυνατή, ιδιαίτερα κατά την εκτέλεση εργασιών στο δίκτυο, γ) η είσοδος σωματιδίων στο μετρητή είναι διαγνώσιμη καθώς προκαλεί τυχαίες ενδείξεις.

Αντίθετα, όπως προκύπτει από τεχνικά στοιχεία της εταιρείας ΕΥΔΑΠ Α.Ε., οι οικιακοί υδρομετρητές, οι οποίοι είναι κατασκευασμένοι σύμφωνα με την Οδηγία 75/33/Ε.Ε, έχουν δυνατότητα παροχής ύδατος 5 μ3/ώρα και μπορούν να λειτουργούν συνεχώς, χωρίς να υποστούν βλάβη. Περαιτέρω, από μικρές εμφανείς ή αφανείς διαρροές στις εσωτερικές εγκαταστάσεις ύδρευσης από διάμετρο οπής 1,5 mm δύναται να διαρρεύσουν 2,34 m3 ανά ημέρα με πίεση λειτουργίας δικτύου 5 bar.

2. 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, εφόσον αυτή καθίσταται δυσβάστακτη, λόγω μεταγενέστερης μεταβολής των συνθηκών. Όταν ειδικές συνθήκες το απαιτούν, η καλή πίστη είναι δυνατόν να επιβάλλει και παρέκκλιση, τόσο από τη συμβατική πρόβλεψη, όσο και από τη νομοθετική ρύθμιση (βλ. Μ. Σταθόπουλος Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 2004, σελ. 210 επ. επίσης ΟΛΑΠ 9/1997, ΑΠ 63/2000, 1976/1999). 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 μόνιμες ή παροδικές αφανείς διαρροές, ενδεχομένως και σε μικρές δυσδιάκριτες διαρροές σε εμφανή σημεία της εγκατάστασης (π.χ. μέσω συχνής συντήρησης, ή επίβλεψης ή ανανέωσης υπογείων εγκαταστάσεων, ταχείας επισκευής αφανών ή δυσδιάκριτων βλαβών και φθορών που προκαλούν διαρροές, μόνιμες ή παροδικές) ή τέλος και σε κάποιες περιπτώσεις μη ηθελημένης, αυξημένης κατανάλωσης (π.χ. κακή χρήση αυτόματου ποτισμού, υπερβολικά αυξημένη χρήση ύδατος κατά την εκτέλεση εργασιών, ανέγερση οικοδομών, κλοπή ύδατος κ.λ.π.).

Η μείωση της αξίας των ανωτέρω χρεώσεων προβλέπεται και στο οικείο ρυθμιστικό πλαίσιο της προμήθειας ύδατος από την εταιρεία ΕΥΔΑΠ. Πιο συγκεκριμένα, προβλέπεται η δυνατότητα μείωσης καταναλώσεων οι οποίες υπερβαίνουν τα 150 κ.μ. το τρίμηνο, εφόσον είναι αυξημένες 100% σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση, μέσω της τιμολόγησής τους με μειωμένη κλίμακα κατανάλωσης (από 3,2 ευρώ ανα κ.μ. σε 1,1 ευρώ ανά κ.μ., βλ. 3.2.5 Κανονισμό Λειτουργίας Δικτύου Ύδρευσης (ΦΕΚ Β 552/2009) και εδ. (ν) της παρ. 8 της υπ' αριθ. 15551/2006 απόφασης Δ.Σ. ΕΥΔΑΠ. Α.Ε.).

3. Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 342 ΑΚ, ο οφειλέτης δεν γίνεται υπερήμερος, αν η καθυστέρηση της παροχής οφείλεται σε γεγονός για το οποίο δεν έχει ευθύνη, ιδίως όταν συντρέχει

άγνοια ή δικαιολογημένη αμφιβολία του για την ύπαρξη του χρέους, βαριά ασθένεια του οφειλέτη ή εύλογη αμφισβήτηση της υπό κρίση οφειλής (βλ. Μ. Σταθόπουλος Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 2004, σελ. 434, βλ. Β. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, 2002, άρθρο 342 ΑΚ, σελ. 244).

4. Έχοντας υπόψη τα ανωτέρω καθώς και:

α) Τη διαφαινόμενη ορθή λειτουργία του υπό κρίση υδρομετρητή σύμφωνα με τους σχετικούς ελέγχους καθώς και τη μη ύπαρξη στοιχείων σχετικά με τυχόν διαπίστωση διαρροής ή επισκευής του μετρητή ή της εσωτερικής εγκατάστασης,

β) το γεγονός ότι η υπό κρίση αυξημένη κατανάλωση, λόγω του ιδιαίτερα μεγάλου μεγέθους μεγέθους της και των πραγματικών συνθηκών του ακινήτου (μη ύπαρξη κήπου) δύναται να αποδοθεί σε μη συνειδητή κατανάλωση του ύδατος και πιθανώς οφείλεται σε προσωρινή, εμφανή διαρροή ύδατος στις εσωτερικές εγκαταστάσεις ή σε αμελή, αυξημένη χρήση του ύδατος,

γ) το γεγονός ότι η υπό κρίση κατανάλωση είναι ιδιαίτερα αυξημένη σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση (μηδενική) και η υπό κρίση οφειλή καθίσταται ιδιαίτερα επαχθής,

δ) τη μη χορήγηση σχετικής έκπτωσης λόγω ασυνήθιστα αυξημένης κατανάλωσης στην υπό κρίση παροχή κατά το παρελθόν και

ε) τους ισχυρισμούς του καταναλωτή σχετικά με τον σοβαρό τραυματισμό του τέκνου του, ο οποίος συνετέλεσε στη μη τακτική εποπτεία του υπό κρίση ακινήτου αλλά και την προβολή εύλογης αμφισβήτησης της ύπαρξης και του ύψους της υπό κρίση οφειλής,

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

I) Απευθύνει σύσταση προς την εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε. να προβεί σε περαιτέρω μείωση της οφειλής σύμφωνα με το ανώτατο όριο του εδ. (v) της παρ. 8 της υπ' αριθ. 15551/2006 απόφασης Δ.Σ. ΕΥΔΑΠ. Α.Ε. και στη διαγραφή των προσαυξήσεων επί της υπό κρίση οφειλής.

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

## Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

### ΚΟΙΝ:

Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων  
Γεν. Γραμματεία Δημ. Έργων  
Τμήμα Εποπτείας Νομ. Προσώπων  
Χαριλάου Τρικούπη 182  
16673 Αθήνα