

Επιτυχής Διαμεσολάβηση

**Διαγραφή οφειλής ύψους 1.022 ευρώ από ασυνήθιστα αυξημένη
κατανάλωση ύδατος σε εξοχική κατοικία**

Αρμόδιοι: Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή:
Αθηνά Κοντογιάννη

Ειδικός Επιστήμονας: Ανδρέας Μαντζουράνης

Φεβρουάριος 2017

Καταναλωτής: Ιδιοκτήτης μικρής εξοχικής κατοικίας.

Προμηθευτής: Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης Αποχέτευσης.

Σύνοψη: Ο καταναλωτής διαθέτει μικρό εξοχικό σπίτι, το οποίο κατοικείται περιοδικά, ιδίως κατά τους θερινούς μήνες. Οι ανάγκες ύδρευσης είναι περιορισμένες και, εδώ και πολλά πολλά έτη, οι λογαριασμοί τετραμηνιαίας κατανάλωσης κυμαίνονται σε πολύ χαμηλά επίπεδα (10-15 κ.μ. ύδατος και οφειλή ύψους 10-15 ευρώ).

Το 2016, ο καταναλωτής έλαβε λογαριασμό κατανάλωσης για χρονική περίοδο τετραμήνου με την ασυνήθιστα αυξημένη κατανάλωση των 250 κ.μ. και με χρέωση 1.022 ευρώ. Ο καταναλωτής, αφού απέκλεισε, μετά από σχετικό έλεγχο, την ύπαρξη διαρροής ύδατος στις εσωτερικές του εγκαταστάσεις, και διαπιστώνοντας ανακολουθία σε ενδείξεις παλαιότερων λογαριασμών κατανάλωσης, υπέβαλε αίτημα προς την Επιχείρηση για τη μείωση της ιδιαίτερα αυξημένης αυτής οφειλής στην αξία της συνήθους κατανάλωσης, το οποίο δεν έγινε αποδεκτό από τον προμηθευτή.

Μετά τη διαμεσολάβηση της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» και ιδίως, την έκδοση έγγραφης Σύστασης σχετικά με την υποχρέωση των παρόχων υπηρεσιών ύδρευσης να θεσπίζουν πάγια διαδικασία μείωσης ασυνήθιστα αυξημένων καταναλώσεων, καθώς και να προβαίνουν σε ενδελεχή έλεγχο και διόρθωση τυχόν λανθασμένων μετρήσεων κατανάλωσης, η εταιρία αποδέχθηκε τη μη ορθή συλλογή και καταχώριση των ενδείξεων κατανάλωσης του μετρητή της υπό κρίση παροχής, **λόγω παλαιότητας του μετρητή και μη ευχερούς διάκρισης των ενδείξεων**, και προέβη σε πλήρη διαγραφή της ως άνω αυξημένης χρέωσης των 1.022 ευρώ.