



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 12 Ιανουαρίου 2024
Αριθ. Πρωτ. :2108

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Ωρωπού 156

111 46 Γαλάτσι

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα.

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 13.11.2023 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 56844/13.11.2023) 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 σχετικά με την άρνηση μείωσης χρέωσης για ιδιαίτερα αυξημένη καταγεγραμμένη κατανάλωση ύδατος, ενός τριμήνου μεγέθους 689 κ.μ. και αξίας 4.152 ευρώ, λόγω ύπαρξης αφανούς διαρροής στην παροχή ύδρευσης ακατοίκητου ακινήτου που βρίσκεται επί της Λεωφόρου Αλεξάνδρας 192 Α στην Αθήνα, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

1. 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 δικαιοκτικές αρχές που διέπουν την έννομη τάξη αλλά και τις γενικά παραδεκτές στην κοινωνία και τις συναλλαγές αντιλήψεις, μπορεί να επιβάλλει την αναπροσαρμογή της παροχής, εφόσον καθίσταται δυσβάστακτη, λόγω μεταγενέστερης μεταβολής των συνθηκών (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, οι οποίες δεν μπορούν να αποφευχθούν με τα συνήθη μέτρα επιμέλειας (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 (Γ κλίμακα χρέωσης μειωμένη κατά 40%), όπου προβλέπεται ειδικότερη μείωση για τις περιπτώσεις οι οποίες υπερβαίνουν τα 500 κ.μ. κατανάλωσης (βλ. 3.2.5 Κανονισμού Λειτουργίας Δικτύου Ύδρευσης (ΦΕΚ Β 552/2009, υπ' αριθ. 15551/2006 **απόφαση του Δ.Σ. ΕΥΔΑΠ Α.Ε, όπως ισχύει**).

Με την υπ' αριθ 21010/2022 απόφαση του Δ.Σ. ΕΥΔΑΠ Α.Ε με την οποία τροποποιήθηκε η ως άνω απόφαση, η εταιρεία προέβη σε αύξηση της χρέωσης η οποία αντιστοιχεί σε κατανάλωση από αφανή διαρροή από 1.1 ευρώ ανα κ.μ. σε 1.83 ευρώ ανα κ.μ. (Γ κλίμακα χωρίς τη μείωση του 40%), με αποτέλεσμα την ιδιαίτερα επαχθή τιμολόγηση των καταναλωτών για μεγέθη ύδατος τα οποία δεν έχουν καταναλωθεί και οφείλονται σε τυχαία γεγονότα (βλ. υπ' αριθ. 24898/10 Ιουνίου 2022 έγγραφο της Αρχής και εδ. λ' παρ. 7 άρθρο 2 ν. 2251/1994, όπως ισχύει, περί καταχρηστικών ΓΟΣ).

Περαιτέρω, με την ως άνω απόφαση η ΕΥΔΑΠ Α.Ε. ορίζει ότι *“ο πελάτης αν δεν τακτοποιήσει το ποσό που τελικώς θα προκύψει (μετά τη χορηγηθείσα μείωση) εντός τριάντα (30) ημερών από την έκδοση του πιστωτικού ή εάν ο διακανονισμός που θα συναφθεί, ακυρωθεί, η μείωση που χορηγήθηκε θα ακυρωθεί αυτόματα”*.

2. Σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, απαγορεύονται και είναι άκυροι οι Γενικοί Όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή (βλ. παρ., 6 άρθρου 2 ν. 2251/1994, όπως ισχύει).

Καταχρηστικός και συνεπώς άκυρος είναι κάθε ΓΟΣ, ο οποίος χωρίς επαρκή και εύλογη αιτία αποκλίνει από ουσιώδεις βασικές αξιολογήσεις του ενδοτικού δικαίου, δηλαδή από τυπικές και συναλλακτικά δικαιολογημένες προσδοκίες του πελάτη.

Περαιτέρω, προκειμένου να κριθεί αν ένας ΓΟΣ διαταράσσει τη συμβατική ισορροπία και συνεπώς είναι άκυρος ως καταχρηστικός, γίνεται αξιολογική στάθμιση των εκατέρωθεν συμφερόντων και εκτιμώνται οι ειδικές συνθήκες της συγκεκριμένης περίπτωσης. Λαμβάνονται υπόψη, εκτός από την ανάγκη προστασίας του κατά τεκμήριο ασθενέστερου καταναλωτή, η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψη της, καθώς επίσης και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.

Σε κάθε περίπτωση, καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών (βλ. εδ. β) παρ. 7 άρθρου ν. 2251/1994, όπως ισχύει). Από τον συνδυασμό των διατάξεων των εδ. ιγ) και ιζ) της ως άνω παραγράφου, προκύπτει ότι ως “ευθύνη” νοείται εδώ κάθε δυνατότητα καταλογισμού εννόμων συνεπειών σε βάρος του προμηθευτή, δηλαδή και ευθύνη σε αποζημίωση καθώς κάθε περίπτωση μη πραγμάτωσης των εννόμων συνεπειών που απορρέουν σε βάρος του προμηθευτή από τις καθοδηγητικού χαρακτήρα διατάξεις του ενδοτικού δικαίου (βλ. Γ. Δέλλιο. Ατομική και συλλογική προστασία των καταναλωτών από την έλλειψη ουσιαστικής διαπραγμάτευσης των όρων της σύμβασης, 2008, 211 σελ.).

3. Η αξίωση μη νόμιμης οφειλής με την απειλή της διακοπής της υδροδότησης, συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική, η οποία πραγματοποιείται με κατάχρηση επιρροής, εμποδίζοντας τη συναλλακτική ελευθερία του καταναλωτή ως προς την καταβολή του τιμήματος, ενώ είναι και αντίθετη προς τις επιταγές της καλής πίστης και τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας, λαμβάνοντας ιδιαίτερα υπόψη και τους κινδύνους και τη διατάραξη που προκαλείται στην σωματική, ψυχική, ηθική, κοινωνική και οικονομική υπόσταση του καταναλωτή, αποτελώντας, κατά συνέπεια, τόσο αθέμιτη εμπορική πρακτική όσο και αδικοπραξία (βλ. άρθρο 5 Σ, άρθρα 57, 281, 288, 914, 932 ΑΚ και άρθρα 8 και 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, βλ. επίσης ΕφΠατρών 579/2003).

4. Κατά συνέπεια, δεδομένων των ανωτέρω, και έχοντας υπόψη:

α) Ότι η εταιρεία αρνείται τη νόμιμη μείωση της χρέωσης από αφανή διαρροή με την αιτιολογία της ολιγοήμερης καθυστέρησης εξώφλησης της οφειλής,

β) ότι ο υπό κρίση όρος της εξάρτησης της μείωσης της υπό κρίση οφειλής από την εμπρόθεσμη ή τακτική καταβολή της οφειλής είναι άκυρος ως καταχρηστικός καθώς έρχεται σε πλήρη αντίθεση με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας για τη μείωση των οφειλών από αφανείς διαρροές (βλ. άρθρο 3.2.5 Κανονισμού ΕΥΔΑΠ) οι οποίες δεν εξαρτούν τη μείωση από καμιά σχετική προϋπόθεση και παρέχουν εξουσιοδότηση στην εταιρεία για την έκδοση απόφασης διαδικαστικού χαρακτήρα για την επιβεβαίωση της διαρροής και την καταβολή των σχετικών ποσών,

γ) ότι, σε κάθε περίπτωση, ακόμη και μετά την τυχόν μείωση της υπό κρίση οφειλής από την εταιρεία, αυτή παραμένει ιδιαίτερα δυσβάστακτη και πολλαπλάσια σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση της υπό κρίση παροχής

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε. :

α) Να προχωρήσει στην τιμολόγηση μόνο 500 κ.μ. της υπό κρίση κατανάλωσης σύμφωνα με τη Γ' κλίμακα χρέωσης του Γενικού τιμολογίου μειωμένης κατά 40%.

β) Να προχωρήσει σε άμεση κατάργηση και αντικατάσταση των υπό κρίση καταχρηστικών όρων i) της τιμής χρέωσης σε περίπτωση αφανούς διαρροής και ii) της ακύρωσης των μειώσεων σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης καταβολής τους.

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

III) Διαβιβάζει την παρούσα Σύσταση στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

KOIN:

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Γενική Γραμματεία Υδάτων
Μεσογείων 119 11526

2. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

3. ΡΑΑΕΥ