



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 4 Ιανουαρίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :303

ΠΡΟΣ:

.....
.....
.....

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα

Αναφορικά με τη διερεύνηση της ανωτέρω, από 19 Απριλίου 2016 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 11722/19-04-16) του κ. στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, σχετικά με την αξίωση οφειλής από καταγεγραμμένη κατανάλωση ύδατος, μεγέθους 250 κ.μ. και αξίας 1.022 ευρώ για χρονικό διάστημα τετραμήνου, η οποία είναι ιδιαίτερα αυξημένη σε σχέση με τη συνήθη, μικρή κατανάλωση της υπό κρίση περιοδικά κατοικούμενης εξοχικής κατοικίας, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

1. Σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (άρθρο 33 του Κανονισμού Λειτουργίας του Δικτύου Ύδρευσης και εδ. ζ και κζ' άρθρο 2 ν. 2251/1994 όπως ισχύει, βλ. και κανόνες περί κατανομής του βάρους της απόδειξης ΚπολΔ 338) 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.

Ο καταναλωτής διατηρεί το δικαίωμα να ανταποδείξει, ότι η ένδειξη δεν ανταποκρίνεται στην πραγματική κατανάλωση, είτε ζητώντας τον τεχνικό έλεγχο του μετρητή, είτε υποβάλλοντας οποιοδήποτε άλλο αποδεικτικό στοιχείο το οποίο πιθανόν να καταδεικνύει μη ορθή λειτουργία του μετρητή ή συλλογή ή καταχώριση των μετρητικών δεδομένων.

Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι φαινόμενα παροδικής δυσλειτουργίας στην καταμέτρηση, τα οποία δεν είναι διαπιστώσιμα κατά τον έλεγχο καλής λειτουργίας, με αποτέλεσμα την ανακριβή ένδειξη της πραγματικής κατανάλωσης δεν είναι ιδιαίτερα πιθανά. Με σκοπό τη διερεύνηση των αιτιών ασυνήθιστα μεγάλων καταγραφών ύδατος, η Αρχή μας έχει απευθυνθεί αρμοδίως στο Υπουργείο Υποδομών και Δικτύων, στο Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος και την ΕΥΔΑΠ Α.Ε. για την ενημέρωση της Αρχής 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 φτερωτής, 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 διαγνωσίμη καθώς προκαλεί τυχαίες ενδείξεις.

2. Η αξίωση του καταναλωτή για περιορισμό των χρεώσεων που 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.).

3. Η αξίωση μη νόμιμης ή αμφισβητούμενης οφειλής με την απειλή της διακοπής της υδροδότησης, συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική η οποία χρησιμοποιεί κατάχρηση επιρροής εμποδίζοντας τη συναλλακτική ελευθερία του καταναλωτή ως προς την καταβολή του τιμήματος, ενώ είναι και αντίθετη και με 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 έτσι τόσο αθέμιτη εμπορική πρακτική όσο και αδικοπραξία (βλ. άρθρο 5 Σ, 57, 281, 288, 914, 932 ΑΚ και άρθρα 8 και 9ς του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, βλ 579/2003 Εφ Πατρών).

4. Έχοντας υπόψη τα ανωτέρω καθώς και:

α) Τη διαφαινόμενη ορθή λειτουργία του υπό κρίση υδρομετρητή σύμφωνα με τον ρυθμό κατανάλωσης κατά το αμέσως επόμενο του επίμαχου χρονικό διάστημα κατανάλωσης, 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 της και των πραγματικών συνθηκών του ακινήτου (εξοχική κατοικία, μη χρήση ύδατος για άρδευση) δύναται να αποδοθεί είτε

- i) σε μη συνειδητή κατανάλωση του ύδατος και πιθανά οφείλεται σε προσωρινή, εμφανή διαρροή ύδατος στις εσωτερικές εγκαταστάσεις ή σε αμελή, αυξημένη χρήση του ύδατος και
- ii) σε μη ορθή καταχώριση των ενδείξεων μέτρησης της παροχής, δεδομένης της λογικής ασυνέπειας στις ενδείξεις μέτρησης της υπό κρίση παροχής (160 το 2011 και 106 το 2013),

γ) το γεγονός ότι η υπό κρίση κατανάλωση είναι ιδιαίτερα αυξημένη σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση 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,

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς τη Δ.Ε.Υ.Α. να προβεί:

Είτε σε επανατιμολόγηση της συνολικής κατανάλωσης ύδατος 289 κ.μ. (395-106) για το χρονικό διάστημα από το έτος 2011 έως και το β' τρίμηνο του έτους 2015, είτε σε μείωση της υπό κρίση ασυνήθιστης κατανάλωσης του β' τρίμηνο του έτους 2015 κατά το ήμισυ της αξίας αυτής.

II) Καλεί τη Δ.Ε.Υ.Α. και τον κ., να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η Δ.Ε.Υ.Α. και ο κ. . δεν αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα Σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ. 5 του αρθρ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04).

IV) Έχοντας υπόψη:

i) Τη μη αποστολή απάντησης της Δ.Ε.Υ.Α. στα έγγραφα της Αρχής μας (βλ. τα από 22 Ιουνίου και 12 Οκτωβρίου 2016 έγγραφα), σε αντίθεση με την κείμενη νομοθεσία (παρ. 11 άρθρο 4 ν. 3297/2004 ΦΕΚ 259 Α'),

ii) τη χρήση καταχρηστικών γενικών όρων συναλλαγών στον οικείο Κανονισμό Λειτουργίας του Δικτύου Ύδρευσης (βλ. άρθρα 4 και 33 Κανονισμού, και εδ. ιζ' και κ' και ζ και κζ' άρθρου 2 ν. 2251/1994 όπως ισχύει),

διαβιβάζει την παρούσα Σύσταση στην Αποκεντρωμένη Διοίκηση, τον Δήμον και τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης
και Ηλ. Διακυβέρνησης
Γ.Δ. Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Σταδίου 27
10183 Αθήνα

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

3. Αποκεντρωμένη Διοίκηση

4. Δήμο