

**Σχέσεις ΕΥΔΑΠ Α.Ε.- Καταναλωτών
Η Εμπειρία του Συνηγόρου του Πολίτη**

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ. 3
A. Γενικά Διοικητικά και Λειτουργικά Θέματα	σελ. 5
1. Γενικό πλαίσιο ρυθμίσεων των σχέσεων ΕΥΔΑΠ Α.Ε.-Καταναλωτών	
1.1. Σύμβαση υδροληψίας με την ΕΥΔΑΠ Α.Ε.	σελ.5
1.2. Διαδικασία καταχώρισης της υδροπαροχής	σελ.6
1.3. Χάρτες Υποχρεώσεων προς του Καταναλωτές (ΧΥΚ) της ΕΥΔΑΠ Α.Ε.....	σελ.7
2. Γενικότερα ζητήματα οικονομικού ενδιαφέροντος	
2.1. Τιμολογιακή πολιτική	σελ.8
2.2. Έντυπο λογαριασμού.....	σελ.8
2.3. Κοινωνική πολιτική ΕΥΔΑΠ Α.Ε.....	σελ.8
2.4. Χορήγηση Επαγγελματικού τιμολογίου	σελ.9
2.5. Καταμέτρηση και τρόπος υπολογισμού της κατανάλωσης	σελ.9
2.6. Καθυστερήσεις στην έκδοση και τη λήψη του λογαριασμού	σελ.10
2.7. Έκδοση τεκμαρτών λογαριασμών και διακανονισμός οφειλών	σελ.10
2.8. Οικονομικές διευκολύνσεις καταναλωτών	σελ.11
2.9. Αμφισβήτηση λογαριασμού - Προσφυγή στο αρμόδιο Περιφερειακό Κέντρο - Επιτροπή Μειώσεων	σελ.11
3. Ανεξόφλητοι λογαριασμοί	
3.1. Αυξημένη κατανάλωση	σελ.13
3.2. Διακοπή υδροδότησης.....	σελ.13
3.3. Καθυστερήση στη διακοπή της παροχής.....	σελ.14
3.4. Καταμερισμός ευθύνης ανάμεσα στον ενοικιαστή και στον ιδιοκτήτη.....	σελ.15
3.5. Μεταφορά οφειλής	σελ.16
B. Ειδικότερα Ζητήματα Ύδρευσης και Αποχέτευσης	σελ.18
1. Δίκτυο Ύδρευσης	
1.1. Καθυστερήση τοποθέτησης παροχών σε νεόκτιστα ακίνητα	σελ.18
1.2. Επέκταση του δικτύου ύδρευσης	σελ.18
1.2.1. Δαπάνη έρευνας για μεταφορά υδροπαροχής	σελ.20
1.3. Παλαιότητα και συντήρηση εγκαταστάσεων δικτύου ύδρευσης.....	σελ.20
1.4. Φρεάτιο υδροπαροχής	σελ.21
1.4.1. Διαδικασία τοποθέτησης φρεατίου υδροπαροχής	σελ.21
1.4.2. Ζημιές στο φρεάτιο υδροπαροχής.....	σελ.21
1.5 Διαρροές.....	σελ.22
1.5.1. Διαρροή στο σημείο ένωσης του μετρητή με το εσωτερικό δίκτυο (εσωτερικό ρακόρ)	σελ.22
1.5.2. Διαρροή στο εσωτερικό δίκτυο.....	σελ.23
1.5.3. Όρια αντιμετώπισης αυξημένων λογαριασμών λόγω αφανούς διαρροής ..	σελ.24
1.5.4. Χρόνος επέμβασης τεχνικής υπηρεσίας.....	σελ.24
1.5.5. Χρέωση αποχέτευσης στις περιπτώσεις αφανούς διαρροής.....	σελ.24
1.6. Περί υδρομέτρου	σελ.24
1.6.1. Ευθύνη και τεχνικός έλεγχος υδρομέτρου.....	σελ.24
1.6.2. Αντικατάσταση υδρομετρητή.....	σελ.25
1.6.3. Ορθή λειτουργία του υδρομέτρου	σελ.26
1.7. Διόρθωση λογαριασμών λόγω μη καταγραφής του μετρητή.....	σελ.26
2. Δίκτυο Αποχέτευσης	
2.1. Ευθύνη και χρεώσεις αποχετευτικών αγωγών	σελ.27
2.2. Αναζήτηση παραγεγραμμένων οφειλών.....	σελ.27
2.3. Οφειλές που έχουν καταβληθεί σε μη δικαιούχο φορέα.....	σελ.28
2.4. Εφαρμογή μειωμένου τιμολογίου για τέλη αποχέτευσης	σελ.29
2.4.1. Ένταξη νέων κατηγοριών χρήσης.....	σελ.29
2.4.2. Δικαιώματα χρήσης υπονόμων σε κοινόχρηστη παροχή.....	σελ.30

Εισαγωγή

Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ συστήθηκε με το ν. 1068/1980 ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου με τοπική αρμοδιότητα τη μείζονα περιοχή της πρωτεύουσας. Με το ν. 2744/1999¹ η νομική της μορφή άλλαξε, μετατράπηκε σε Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου και σήμερα λειτουργεί με τις αρχές των Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών (ΔΕΚΟ)². Με τον ίδιο νόμο διευρύνθηκε η γεωγραφική περιοχή αρμοδιότητας της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και η δράση της επεκτάθηκε σε όλο το λεκανοπέδιο Αττικής, το οποίο υδρεύει πλέον είτε με δικό της δίκτυο, είτε με μεγάλες παροχές στους οικείους Δήμους. Επίσης η ΕΥΔΑΠ ΑΕ υδρεύει Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης διαφόρων νομών της Στερεάς Ελλάδας κατά μήκος των Υδραγωγείων Μόρνου και Υλίκης.

Σύμφωνα με το ν. 2744/1999, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ είναι αρμόδια για την παροχή υπηρεσιών Ύδρευσης και Αποχέτευσης στις περιοχές αρμοδιότητάς της και παράλληλα είναι επιφορτισμένη με τη μελέτη, κατασκευή, εγκατάσταση, λειτουργία, εκμετάλλευση, διαχείριση, συντήρηση, επέκταση και ανανέωση των συστημάτων Ύδρευσης και Αποχέτευσης³.

Το 2009 εγκρίθηκαν οι νέοι Κανονισμοί Λειτουργίας του Δικτύου Ύδρευσης⁴ και του Δικτύου Αποχέτευσης⁵, με τους οποίους ρυθμίζονται με λεπτομέρειες τα σημαντικότερα θέματα λειτουργίας της Εταιρείας. Στους κανονισμούς αυτούς προσχωρεί ευθέως ο καταναλωτής με την υπογραφή της σύμβασης υδροδότησης με την ΕΥΔΑΠ ΑΕ.

Μέχρι το τέλος του 2010 ο Συνήγορος του Πολίτη χειρίστηκε 795 αναφορές σχετικά με την ΕΥΔΑΠ ΑΕ, από τις οποίες εξέτασε τις 756 (οι υπόλοιπες χαρακτηρίστηκαν ως αναρμοδιότητες για τυπικούς λόγους). Σε 444 αναφορές διαπιστώθηκε πρόβλημα κακοδιοίκησης και ξεκίνησε διαμεσολάβηση με την Εταιρεία. Η διαμεσολάβηση αυτή είχε κυρίως τη μορφή της έγγραφης και τηλεφωνικής επικοινωνίας. Επίσης, λόγω της φύσης των προβλημάτων, ο Συνήγορος του Πολίτη χρησιμοποίησε σε μεγάλο βαθμό τα ερευνητικά εργαλεία που του παρέχει ο νόμος, προέβη δηλαδή σε επιτόπιους ελέγχους, αυτοψίες και έρευνες. Σε αρκετές περιπτώσεις η Αρχή έλαβε την πρωτοβουλία να προτείνει την άμεση συνεργασία συναρμόδιων φορέων (κυρίως Δήμων και στελεχών της ΕΥΔΑΠ ΑΕ) για την επίλυση προβλημάτων ή και για την αποφυγή αντιφατικών δράσεων, ειδικότερα όπου οι πολίτες δεν είχαν καμία ευθύνη ή εμπλοκή.

Σε γενικό επίπεδο, σημειώνεται η πολύ καλή και αποτελεσματική συνεργασία που έχει επιτευχθεί μεταξύ του προσωπικού της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και του Συνηγόρου του Πολίτη, ιδιαίτερα με τα στελέχη της Δ/νσης Εξυπηρέτησης Πελατών (Κεντρική Δ/νση και Περιφερειακά Κέντρα). Συχνά πραγματοποιούνται συναντήσεις και κοινές αυτοψίες, ενώ μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας εξετάζονται άμεσα διάφορες υποθέσεις, με αποτέλεσμα τη διευθέτηση των προβλημάτων των πολιτών και η διεκπεραίωση των αναφορών τους να γίνονται σχετικά σύντομα. Υπάρχουν όμως και περιπτώσεις, κατά τις οποίες οι υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ αργούν σημαντικά να απαντήσουν σε έγγραφα του Συνηγόρου του Πολίτη, ειδικά σε

¹ «Ρυθμίσεις θεμάτων της Εταιρείας Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας και άλλες διατάξεις».

² Οι Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (ΔΕΚΟ) αποτελούν τις επιχειρήσεις που προσφέρουν υπηρεσίες κοινής ωφέλειας όπως η μεταφορά, η ύδρευση, ο ηλεκτρισμός, το φυσικό αέριο, οι τηλεπικοινωνίες, οι ταχυδρομικές υπηρεσίες κλπ. και θεωρούνται βασικές για τη λειτουργία του κοινωνικού συνόλου.

³ Εκτός της περιοχής αρμοδιότητας της ΕΥΔΑΠ ΑΕ την αποστολή αυτή έχουν κυρίως οι ΟΤΑ είτε με υπηρεσίες τους είτε μέσω των Δημοτικών Επιχειρήσεων Ύδρευσης και Αποχέτευσης (ΔΕΥΑ). Οι κανόνες ρύθμισης της λειτουργίας των ΔΕΥΑ είναι παρόμοιοι με αυτούς της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, όμως οι σχετικές αναφορές που χειρίστηκε ο Συνήγορος του Πολίτη αναδεικνύουν προβλήματα διαφορετικής φύσης, κυρίως λόγω του τοπικού χαρακτήρα τους και της εξάρτησής τους από τον οικείο ΟΤΑ. Για το λόγο αυτό προβλήματα κακοδιοίκησης που εντοπίζονται στους φορείς αυτούς δεν κρίθηκε σκόπιμο να εξετασθούν στο πλαίσιο της παρούσας έκθεσης.

⁴ Αριθμ. Δ16γ/694/7/117/Γ/2009 «Εγκριση Κανονισμού Λειτουργίας Δικτύου Ύδρευσης της ΕΥΔΑΠ ΑΕ Α.Ε.».

⁵ Αριθμ. Δ16γ/010/178/Γ/2009 «Εγκριση του Κανονισμού Λειτουργίας Δικτύου Αποχέτευσης της ΕΥΔΑΠ ΑΕ Α.Ε.».



γενικότερα θέματα και προτάσεις, ώστε να απαιτείται η αποστολή υπενθυμιστικών επιστολών και να καθυστερεί η επίλυση των υποθέσεων.

Στη συνέχεια αναλύονται κατά κατηγορίες τα βασικότερα ζητήματα που απασχόλησαν τον Συνήγορο του Πολίτη. Σε μία προσπάθεια ολοκληρωμένης παρουσίασης τους, αναφέρονται οι εκατέρωθεν απόψεις και τα σημεία σύγκλισης αλλά και οι περιπτώσεις στις οποίες η ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν έχει αποδεχτεί μέχρι στιγμής τις απόψεις της Αρχής.

Σημειώνεται ότι η ΕΥΔΑΠ ΑΕ είναι ο μεγαλύτερος φορέας ύδρευσης στη χώρα, οι δε επιλογές της και ο τρόπος ρύθμισης των σχέσεών της με τους καταναλωτές, λειτουργεί συχνά και σε πολύ μεγάλο βαθμό ως δείγμα δράσης ή και σύγκρισης για τους άλλους φορείς ύδρευσης και τους καταναλωτές τους. Ως προς αυτό, οι παρατηρήσεις που διατυπώνονται στην παρούσα ειδική έκθεση έχουν ευρύτερη εμβέλεια.

A. Γενικά Διοικητικά και Λειτουργικά Θέματα

1. Γενικό πλαίσιο ρυθμίσεων των σχέσεων ΕΥΔΑΠ ΑΕ – Καταναλωτών

1.1 Σύμβαση υδροληψίας με την ΕΥΔΑΠ ΑΕ

Μία ομάδα αναφορών που χειρίστηκε ο Συνήγορος του Πολίτη, είχε ως αντικείμενο προβλήματα που ανακύπτουν από την είσοδο του καταναλωτή στη σχέση υδροδότησης, είτε λόγω σύναψης νέας σύμβασης (υδροδότηση νεόκτιστου ακινήτου, υφιστάμενη παροχή που εντάσσεται στη συνέχεια στο δίκτυο της ΕΥΔΑΠ ΑΕ), είτε λόγω διαδοχής προηγούμενου καταναλωτή στη σχέση υδροληψίας. Με την υπογραφή της Σύμβασης Υδροδότησης ο καταναλωτής καλείται να προσχωρήσει στον Κανονισμό της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και με τον τρόπο αυτό αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους του.

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει διαπιστώσει ότι ο νέος Κανονισμός της ΕΥΔΑΠ ΑΕ περιέχει πολύ αναλυτικά στοιχεία για όλα τα θέματα που μπορεί να απασχολήσουν τους καταναλωτές. Για το λόγο αυτό, έχει προταθεί να χορηγείται πάντα στον καταναλωτή ένα αντίγραφο αυτού, με αφορμή την προσχώρηση στη σύμβαση υδροδότησης, αλλά και να είναι διαθέσιμο σε κάθε περίπτωση που θα ζητηθεί. Με τον τρόπο αυτό ο καταναλωτής θα γνωρίζει τους όρους της παροχής υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των δύο πλευρών και θα διασφαλίζεται η επίλυση των διαφορών σε ενιαία βάση, αφού δεν θα μπορεί να γίνεται επίκληση της άγνοιας των όρων της σύμβασης.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Ύδρευσης, αντισυμβαλλόμενος της ΕΥΔΑΠ ΑΕ στη σύμβαση υδροληψίας είναι ο ιδιοκτήτης που θα ζητήσει την αρχική υδροδότηση για ένα ακίνητο. Σε περίπτωση που υπάρχει αλλαγή στην ιδιοκτησία, ο επόμενος ιδιοκτήτης δεν υπογράφει νέα σύμβαση αλλά *'...υπεισέρχεται στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη σχέση υδροδότησης'*⁶. Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει επισημαίνει ότι η παράλειψη της ΕΥΔΑΠ ΑΕ να υπογράψει νέα σύμβαση με τον νέο ιδιοκτήτη έρχεται σε αντίθεση με το νόμο περί προστασίας καταναλωτών (ν. 2251/1994) και με τον Αστικό Κώδικα, διότι τελικά ο νέος αποδέκτης των υπηρεσιών της Εταιρείας δεν συμβάλλεται μαζί της, αλλά δεσμεύεται από μία σύμβαση ενός προσώπου που έχει μεν 'αποξενωθεί' από την παροχή, παραμένει όμως ο αντισυμβαλλόμενος της ΕΥΔΑΠ ΑΕ.

Ο Συνήγορος του Πολίτη υποστηρίζει ότι και στις περιπτώσεις διαδοχής του δικαιούχου της υδροδότησης, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ φέρει την υποχρέωση να ενημερώσει πλήρως τον νέο αντισυμβαλλόμενο για τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα που απορρέουν από τον Κανονισμό. Η ενημέρωση αυτή θα πρέπει επιπρόσθετα να περιλαμβάνει και το ιστορικό βλαβών και διαρροών της παροχής.

Τη θέση αυτή διατύπωσε η Αρχή με αφορμή αναφορά⁷, στην οποία η πολίτης, νέα ιδιοκτήτης παροχής, έμαθε για πρώτη φορά ότι δεν είχε δυνατότητα προσφυγής στην Επιτροπή Μειώσεων λόγω αφανούς διαρροής, επειδή ο προκάτοχός της είχε ζητήσει και είχε λάβει μείωση του λογαριασμού για τον ίδιο λόγο. Σύμφωνα με την ΕΥΔΑΠ ΑΕ, δεν μπορεί να χορηγηθεί δευτέρα μείωση λογαριασμού για τον ίδιο λόγο, πριν από την παρέλευση διετίας⁸. Ανεξάρτητα από τη νομική βάση της στέρξης του δικαιώματος, η παράλειψη της ΕΥΔΑΠ ΑΕ να την ενημερώσει έγκαιρα για το ιστορικό βλαβών της παροχής της, αντιβαίνει στην αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του πολίτη προς τη διοίκηση.

Τέλος, με την ένταξη νέων περιοχών στο δίκτυο της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, οι καταναλωτές προσχωρούν στον Κανονισμό της Εταιρείας, χωρίς να έχουν τις περισσότερες φορές ενημερωθεί για την αλλαγή στο καθεστώς που διέπει την υδροδότησή τους. Εξαιτίας μάλιστα των προβλημάτων που παρατηρούνται στη λήψη των ενδείξεων και στη μεταφορά των στοιχείων του προηγούμενου φορέα στο σύστημα της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, ο πρώτος λογαριασμός

⁶ Αρ. πρωτ. ΕΥΔΑΠ ΑΕ 355215/29.7.2009.

⁷ Αρ. αναφοράς 20898/2008.

⁸ Αρ. πρωτ. 3869/17.11.2008 ΕΥΔΑΠ ΑΕ, Περ. Κέντρο Πειραιά.

εκδίδεται πολύ καθυστερημένα και πολλές φορές εμφανίζει μεγάλη απόκλιση από τις ενδείξεις που αναγράφονται στον τελευταίο λογαριασμό που έχει λάβει ο καταναλωτής.

Λόγω της τοποθέτησης νέων πιο εξελιγμένων μετρητών, η μέση κατανάλωση της παροχής μπορεί να εμφανίζεται αυξημένη σε σχέση με την προηγούμενη, και το γεγονός αυτό μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο διαμαρτυρίας.

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει⁹ να ενημερώνεται ο καταναλωτής εγγράφως από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ για την αλλαγή του φορέα, για τις πιθανές καθυστερήσεις στην έκδοση των λογαριασμών, για τις αλλαγές στην τιμολογιακή πολιτική, για τυχόν περαιτέρω χρεώσεις κλπ. Επίσης, είναι απαραίτητο και σε αυτές τις περιπτώσεις, να χορηγείται στους νέους πελάτες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ αντίγραφο του Κανονισμού της και του χρήσιμου νομοθετικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία της Εταιρείας.

1.2 Διαδικασία καταχώρισης της υδροπαροχής

Σύμφωνα με την πρακτική που εφαρμόζεται από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ, κάθε φυσικό πρόσωπο μπορεί με μία υπεύθυνη δήλωση⁹ που του χορηγείται από την υπηρεσία, να ζητήσει να καταχωρηθεί η παροχή στο όνομά του ως ιδιοκτήτης, χωρίς να χρειαστεί να αποδείξει κάποια σχέση με το συγκεκριμένο ακίνητο, καθώς και να ρυθμίσει διάφορα ζητήματα, λ.χ. μέχρι και τη διακοπή/κατάργηση της παροχής. Με τον τρόπο αυτό, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν συνάπτει σύμβαση υδροληψίας με τον πραγματικό ιδιοκτήτη ενός ακινήτου -αφού δεν απαιτεί κανένα τίτλο ιδιοκτησίας- αλλά με ένα φυσικό πρόσωπο το οποίο απλά δηλώνει ότι είναι ιδιοκτήτης και μέσω της υπεύθυνης δήλωσης που υπογράφει, αναλαμβάνει τις υποχρεώσεις που επιφέρει η σύμβαση.

Στις περιπτώσεις δε όπου υπάρχουν ανεξόφλητες οφειλές¹⁰ το ζήτημα περιπλέκεται περισσότερο, διότι ενώ σύμφωνα με το κείμενο της υπεύθυνης δήλωσης, συνάπτεται μία σύμβαση για ρύθμιση με ένα συγκεκριμένο πρόσωπο που είναι γνωστό (συνήθως απαιτείται φωτοαντίγραφο αστυνομικής ταυτότητας ή και της φορολογικής δήλωσης), σε περίπτωση που αυτό δεν ανταποκριθεί στους όρους της ρύθμισης, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ στρέφεται κατά του πραγματικού ιδιοκτήτη που δεν έχει καμία ανάμειξη και ενημέρωση.

Χαρακτηριστική είναι η υπόθεση¹¹, όπου για δύο παροχές ενός ακινήτου οι υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ πρόέβησαν σε διάφορες ενέργειες με πρόσωπο που δήλωσε υπεύθυνα ιδιοκτήτης του ακινήτου, χωρίς να του ζητηθεί να προσκομίσει κανένα απολύτως νομιμοποιητικό έγγραφο περί μεταβίβασης της κυριότητας και αλλαγής του καθεστώτος ιδιοκτησίας. Σήμερα το συνολικό ποσό από ανεξόφλητες οφειλές των δύο παροχών είναι πάνω από 10.000€ και η ΕΥΔΑΠ ΑΕ ζητά την αποπληρωμή τους από τους πραγματικούς ιδιοκτήτες, οι οποίοι ουδέποτε είχαν ενημερωθεί.

Στην υπόθεση αυτή, ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε την απαλλαγή των ιδιοκτητών από όλες τις οφειλές που δημιουργήθηκαν μετά τη συναλλαγή της ΕΥΔΑΠ ΑΕ με το φυσικό πρόσωπο που δήλωσε ιδιοκτήτης και την αποδοχή εκ μέρους της εταιρείας της ιδιότητάς του αυτής. Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν έχει ανταποκριθεί μέχρι σήμερα στην πρόταση αυτή. Ως γενικότερο μέτρο, προτείνεται να επανεξεταστεί η όλη διαδικασία και να απαιτείται η προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών, ώστε να διασφαλίζεται ότι η ΕΥΔΑΠ ΑΕ συναλλάσσεται με το κατά νόμο υπεύθυνο πρόσωπο.

⁹ Μεταξύ άλλων δηλώνει ότι «... αναλαμβάνει όλες τις υποχρεώσεις που προβλέπει η Σύμβαση και ο Κανονισμός Ύδρευσης».

¹⁰ Για τις σχέσεις μισθωτή-ιδιοκτήτη βλ. ειδικότερα παρακάτω σημείο Α. 3.4

¹¹ Αρ. φακέλου 131434/6-8-10.

1.3 Χάρτες Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές (ΧΥΚ) της ΕΥΔΑΠ ΑΕ

Με την με αριθμ. 15858/4-4-2007 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και κατ' εφαρμογή της υποχρέωσης που προβλέπεται στο άρ 7 παρ. 3 του Ν. 3429/2005 για όλες τις Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς, εγκρίθηκε ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές της Εταιρείας (ΧΥΚ). Σε αυτόν περιλαμβάνονται οι βασικές υποχρεώσεις της Εταιρείας προς τους Καταναλωτές, οι χρόνοι ικανοποίησής τους, καθώς και ο τρόπος διεκδίκησης των δικαιωμάτων αυτών από τους Καταναλωτές. Το κείμενο του ΧΥΚ της ΕΥΔΑΠ ΑΕ είναι σύντομο, περιεκτικό και εύληπτο. Ωστόσο, πρέπει να επικαιροποιείται συχνά και, εκτός της ανάρτησής του στην ηλεκτρονική σελίδα της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, να είναι διαθέσιμο σε ικανό αριθμό εντύπων και να εξασφαλίζεται η πρόσβαση των πολιτών στο περιεχόμενό του. Παρόλα αυτά, ο ΧΥΚ δεν μπορεί να υποκαταστήσει τον Κανονισμό Ύδρευσης, ο οποίος είναι λεπτομερέστερος και πληρέστερος, και, όπως επισημάνθηκε παραπάνω, πρέπει να χορηγείται σε κάθε νέο, τουλάχιστον, καταναλωτή.

Ειδικότερες ρυθμίσεις του ΧΥΚ της ΕΥΔΑΠ ΑΕ αφορούν τις προθεσμίες για την έκτακτη διακοπή της υδροληψίας λόγω απώλειας ύδατος ή για την επαναφορά της υδροληψίας (μετά από αίτηση κάθε ενδιαφερόμενου), την προθεσμία για την επέμβαση και αποκατάσταση βλάβης παροχών λόγω διαρροής και την προθεσμία για τη χορήγηση νέας παροχής, μεταφορά παλαιάς, μετατροπή παλαιάς και επέκταση δικτύου ύδρευσης. Προβλέπεται ακόμη προθεσμία 90 ημερών για την αποζημίωση του καταναλωτή για ζημιές που επήλθαν στο ακίνητό του από υπαιτιότητα της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και 5 ημερών για την αποκατάσταση πεζοδρομίου ή οδοστρώματος λόγω έργων της ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Επίσης προβλέπεται υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή στις περιπτώσεις που καταγράφεται κατανάλωση ύδατος πάνω από 90μ3 και παρουσιάζεται αύξηση μεγαλύτερη του 50% σε σχέση με την αντίστοιχη κατανάλωση του προηγούμενου έτους ή της αμέσως προηγούμενης μέτρησης.

Στο ΧΥΚ θεσμοθετείται επίσης διαδικασία επίλυσης διαφορών που ανακύπτουν ανάμεσα στην ΕΥΔΑΠ ΑΕ και στους καταναλωτές, καθώς και δυνατότητα καταβολής χρηματικής αποζημίωσης στους τελευταίους, εφόσον τα αιτήματά τους είναι βάσιμα και δεν ικανοποιηθούν μέσα στη νόμιμη προθεσμία.

Εκτιμάται ότι η κατάρτιση του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, σε συνδυασμό με τη λειτουργία του τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (τηλ. 1022), αποτελεί θετικό βήμα προς την κατεύθυνση της αναβάθμισης των σχέσεων της Εταιρείας με τους πολίτες και οριοθετεί τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των δύο πλευρών. Η οριοθέτηση αυτή όμως δεν είναι πάντα προς όφελος του πολίτη. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η απαίτηση υπαιτιότητας από την πλευρά της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, προκειμένου να αποζημιώσει τον πολίτη για ζημία που έχει προκληθεί στην περιουσία του από βλάβη. Υπαιτιότητα θα πρέπει να θεωρείται ότι συντρέχει και σε περιπτώσεις ζημιών του καταναλωτή που επήλθαν από τη φθορά του δικτύου ή την κακή συντήρηση των φρεατίων, τις συνηθισμένες δηλαδή αιτίες ζημιών. Διαφορετικά, η χορήγηση αποζημίωσης θα περιοριστεί σε μικρό αριθμό περιπτώσεων. Επίσης, στον ΧΥΚ προβλέπεται ότι το βάρος της απόδειξης για τα κρίσιμα πραγματικά γεγονότα το φέρει ο πολίτης και σε διαφορετική περίπτωση ισχύουν τα στοιχεία που τηρεί στο αρχείο της η Εταιρεία. Δεν διευκρινίζεται όμως τι ισχύει ελλείψει εγγράφων στοιχείων, στις περιπτώσεις δηλαδή που πρέπει να αποδειχθούν πραγματικά περιστατικά, για τα οποία δεν τηρούνται στοιχεία στο αρχείο της Εταιρείας.

Τέλος, ιδιαίτερη θετική αναφορά πρέπει να γίνει στην επί χρόνια μέριμνα που υπάρχει από πλευράς ΕΥΔΑΠ ΑΕ –πλέον αναφέρεται και στον ΧΥΚ- σχετικά με τη διευκόλυνση των οικονομικά αδύναμων ομάδων καταναλωτών στην εκπλήρωση των οικονομικών τους υποχρεώσεων.

2. Γενικότερα ζητήματα οικονομικού ενδιαφέροντος

2.1 Τιμολογιακή πολιτική

Ο καθορισμός των τιμών της ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν είναι αντικείμενο ελέγχου από τον Συνήγορο του Πολίτη, αφού αφορά την άσκηση τιμολογιακής πολιτικής εκ μέρους της Εταιρείας. Οι τιμές του νερού καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και ΠΕΧΩΔΕ (τελευταία ΚΥΑ αρ. Δ/16γ/462/4/486/Γ ΦΕΚ 2008/Β/29-9-08). Στην ίδια απόφαση γίνεται αναφορά στον τρόπο χρέωσης ανά ποσότητα κατανάλωσης, με κριτήριο το χρόνο κατανάλωσης. Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ εφαρμόζει ένα κλιμακωτό τιμολόγιο (αύξηση της τιμής του μ3 ανάλογα με την κατανάλωση). Η κλιμακωτή αυτή χρέωση θα έπρεπε να προκύπτει από συγκεκριμένα οικονομικά στοιχεία και να συνοδεύεται από οικονομικοτεχνική μελέτη σκοπιμότητας. Τα προβλήματα που ανακύπτουν εδώ συνδέονται μόνο έμμεσα με την τιμολογιακή πολιτική της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και αφορούν κυρίως ζητήματα επικοινωνίας και σωστής ενημέρωσης του καταναλωτή γι' αυτήν.

2.2 Έντυπο λογαριασμού

Το σπουδαιότερο μέσο επικοινωνίας της ΕΥΔΑΠ ΑΕ με τους πελάτες της- καταναλωτές είναι ο λογαριασμός. Στο έντυπο του λογαριασμού πρέπει να περιέχονται, εκτός από το ποσό χρέωσης, όλα τα απαραίτητα στοιχεία που θα δίνουν τη δυνατότητα στον πολίτη να ελέγχει τον τρόπο υπολογισμού του ποσού, την εικόνα της υδροπαροχής του κ.λπ. Όσο πιο πλήρης και εύληπτος είναι ο λογαριασμός και τα στοιχεία που περιέχει, τόσο πιο λειτουργικός θα αποδειχθεί, αφού θα ενημερώνει κατάλληλα τον καταναλωτή. Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει παρέμβει σε πολλές περιπτώσεις με συστάσεις προς αυτή την κατεύθυνση, ορισμένες εκ των οποίων έχουν γίνει ήδη αποδεκτές. Απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνει ο λογαριασμός είναι ο πραγματικός αριθμός των ημερών κατανάλωσης, η ημερομηνία παράδοσής του στην ταχυδρομική υπηρεσία¹² (έγιναν αποδεκτές οι σχετικές προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη), η ημερομηνία επόμενης καταμέτρησης, ο ημερήσιος μέσος όρος κατανάλωσης ως συγκρίσιμη ένδειξη ανά χρονική περίοδο, η ημερομηνία λήξης προθεσμίας ακόμα και στους λογαριασμούς με την ένδειξη ΔΙΑΚΟΠΗ, ενημερώσεις σχετικά με την ισχύουσα κλιμακωτή χρέωση κλπ.

Επίσης, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει την αναγραφή στο έντυπο του λογαριασμού της τιμολογιακής κατηγορίας ολογράφως, ώστε να είναι απολύτως κατανοητός ο τρόπος χρέωσης. Στις περιπτώσεις που δεν είναι δυνατή η απλή και εύληπτη παρουσίαση των οικονομικών στοιχείων στο ίδιο το έντυπο του λογαριασμού, προτείνεται η επισύναψη ξεχωριστού ενημερωτικού σημειώματος μέσα στο φάκελο.

2.3 Κοινωνική πολιτική ΕΥΔΑΠ ΑΕ

Στο πλαίσιο άσκησης κοινωνικής πολιτικής ισχύει ειδικό μειωμένο τιμολόγιο για την ενίσχυση των πολύτεκνων οικογενειών. Από το 2001 καθορίστηκε ότι για τις πενταμελείς οικογένειες (δύο γονείς και τρία παιδιά) δεν απαιτείται η προσκόμιση κανενός επιπλέον πιστοποιητικού παρά μόνο αυτού της οικογενειακής κατάστασης, προκειμένου αυτές να ενταχθούν στο μειωμένο τιμολόγιο. Με πρόσφατη απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΥΔΑΠ ΑΕ (αρ. 16462/8.4.2009) εγκρίθηκε η επέκταση του μειωμένου τιμολογίου και σε οικογένειες με έναν γονιό και τρία παιδιά (τρίτεκνες μονογονεϊκές οικογένειες), απαιτήθηκε όμως η προσκόμιση πιστοποιητικού πολυτεκνικής ιδιότητας από την Ανώτατη Συνομοσπονδία Πολυτέκνων Ελλάδος.

¹² Σχετικά με την αναγραφή στο φάκελο του λογαριασμού της ημερομηνίας παράδοσής του στην ταχυδρομική υπηρεσία βλ. παρακάτω Κεφ. 2.6 σχετική πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη

Σε υπόθεση που χειρίστηκε ο Συνήγορος του Πολίτη¹³ η πολίτης, μητέρα τριών παιδιών μονογονεϊκής οικογένειας, διαμαρτυρήθηκε για το ότι δεν μπορεί να λάβει την προβλεπόμενη έκπτωση, επειδή δεν μπορεί να της χορηγηθεί το πιστοποιητικό πολύτεκνης οικογένειας από την ΑΣΠΕ, λόγω του ότι δεν συντρέχουν στην περίπτωση της οι προϋποθέσεις πολύτεκνίας. Ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε στη ΕΥΔΑΠ ΑΕ και επεσήμανε ότι, όπως έχουν τα πράγματα, δημιουργείται το οξύμωρο σχήμα η πενταμελής οικογένεια (δύο γονείς και τρία παιδιά) να δικαιούται το ειδικό τιμολόγιο απλά με την προσκόμιση του πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης, ενώ η τετραμελής μονογονεϊκή οικογένεια (ένας γονέας και τρία παιδιά) να χρειάζεται βεβαίωση από την ΑΣΠΕ. Για το λόγο αυτό πρότεινε στην ΕΥΔΑΠ ΑΕ να επανεξετάσει το θέμα και να εφαρμόσει το μειωμένο τιμολόγιο και σε αυτές τις περιπτώσεις, χωρίς να απαιτείται η προσκόμιση πιστοποιητικού πολύτεκνίας¹⁴.

Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ ανταποκρίθηκε στο αίτημα του Συνηγόρου του Πολίτη και επέκτεινε την εφαρμογή των ευνοϊκών ρυθμίσεων και στις μονογονεϊκές οικογένειες με τρία προστατευόμενα τέκνα, ακόμα και στις περιπτώσεις που δεν είναι δυνατή η προσκόμιση του πιστοποιητικού πολύτεκνίας από την ΑΣΠΕ¹⁵. Η θέση αυτή της ΕΥΔΑΠ ΑΕ βασίστηκε στην αρχή της ίσης μεταχείρισης και στην κοινωνική ευαισθησία που επιδεικνύει η Εταιρεία στις πολύτεκνες οικογένειες.

2.4 Χορήγηση επαγγελματικού τιμολογίου

Το δικαίωμα του καταναλωτή να κάνει χρήση του επαγγελματικού τιμολογίου εξαρτάται από τη συνδρομή συγκεκριμένων προϋποθέσεων, ανάμεσα στις οποίες ήταν και ένα κατώτατο όριο κατανάλωσης. Συγκεκριμένα, με τον προηγούμενο Κανονισμό Ύδρευσης, για να χορηγηθεί και να διατηρηθεί το επαγγελματικό τιμολόγιο, έπρεπε να υπάρχει πραγματική κατανάλωση 100 μ3 κατά μέσο όρο ανά έτος. Ο Συνήγορος του Πολίτη είχε ζητήσει να αποδεσμευτεί η συσχέτιση του επαγγελματικού τιμολογίου με το υποχρεωτικό όριο κατανάλωσης¹⁶. Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ διαφοροποίησε την τακτική της και ο δικαιούχος επαγγελματικού τιμολογίου θα χρεώνεται με το ποσό που αντιστοιχεί στην κατανάλωση 100 μ3, χωρίς να απαιτείται πραγματική κατανάλωση.

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξακολουθεί να προβληματίζεται για τη θέσπιση υποχρεωτικής χρέωσης, κυρίως επειδή αυτή δεν συνάδει με τη σωστή διαχείριση του νερού και δεν εξυπηρετεί τους σκοπούς της προστασίας του περιβάλλοντος και της εξοικονόμησης των υδάτινων πόρων. Η χορήγηση του επαγγελματικού τιμολογίου πρέπει να εξαρτάται αποκλειστικά από το είδος της χρήσης. Με βάση τα παραπάνω, ο Συνήγορος του Πολίτη εμμένει στην άποψή του ότι ο καταναλωτής πρέπει να καλείται να πληρώνει αυτό που καταναλώνει με το τιμολόγιο που αποφασίζεται, ανάλογα με το σκοπό χρήσης του νερού.

2.5 Καταμέτρηση και τρόπος υπολογισμού της κατανάλωσης

Οι καταμετρήσεις της ΕΥΔΑΠ ΑΕ γίνονται περίπου ανά τρίμηνο από ειδικά επιφορτισμένους με το έργο αυτό υπαλλήλους, που της καταχωρούν σε φορητά τερματικά από τα οποία μεταφέρονται στα κεντρικά της Εταιρείας. Το έργο των καταμετρητών είναι ιδιαίτερο σημαντικό, διότι εκτός της καταγραφής των καταναλώσεων, συμβάλλουν αποτελεσματικά στον γενικότερο έλεγχο της παροχής και στον εντοπισμό διαφόρων προβλημάτων, λ.χ. διαρροή.

¹³ Αρ. αναφοράς 8723/2009.

¹⁴ Αρ. πρωτ. 8723.09.1/25.7.2009 έγγραφο.

¹⁵ Αρ. πρωτ. 355428/4.8.2009 έγγραφο.

¹⁶ Αρ. πρωτ. 35557/8-4-2003 έγγραφο.

Σχετικά με τον τρόπο υπολογισμού της κατανάλωσης του ύδατος, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει παρέμβει στα παρακάτω σημεία:

► Το λογισμικό που χρησιμοποιούσε η ΕΥΔΑΠ ΑΕ μέχρι πρόσφατα ήταν προσαρμοσμένο στο εμπορικό έτος, το οποίο δεν αντιστοιχούσε στο ημερολογιακό έτος και συγκεκριμένα ήταν κατά της ημέρες μικρότερο. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να προκύπτει μεγαλύτερη κατανάλωση σε μικρότερο χρόνο και σε κάποιες περιπτώσεις να τιμολογείται μέρος της κατανάλωσης με υψηλότερη τιμή. Μετά την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη¹⁷, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ διόρθωσε το μηχανογραφικό της σύστημα και η κατανάλωση πλέον επιμερίζεται στον πραγματικό αριθμό ημερών κάθε περιόδου κατανάλωσης¹⁸.

► Η πρακτική της ΕΥΔΑΠ ΑΕ να εκδίδει λογαριασμούς κάθε 90 ημέρες, κατόπιν καταμέτρησης, δεν προκύπτει από της σχετικές διατάξεις, ισχύει της απαρέγκλιτα καθ' όλα τα έτη λειτουργίας της και φαίνεται να εξυπηρετεί την Εταιρεία και της πελάτες. Από τη διερεύνηση πολλών αναφορών προέκυψε της ότι ο πραγματικός χρόνος κατανάλωσης είναι διαφορετικός κάθε φορά, άλλοτε μεγαλύτερος και άλλοτε μικρότερος των 90 ημερών (λ.χ από 84 έως 118 ημέρες). Με τον τρόπο αυτό οι καταναλωτές δεν γνωρίζουν το χρόνο της επόμενης καταμέτρησης, ώστε να προγραμματίζουν και να ελέγχουν την κατανάλωσή της, ενόψει της κλιμακωτής χρέωσης του νερού. Για το λόγο αυτό ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει να αναγράφεται στο έντυπο του λογαριασμού, έστω με την απόκλιση λίγων ημερών, η ημερομηνία της επόμενης καταμέτρησης.

2.6 Καθυστερήσεις στην έκδοση και τη λήψη του λογαριασμού

Πολύμηνη καθυστέρηση παρατηρείται συνήθως στην έκδοση του πρώτου λογαριασμού της νέας σύνδεσης, κυρίως λόγω του χρόνου που χρειάζονται για την οργάνωσή τους οι υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Σε πολλές περιπτώσεις σωρεύεται ένα αρκετά μεγάλο χρηματικό ποσό, το οποίο ο καταναλωτής δυσκολεύεται να καταβάλει εφάπαξ. Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει στην ΕΥΔΑΠ ΑΕ να αντιμετωπίζεται με επιείκεια η συνολική οφειλή και να δίνεται η δυνατότητα άτοκης τμηματικής καταβολής.

Οι λογαριασμοί αποστέλλονται από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ στους καταναλωτές με απλή αλληλογραφία και γι' αυτό είναι αναμενόμενο να εμφανίζονται ασυνέπειες ανάμεσα στον χρόνο έκδοσης, όπως αυτός αναγράφεται στο λογαριασμό, και στον χρόνο παραλαβής αυτού από τον καταναλωτή. Εύλογα οι καταναλωτές διαμαρτύρονται, κυρίως όταν παραλαμβάνουν το λογαριασμό λίγες μέρες πριν από τη λήξη του ή ακόμα και μετά αυτή. Ήδη, από το 2002, ο Συνήγορος του Πολίτη είχε προτείνει την αναγραφή στο φάκελο ενός κωδικού αριθμού παράδοσης ανά περιοχή, ώστε να είναι δυνατή η παρακολούθηση της επίδοσης των λογαριασμών. Η πρόταση αυτή εφαρμόστηκε από το 2005, οπότε και αναγράφεται πλέον η ημερομηνία παράδοσης του λογαριασμού στα ΕΛΤΑ.

2.7 Έκδοση τεκμαρτών λογαριασμών και διακανονισμός οφειλών

Όταν λόγω δυσκολίας λήψης ένδειξης εκδίδεται τεκμαρτός λογαριασμός, στην επόμενη κανονική έκδοση γίνεται ανατιμολόγηση της συνολικής κατανάλωσης για όλο το αντίστοιχο χρονικό διάστημα. Ο υπολογισμός αυτός είναι μεν λογιστικά σωστός, δεδομένου όμως ότι η κατ' εκτίμηση χρέωση συνήθως είναι πολύ μικρή, μπορεί όταν εκδοθεί ο κανονικός λογαριασμός να χρειαστεί ο καταναλωτής να επιβαρυνθεί ένα πολύ μεγαλύτερο ποσό, σε σχέση με τον προηγούμενο ή τους προηγούμενους λογαριασμούς.

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει να αξιοποιούνται τα καταχωρημένα στοιχεία καταναλώσεων των τελευταίων ετών, ώστε οι τεκμαρτοί λογαριασμοί να είναι όσο γίνεται πιο κοντά στον μέσο όρο κατανάλωσης. Αν και η ένδειξη τεκμαρτός λογαριασμός αναγράφεται στο έντυπο του λογαριασμού, έχει προταθεί να ενημερώνεται συμπληρωματικά ο καταναλωτής με ευδιάκριτο τρόπο στο έντυπο ότι θα επακολουθήσει διορθωτικός λογαριασμός. Παράλληλα, να εφιστάται η προσοχή του καταναλωτή να ελέγξει την καλή λειτουργία του μετρητή και να επέμβει εφόσον υπάρχει πρόβλημα.

¹⁷ Αρ. αναφοράς 204/2007.

¹⁸ Αρ. πρωτ. 347504/29.1.2009 έγγραφο ΕΥΔΑΠ ΑΕ-ΔΕΠ.

Σε περίπτωση δε, που για λόγους που αφορούν την ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν έχει γίνει καταμέτρηση, ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε να υιοθετηθεί ως γενικό μέτρο η ρύθμιση της συσσωρευμένης οφειλής με άτοκο διακανονισμό, ο δε αριθμός των δόσεων να είναι όσοι και οι λογαριασμοί που αντιστοιχούν στο επίμαχο χρονικό διάστημα.

2.8 Οικονομικές διευκολύνσεις καταναλωτών

Ένα γενικότερο θέμα, είναι η διαδικασία που ακολουθείται από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ, για το διακανονισμό μεγάλων οφειλών. Η έννοια της μεγάλης οφειλής, μπορεί να οριστεί ως το ποσό που υπερβαίνει μία συγκεκριμένη –και εκ των προτέρων ορισμένη- τιμή (λ.χ. χρηματικό πλαφόν, ποσοστιαία αύξηση μέσης χρέωσης). Θα μπορούσε όμως να λαμβάνεται υπόψη και η δήλωση του καταναλωτή ότι δεν μπορεί να ανταποκριθεί στην εφάπαξ εξόφληση ενός αυξημένου λογαριασμού.

Ανεξάρτητα από την αιτία που προκαλεί τη μεγάλη οφειλή και την αδυναμία πληρωμής της και με την προϋπόθεση ότι δεν υπάρχει υπαιτιότητα της ΕΥΔΑΠ ΑΕ (λ.χ. μη κανονικής καταμέτρησης κ.α.), ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει να υπάρχει η δυνατότητα άμεσου διακανονισμού της οφειλής από τα Περιφερειακά Κέντρα σε περισσότερες των τριών δόσεων που προβλέπονται σήμερα και χωρίς να είναι απαραίτητη η προσκόμιση του εκκαθαριστικού σημειώματος φορολογικής δήλωσης.

Επίσης, ένα ακόμα ζήτημα που έχει ανακύψει αφορά την αδυναμία των καταναλωτών να τηρήσουν ένα διακανονισμό που έχουν υπογράψει. Στην περίπτωση αυτή, οι υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν δέχονται την είσπραξη μικρότερου ποσού από την προβλεπόμενη δόση. Ο Συνήγορος του Πολίτη σημειώνει εν προκειμένω, ότι η είσπραξη έστω και ενός μέρους της δόσης, εξασφαλίζει κάποιο έσοδο για την εταιρεία και παρέχει μία επιπλέον διευκόλυνση στους καταναλωτές, ενώ ούτως ή άλλως η καθυστερημένη οφειλή είναι έντοκη και θα ενσωματωθεί στο τελικό ποσό προς εξόφληση.

2.9 Αμφισβήτηση λογαριασμού – Προσφυγή στο αρμόδιο Περιφερειακό Κέντρο – Επιτροπή Μειώσεων

Οι λόγοι για τους οποίους ένας καταναλωτής μπορεί να αμφισβητήσει έναν υψηλό λογαριασμό της ΕΥΔΑΠ ΑΕ ποικίλλουν. Στην περίπτωση που θα συμβεί αυτό, εξετάζονται από την Εταιρεία διάφορα ενδεχόμενα, ώστε να προσδιοριστεί η πραγματική κατανάλωση και να επιτευχθεί η μείωση του οφειλόμενου ποσού.

Σε πολύ απλές περιπτώσεις, ο αυξημένος λογαριασμός οφείλεται στη λήψη λανθασμένων ενδείξεων. Η λήψη ενδείξεων γίνεται μεν από εξειδικευμένους υπαλλήλους της εταιρείας, αλλά δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που συμβαίνει κάποιο λάθος κατά τη μεταφορά των στοιχείων. Εφόσον ο καταναλωτής διαπιστώσει το λάθος, μπορεί να μεταβεί στο αρμόδιο γραφείο της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και να ζητήσει την επαλήθευση των ενδείξεων, που θα οδηγήσει ενδεχομένως στην έκδοση νέου λογαριασμού. Η διαδικασία αυτή συνιστά συμμετοχή του πολίτη σε μία διαδικασία αρμοδιότητας της ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Για το λόγο αυτό, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει να εξεταστεί η δυνατότητα ο πολίτης να ενημερώνει τηλεφωνικά την Εταιρεία για την ένδειξη του μετρητή, ώστε να αποστέλλεται νέος λογαριασμός με βάση τη νέα ένδειξη.

Εκτός από την περίπτωση λανθασμένης καταγραφής των ενδείξεων του μετρητή, ένας αυξημένος λογαριασμός μπορεί να οφείλεται σε διαρροή¹⁹. Ο καταναλωτής μπορεί να αμφισβητήσει την οφειλή του καταρχήν με προσφυγή του στο αρμόδιο Περιφερειακό Κέντρο. Σε δεύτερο βαθμό και εφόσον δεν μείνει ικανοποιημένος, μπορεί να προσφύγει στην Επιτροπή Μειώσεων της ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Ήδη από το 1999 (βλ. Έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη για το έτος 1999, σελ. 254) είχαν επισημανθεί από το Συνήγορο του Πολίτη ζητήματα ανομοιόμορφης αντιμετώπισης ίδιων περιπτώσεων από την Επιτροπή.

¹⁹ Βλ. παρακάτω σημείο Β. 1.5

Η Αρχή είχε παρέμβει προς την κατεύθυνση του εξορθολογισμού της λειτουργίας της, και είχε προτείνει την καθιέρωση αντικειμενικού τρόπου υπολογισμού του ποσοστού μείωσης σε περίπτωση αυξημένης κατανάλωσης λόγω αφανούς διαρροής.

Η πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη έγινε αποδεκτή από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ ήδη από το 2000. Έτσι, το ποσοστό της μείωσης του λογαριασμού σε περίπτωση διαρροής, καθορίζεται πλέον με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και είναι ίδιο για όλες τις περιπτώσεις. Οι σχετικές υποθέσεις επιλύονται πλέον από τα Περιφερειακά Γραφεία.

Αμφισβήτηση υπήρξε για την απαίτηση της Επιτροπής Μειώσεων να προσκομίσει ο πολίτης το εκκαθαριστικό σημείωμα της φορολογικής δήλωσής του, προκειμένου να του χορηγηθεί μείωση του λογαριασμού²⁰. Ο Συνήγορος του Πολίτη αποδέχτηκε ότι η ΕΥΔΑΠ ΑΕ ορθά λαμβάνει υπόψη την οικονομική κατάσταση του καταναλωτή, όμως η διαπίστωση αυτής δεν είναι απαραίτητο να γίνεται μέσω του εκκαθαριστικού σημειώματος, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται στοιχεία που δεν αφορούν τις υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και το σκοπό της εξέτασης του αιτήματος μείωσης (λ.χ. η πηγή των εισοδημάτων, αιτία φοροαπαλλαγών κ.α.). Πρότεινε λοιπόν να εξεταστεί η δυνατότητα εκτίμησης της οικονομικής κατάστασης με άλλο τρόπο. Η πρόταση έγινε αποδεκτή και ο καταναλωτής αντί του εκκαθαριστικού σημειώματος, μπορεί να προσκομίσει βεβαίωση εισοδήματος από την αρμόδια ΔΟΥ.

Η λήψη υπόψη του εισοδήματος του καταναλωτή και των αναγκών των προστατευόμενων μελών του, ως κριτήρια για τη μείωση του λογαριασμού του, αντιμετωπίζεται θετικά από τον Συνήγορο του Πολίτη. Αντίθετα, δεν μπορεί να γίνει επίκληση του υψηλού εισοδήματος άλλων προσώπων που συνοικούν με τον καταναλωτή. Το θέμα αυτό αντιμετωπίστηκε με αφορμή αναφορά, στην οποία η ΕΥΔΑΠ ΑΕ αρνήθηκε περαιτέρω μείωση του λογαριασμού, επειδή το οικογενειακό εισόδημα δεν ήταν χαμηλό²¹. Ο Συνήγορος του Πολίτη υπενθύμισε την αρχή της περιουσιακής αυτοτέλειας των συζύγων που ισχύει γενικότερα στο σύστημα δικαίου (φορολογικό δικαιο, οικογενειακό δικαιο) και δεν σχετίζεται με τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από τις διατάξεις που ρυθμίζουν τις προσωπικές σχέσεις των συζύγων. Επίσης προέταξε ότι στο «Νέο Κανονισμό Λειτουργίας Δικτύου Ύδρευσης της ΕΥΔΑΠ ΑΕ» (όπως και στον προηγούμενο Κανονισμό²²), στο άρθρο 1 Γενικοί Όροι στην παρ. 1.4 αναφέρεται ότι «Ο εκάστοτε ιδιοκτήτης του ακινήτου αυτού έχει όλες τις υποχρεώσεις και όλα τα δικαιώματα που αναφέρονται σ' αυτόν τον Κανονισμό». Αυτό ισχύει άλλωστε για κάθε άλλη συναλλαγή του καταναλωτή με την Εταιρεία, η οποία απευθύνεται αποκλειστικά στον αντισυμβαλλόμενο της, και όχι στα μέλη της οικογένειάς του. Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν έχει μέχρι σήμερα ανταποκριθεί στα σχετικά έγγραφα του Συνηγόρου του Πολίτη.

Ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει μείωση του λογαριασμού του για άλλους λόγους, πέραν της διαρροής, ή εφόσον δεν ικανοποιηθεί με την απόφαση του Περιφερειακού Γραφείου. Η απόφαση της Επιτροπής Μειώσεων οφείλει, όταν είναι απορριπτική, να είναι πλήρως αιτιολογημένη, ώστε ο ενδιαφερόμενος καταναλωτής να γνωρίζει ποια στοιχεία αξιολογήθηκαν και ποια όχι και να μπορεί να αντιτάξει τα επιχειρήματά του. Έλλειψη αιτιολογίας συναντάται, όταν ο καταναλωτής ενημερώνεται απλά ότι δεν έγινε δεκτό το αίτημά του, χωρίς περαιτέρω εξηγήσεις και κυρίως χωρίς να του παρέχεται πρακτικό της απόφασης, στο οποίο να αναγράφονται οι απόψεις και τα στοιχεία που ελήφθησαν υπόψη από τα μέλη της Επιτροπής Μειώσεων. Όλα αυτά επιτείνονται, επειδή δεν καλείται ο καταναλωτής να εκφράσει τις απόψεις του. Ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί απαραίτητη την εναρμόνιση της διαδικασίας με τις αρχές της χρηστής διοίκησης και το δικαίωμα προηγούμενης ακρόασης του ενδιαφερόμενου. Βασική προϋπόθεση για τη διασφάλιση των παραπάνω είναι να συντάσσεται το πρακτικό απόφασης της Επιτροπής Μειώσεων, το οποίο θα είναι στη διάθεση του άμεσα ενδιαφερόμενου²³. Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ έχει αποδεχτεί και εφαρμόζει την πρόταση της Αρχής.

²⁰ Κωδικός υπόθεσης 128826/2010.

²¹ Αρ. αναφοράς 918/2009

²² Απόφαση Υπουργού Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων αριθμός Δ16/1300, ΦΕΚ 1396/Β/22-10-2001.

²³ Αρ. πρ. ΥΠ 1261/7-5-08 έγγραφο προς Γενικό Δ/ντή Διοικητικών Οικονομικών Υπηρεσιών, με κοινοποίηση Δ/ντα Σύμβουλο.

3. Ανεξόφλητοι λογαριασμοί

3.1 Αυξημένη κατανάλωση

Η αυξημένη κατανάλωση νερού μπορεί να οφείλεται σε διάφορους παράγοντες (διαρροή, βλάβη στο μετρητή, αμελή εποπτεία των εγκαταστάσεων από τον καταναλωτή κ.λπ.²⁴). Ο καταναλωτής μπορεί να διαπιστώσει τη διαρροή με ένα απλό έλεγχο του μετρητή του, εκτός από ελάχιστες περιπτώσεις (π.χ. επιδρωμένου ή βαθιά τοποθετημένου μετρητή). Στην πράξη όμως, σπάνια ο καταναλωτής προβαίνει σε τέτοιο έλεγχο, παρά μόνο όταν λάβει τον αυξημένο λογαριασμό. Η αυξημένη κατανάλωση όμως μπορεί να διαπιστωθεί από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ, όπου συγκεντρώνονται τα σχετικά στοιχεία και γίνεται η επεξεργασία και η καταχώριση των ενδείξεων.

Επειδή η έγκαιρη ενημέρωση για τις διαπιστώσεις αυτές είναι πολύ σημαντική, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει επανειλημμένα προτείνει να τηρούνται με επιμέλεια οι οδηγίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ προς τους καταμετρητές και να ενημερώνονται αμέσως οι καταναλωτές με κάθε τρόπο (χρήση θυροτηλεφώνου, επικόλληση ειδικού εντύπου) για τη διαπίστωση αυξημένης κατανάλωσης.

Ήδη, στο ΧΥΚ της ΕΥΔΑΠ ΑΕ προβλέπεται ότι, σε περίπτωση που ο καταμετρητής παρατηρήσει ότι η κατανάλωση ύδατος είναι πάνω από 90μ3 και παρουσιάζει αύξηση μεγαλύτερη του 50% σε σχέση με την αντίστοιχη κατανάλωση του προηγούμενου έτους ή την αμέσως προηγούμενη κατανάλωση, οφείλει να επανελέγξει την ορθότητα της ένδειξης και την κατάσταση του φρεατίου και του υδρομετρητή. Στη συνέχεια οφείλει να ενημερώσει τον πελάτη με επικόλληση ειδικού εντύπου για τον έλεγχο των εσωτερικών υδραυλικών εγκαταστάσεών του.

Επειδή δε, σύμφωνα με το ΧΥΚ, κρίσιμα για την απόδειξη είναι τα στοιχεία που τηρούνται στο αρχείο της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει τη χρήση διπλότυπου εντύπου, το δε αποδεικτικό της ενημέρωσης του καταναλωτή να φυλάσσεται στα αρχεία της υπηρεσίας. Δεδομένου μάλιστα ότι με την επικόλληση της αυτοκόλλητης ειδοποίησης δημιουργούνται διάφορα προβλήματα, έχει προταθεί να επανέλθει το μέτρο της συμπληρωματικής έγγραφης ταχυδρομικής ενημέρωσης του καταναλωτή²⁵, ενέργεια που εφαρμόζεται ήδη σε ορισμένες περιπτώσεις, κατ' εφαρμογή προηγούμενων οδηγιών της ΕΥΔΑΠ ΑΕ.

Με την τήρηση των παραπάνω, θα γίνονται αντιληπτές διαρροές πολύ πριν από το χρόνο λήψης του υπέρογκου λογαριασμού και θα αποφεύγεται η άσκοπη οικονομική επιβάρυνση του καταναλωτή και η ενασχόληση των υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ ΑΕ με τις περαιτέρω διαδικασίες για την εξέταση της διαμαρτυρίας του. Πολύ περισσότερο όμως θα επιτυγχάνεται η άμεση αποκατάσταση της βλάβης και θα εξοικονομείται το νερό που αποτελεί αγαθό μεγάλης σημασίας και χρήζει της αρμόζουσας προστασίας.

3.2 Διακοπή υδροδότησης

Το ελάχιστο όριο ανεξόφλητων οφειλών, μετά το οποίο η ΕΥΔΑΠ ΑΕ μπορεί να προβεί σε διακοπή της υδροδότησης, δεν περιλαμβάνεται στον Κανονισμό της Εταιρείας και καθορίζεται κάθε φορά με απόφαση του ΔΣ της ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί ότι το όριο αυτό πρέπει να αναπροσαρμόζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να εναρμονίζεται με τις τρέχουσες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες. Επισημαίνεται ότι η υπέρβαση του ορίου αυτού δημιουργεί δικαίωμα και όχι υποχρέωση της ΕΥΔΑΠ ΑΕ να διακόψει την υδροδότηση. Αυτό βοηθάει σε περιπτώσεις που για κοινωνικούς λόγους η Εταιρεία αποφασίζει να μην διακόψει την υδροδότηση. Μπορεί όμως να δημιουργήσει

²⁴ Για όλες αυτές τις περιπτώσεις γίνεται ειδική αναφορά στη συνέχεια.

²⁵ Άρθρο 2 της ΥΑ ΠΕΧΩΔΕ με αρ. Δ16γ/015/38/Γ (ΦΕΚ 60/Β/2-2-98) «Έγκριση Χάρτη Υποχρεώσεων της ΕΥΔΑΠ προς τους Καταναλωτές».

πρόβλημα σε περιπτώσεις που έχουν σωρευθεί, με την ανοχή της Εταιρείας, μεγάλα χρηματικά ποσά ανεξόφλητων οφειλών.

Η διακοπή της υδροδότησης, στην περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, αποτελεί το τελευταίο στάδιο της εισπρακτικής διαδικασίας, λαμβάνοντας υπόψη ότι το νερό συνιστά αγαθό ζωτικής σημασίας για τον άνθρωπο. Για κοινωνικούς λόγους οι υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν προβαίνουν σε διακοπές υδροδότησης λόγω οφειλών κατά τις Παρασκευές, τα Σάββατα, τις Κυριακές, παραμονές αργιών και αργίες. Στην πράξη, όταν για μία παροχή υπάρχουν οι προϋποθέσεις να πραγματοποιηθεί διακοπή λόγω ανεξόφλητων οφειλών, στο πεδίο του λογαριασμού 'λήξη προθεσμίας πληρωμής' αντί συγκεκριμένης ημερομηνίας, αναγράφεται η λέξη 'διακοπή'. Ο Συνήγορος του Πολίτη, με αφορμή την εξέταση σχετικών αναφορών²⁶, πρότεινε εντός της αναγραφής της λέξης 'διακοπή', να αναγράφεται η καταληκτική ημερομηνία λήξης της προθεσμίας πληρωμής, μετά την οποία επέρχεται και η διακοπή. Η απουσία οποιασδήποτε ημερομηνίας δημιουργεί στους καταναλωτές αίσθημα ανασφάλειας για το χρονικό περιθώριο εξόφλησης του λογαριασμού και το εν δυνάμει χρονικό σημείο διακοπής της παροχής.

Ο Συνήγορος του Πολίτη κλήθηκε να διαμεσολαβήσει σε αναφορά, όπου, σύμφωνα με τον πολίτη, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ προέβη σε διακοπή της υδροδότησης χωρίς καμία απολύτως ενημέρωση²⁷.

Η Αρχή τόνισε τη θέση της να μη διακόπτεται η υδροδότηση χωρίς προηγούμενη σαφή και ορισμένη ενημέρωση.

Με τον τρόπο αυτό, θα διασφαλίζεται ότι ο πολίτης θα μπορεί να διαχειριστεί τη σχετική οφειλή, ακόμα και να προσέλθει στο αρμόδιο γραφείο της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και να ζητήσει διακανονισμό, ώστε να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του. Σε κάθε περίπτωση, δε συνάδει με την αρχή της εύλογης εμπιστοσύνης, να απειλείται με διακοπή της παροχής του νερού ένας καταναλωτής, ο οποίος επί έτη ήταν συνεπής στις οικονομικές υποχρεώσεις του. Επιπλέον, θα πρέπει να επισημανθεί ότι η διευκόλυνση του καταναλωτή να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του δεν επιφέρει απώλεια εσόδων στην Εταιρεία, γιατί μετά την άπρακτη παρέλευση της ημερομηνίας λήξης της προθεσμίας, το ποσό της οφειλής επιβαρύνεται ούτως ή άλλως με τόκους υπερημερίας.

Η επανασύνδεση της υδροδότησης του ακινήτου γίνεται πλέον την ίδια ημέρα, αφού τακτοποιήσει την οφειλή ο καταναλωτής²⁸. Μέχρι τα τέλη του 2000 τα έξοδα επανασύνδεσης χρεώνονταν στον καταναλωτή, εφόσον η εν λόγω παροχή συμπεριλαμβανόταν στο πρόγραμμα διακοπών του συνεργείου της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, ανεξάρτητα από το εάν ο αρμόδιος τεχνικός είχε προβεί ή όχι σε διακοπή της υδροδότησης για διάφορους λόγους (π.χ. δεν βρέθηκε ο μετρητής ή αν ο λογαριασμός εξοφλήθηκε πριν από τη διακοπή)²⁹. Από το 2001 η ΕΥΔΑΠ ΑΕ όρισε ότι τα έξοδα διακοπής θα εισπράττονται μόνο σε περίπτωση που έχει μεταβεί ο τεχνίτης για την πραγματοποίησή της, ανεξάρτητα από το εάν αυτή πραγματοποιήθηκε.

3.3 Καθυστέρηση στη διακοπή της παροχής

Πολλές φορές παρατηρείται μία υπερβολική και αναιτιολόγητη καθυστέρηση στην αποτελεσματική επέμβαση των υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, όταν υπάρχουν ανεξόφλητοι λογαριασμοί. Χαρακτηριστική είναι η υπόθεση όπου, παρότι οι οφειλές παρέμειναν ανεξόφλητες για σχεδόν έξι χρόνια, η διακοπή της παροχής είχε παραβιαστεί και οι μεγάλες καταναλώσεις συνεχίζονταν, οι υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν προέβησαν στη λήψη αποτελεσματικών μέτρων για την αντιμετώπιση της περίπτωσης.

²⁶ Αρ. πρωτ. 15640/2000. ΥΠ 204/2007.

²⁷ Αρ. αναφοράς 6388/2002

²⁸ Αυτό προβλέπεται στο Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, παρ. Β2α.

²⁹ Αρ. απόφασης 15369/2007.

Η ενδιαφερόμενη, που έλειπε όλο αυτό το χρονικό διάστημα στο εξωτερικό, αναγνωρίζει μεν αμέλεια από πλευράς της, για το γεγονός ότι δεν φρόντισε για την ασφάλεια των εγκαταστάσεων του ακινήτου. Ακόμη περισσότερη όμως βαρύτητα έχει η μη επίδειξη προσοχής, καθώς και η μη τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών εκ μέρους των υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Μία τέτοια συμπεριφορά δικαιολογημένα προκαλεί στους καταναλωτές την εντύπωση συνειδητής αμέλειας ή και αδιαφορίας για άμεση επέμβαση της

ΕΥΔΑΠ ΑΕ, δεδομένου μάλιστα ότι σύμφωνα με τις διατάξεις περί δημοσίων εσόδων³⁰ είναι διασφαλισμένη η είσπραξη της οφειλής, ενώ παράλληλα επιβαρύνεται η οφειλή με τόκους. Η Αρχή έχει προτείνει την επανεξέταση της υπόθεσης και τη μερική μείωση της οφειλής.

3.4 Καταμερισμός ευθύνης ανάμεσα στον ενοικιαστή και στον ιδιοκτήτη

Μια μεγάλη ομάδα αναφορών για ανεξόφλητες οφειλές είναι αυτές που αφορούν την οριοθέτηση της ευθύνης ανάμεσα στον ιδιοκτήτη του ακινήτου και τον ενοικιαστή και χρήστη της παροχής. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον Κανονισμό Ύδρευσης, η σχέση υδροληψίας υφίσταται πάντα μεταξύ της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και του ιδιοκτήτη του υδροδοτούμενου ακινήτου, ανεξάρτητα από το ποιος είναι ο πραγματικός καταναλωτής. Ο ιδιοκτήτης λοιπόν έχει καταρχήν όλες τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα που απορρέουν από την παροχή και είναι υπόχρεος για την πληρωμή του λογαριασμού. Για την αρχική υδροδότηση ενός ακινήτου απαιτείται η προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών από τον ιδιοκτήτη.

Εφόσον ο μισθωτής θελήσει να καταχωρίσει την παροχή στο όνομά του, μπορεί να προσέλθει στα γραφεία της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και να υπογράψει μία υπεύθυνη δήλωση που χορηγείται από την Εταιρεία. Στο προεκτυπωμένο έντυπο ο μισθωτής δηλώνει ότι «... αναλαμβάνει όλες τις υποχρεώσεις που προβλέπει η Σύμβαση και ο Κανονισμός Ύδρευσης...», και προσθέτει το όνομά του μαζί με αυτό του ιδιοκτήτη.

Ο ιδιοκτήτης, λαμβάνοντας υπόψη το κείμενο που έχει υπογράψει ο μισθωτής στην υπεύθυνη δήλωση, έχει τη λανθασμένη πεποίθηση ότι η παροχή είναι στο όνομα του μισθωτή, συνεπώς ο τελευταίος είναι πλέον υπόλογος απέναντι στην ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Η παραπάνω όμως διαδικασία, δεν συνεπάγεται καμία απαλλαγή του ιδιοκτήτη, ο οποίος παραμένει ο **μόνος και αποκλειστικός** υπεύθυνος απέναντι στην ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Το γεγονός αυτό, που έχει ιδιαίτερες έννομες συνέπειες για τον ιδιοκτήτη, δεν διασαφηνίζεται σε αυτόν, ώστε να φροντίσει να παρακολουθεί την παροχή, για το διάστημα που ο χρήστης της παροχής, ο μισθωτής, συναλλάσσεται νόμιμα με τη ΕΥΔΑΠ ΑΕ.

Με τον τρόπο αυτό ο ιδιοκτήτης του υδροδοτούμενου ακινήτου αντιμετωπίζεται ως οιονεί εγγυητής του ενοικιαστή του, και μάλιστα χωρίς να γνωρίζει εκ των προτέρων ποια θα είναι η οφειλή και χωρίς να ειδοποιείται γι' αυτήν παρά μόνο αφού αυτή καταστεί ληξιπρόθεσμη και επιβαρυνμένη με προσαυξήσεις αρκετών μηνών.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί αναφορά στο Συνήγορο του Πολίτη³¹, στην οποία ο ιδιοκτήτης ακινήτου κλήθηκε να πληρώσει ένα μεγάλο χρηματικό ποσό που προέκυψε από αλληπάλληλους διακανονισμούς ενοικιαστών του με την ΕΥΔΑΠ ΑΕ κατά τη διάρκεια τεσσάρων ετών. Μόνο μέσα στο έτος 2007 η ΕΥΔΑΠ ΑΕ είχε διακόψει τρεις φορές την υδροδότηση και είχε αφαιρέσει το μετρητή του ακινήτου λόγω παραβάσεων του διακανονισμού του ενοικιαστή με την Εταιρεία, χωρίς να ενημερώσει την ιδιοκτήτρια του ακινήτου. Όταν η τελευταία διαπίστωσε τη διακοπή, έλαβε γνώση για την ύπαρξη της

³⁰ Συνδυασμός των διατάξεων: α) Ν.1068/80 (ΦΕΚ 190/Α/23-8-80) «Περί συστάσεως ενιαίου φορέως Ύδρευσεως-Αποχετεύσεως Πρωτευούσης» άρθρο 11 «Πόροι της Εταιρείας» παρ. 4 «4.. Δια την βεβαίωσιν και την είσπραξιν των εσόδων της Ε.Υ.Δ.Α.Π. εφαρμόζονται αναλόγως αι περί δημοσίων εσόδων Ισχύουσαι εκάστοτε διατάξεις, ενεργούνται δε αύται δι' οργάνων της Εταιρείας» και β) Ν.2744/99 «Θέματα ΕΥΔΑΠ κ.α.» (ΦΕΚ 222/Α/25-10-99) άρθρο 1 «Νομικό καθεστώς ΕΥΔΑΠ» παρ. 1: «1. Η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία Εταιρεία Ύδρευσεως και Αποχετεύσεως Πρωτευούσης» διέπεται από τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920 (ΦΕΚ 37 Α'), του Ν. 2414/1996 (ΦΕΚ 135 Α') και συμπληρωματικά από τις διατάξεις του Ν.1068/1980 (ΦΕΚ 190 Α) και τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργού Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημόσιων Έργων».

³¹ Κωδικός υπόθεσης 126322/2010.

υπέρογκης οφειλής και ζήτησε από τη ΕΥΔΑΠ ΑΕ να την απαλλάξει από το ποσό. Ο Συνήγορος του Πολίτη τόνισε σε έγγραφό του ότι η εκ του ασφαλούς ανοχή των υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν πρέπει να καταλήγει έτσι ώστε να μετακυλύετε το βάρος της εξόφλησης στον ιδιοκτήτη. Ο Συνήγορος του Πολίτη εκτιμά ότι η βεβαιότητα ότι τα οφειλόμενα θα καταβληθούν από τον ιδιοκτήτη του ακινήτου συμβάλλει στην αδράνεια των υπηρεσιών ύδρευσης να εισπράξουν αυτά από τον πραγματικό καταναλωτή και στον πραγματικό χρόνο που αφορούν οι χρεώσεις.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, θεωρώντας ότι η πρακτική αυτή έρχεται σε αντίθεση με τα συναλλακτικά ήθη αλλά και την κοινή λογική, έχει ήδη προτείνει το φυσικό ή το νομικό πρόσωπο που συμβάλλεται με την ΕΥΔΑΠ ΑΕ να προσχωρεί στη σύμβαση, να αποδέχεται τους όρους του Κανονισμού Ύδρευσης και να είναι υπεύθυνο για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που προκύπτουν από αυτόν, ανεξάρτητα από το εάν είναι ιδιοκτήτης ή μισθωτής του ακινήτου. Έτσι επαφίεται στην ελεύθερη βούληση των μερών (ιδιοκτήτη-μισθωτή) να συμφωνήσουν για το ποιος θα επιβαρύνεται με το ποσό της ύδρευσης και αυτός να συμβάλλεται με τη ΕΥΔΑΠ ΑΕ και να καλείται να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του ως υπεύθυνος καταναλωτής.

Εναλλακτικά και εφόσον σύμφωνα με τον Κανονισμό Ύδρευσης ο ιδιοκτήτης του ακινήτου παραμένει συνυπεύθυνος με τον πραγματικό καταναλωτή, προτείνεται να ενημερώνει η ΕΥΔΑΠ ΑΕ και τον ιδιοκτήτη του ακινήτου για τους λογαριασμούς και για κάθε κίνηση της παροχής (π.χ. διακοπή, επανασύνδεση, αφαίρεση και επανατοποθέτηση του μετρητή). Σε περίπτωση μάλιστα που η Εταιρεία προχωρήσει σε διακανονισμό ή επανασύνδεση, να απαιτείται η έγγραφη συναίνεση του ιδιοκτήτη. Τα παραπάνω σημεία δεν έχουν γίνει μέχρι σήμερα αποδεκτά από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ με την επίκληση πρακτικών λόγων (πχ. μεγαλύτερη ασφάλεια στην είσπραξη των εσόδων της εταιρείας). Επισημαίνεται δε ότι η ΕΥΔΑΠ ΑΕ εμμένει στις θέσεις της '... όπως αυτές απορρέουν από το πλαίσιο το οποίο οριοθετούν τόσο ο Κανονισμός... όσο και η σχετική νομοθεσία³²'. Ο Συνήγορος του Πολίτη εξακολουθεί να θεωρεί προτεραιότητα τη σύνδεση της ευθύνης με την κατανάλωση, πέρα από τη λογική της εισπρακτικής σκοπιμότητας. Έχει δε τονίσει ότι μπορούν να εφαρμοστούν μέτρα ώστε να καθίσταται πιο εύκολη η αναζήτηση των οφειλομένων (πχ. έντοκη εγγύηση έναντι κατανάλωσης, χρήση ΑΦΜ για την αναζήτηση οφειλών κ.λπ).

Το ζήτημα περιπλέκεται περισσότερο για τις υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, όταν ο ιδιοκτήτης ζητήσει τη διακοπή της παροχής ή και την αφαίρεση του μετρητή, ενώ γίνεται χρήση του ακινήτου από άλλο πρόσωπο, ανεξάρτητα από το εάν έχει καταχωρήσει το όνομά του ως ένοικος ή όχι.

Μέχρι την υλοποίηση των παραπάνω, έχει προταθεί οι υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ να αναλάβουν την πρωτοβουλία ενημέρωσης των ιδιοκτητών περί της αποκλειστικής τους ευθύνης, ανεξάρτητα από την υπογραφή της υπεύθυνης δήλωσης από το μισθωτή. Επίσης, συμπληρωματικά προτείνεται να αποστέλλεται ενημερωτικός λογαριασμός και στον ιδιοκτήτη, ιδιαίτερα στην περίπτωση που η παροχή ενταχθεί στις εν δυνάμει για διακοπή, σύμφωνα με τα όρια που θέτει η ΕΥΔΑΠ ΑΕ.

3.5 Μεταφορά οφειλής.

Σε πολλές περιπτώσεις οι υποψήφιοι ιδιοκτήτες νεόδμητων ακινήτων δεν ενημερώνονται για τυχόν οφειλές της παροχής που τους αντιστοιχεί, καθώς και της κοινόχρηστης παροχής σε περίπτωση πολυκατοικίας, με αποτέλεσμα να υποχρεώνονται μετά την αγοροπωλησία στην εξόφληση συσσωρευμένων οφειλών.

Η Αρχή έχει αναδείξει το πρόβλημα και έχει προτείνει προς την ΕΥΔΑΠ ΑΕ να λάβει ιδιαίτερα μέτρα στις περιπτώσεις ανέγερσης πολυκατοικιών, ώστε να αποφεύγεται η δημιουργία ανεξόφλητων οφειλών. Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση όπου σε ήδη κατοικημένη πολυκατοικία, όπου λόγω οφειλών της κοινόχρηστης παροχής, δεν είχαν τοποθετηθεί ξεχωριστές παροχές και όλα τα διαμερίσματα υδρεύονταν από μία παροχή, οι λογαριασμοί - λόγω της κλιμακωτής χρέωσης- εμφανίστηκαν πάρα πολύ αυξημένοι, ενώ μαζί με τις προηγούμενες οφειλές, το συνολικό ποσό ανήρχετο σε πολλές χιλιάδες ευρώ.

³² Αρ. πρωτ. 340693/2009 έγγραφο.



Μετά από συνεργασία της Αρχής με τις αρμόδιες Δ/νσεις της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, η κατανάλωση επιμερίστηκε στους χρήστες της παροχής και το τελικό ποσό μειώθηκε κατά πολύ, σε κάποιες δε περιπτώσεις υπήρξε και επιστροφή χρημάτων. Πρόκειται για περίπτωση ιδιαίτερα άμεσης θετικής ανταπόκρισης των υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Η λύση αυτή εφαρμόστηκε στη συνέχεια και σε άλλες αντίστοιχες περιπτώσεις.

B. Ειδικότερα Ζητήματα Ύδρευσης και Αποχέτευσης

1. Δίκτυο Ύδρευσης

1.1 Καθυστέρηση τοποθέτησης παροχών σε νεόκτιστα ακίνητα

Ένα πρόβλημα που παρατηρήθηκε, ήταν η καθυστέρηση της ΕΥΔΑΠ ΑΕ να προχωρήσει σε σύνδεση με το δίκτυο της μετά την ολοκλήρωση των οικοδομικών εργασιών σε νεόκτιστο ακίνητο. Ήταν συχνό το φαινόμενο να έχουν ήδη κατοικηθεί τα διαμερίσματα, αλλά να υδροδοτούνται από την εργοταξιακή παροχή, μέχρι να γίνουν οι εργασίες τοποθέτησης των μετρητών που αντιστοιχούν στην υδροδότηση των επί μέρους κατοικιών. Ο βασικός λόγος καθυστέρησης ήταν ότι για την τελική υδροδότηση έπρεπε να έχουν ολοκληρωθεί οι οικοδομικές εργασίες του ακινήτου, προκειμένου να έχει δικαίωμα ο ενδιαφερόμενος να καταθέσει στην Πολεοδομία τα απαραίτητα δικαιολογητικά, ώστε να λάβει την άδεια οριστικής σύνδεσης με το δίκτυο της ΕΥΔΑΠ ΑΕ.

Ύστερα από την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη, οι αρμόδιες υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ επανεξέτασαν τη διαδικασία υδροδότησης των νέων ακινήτων, με σκοπό να μειωθεί στο ελάχιστο δυνατό ο χρόνος αναμονής για την τοποθέτηση των παροχών. Από το καλοκαίρι του 2006 προβλέπεται νέα διαδικασία κατά την οποία, όταν η τεχνική υπηρεσία της ΕΥΔΑΠ ΑΕ προβαίνει στην εκτέλεση εργασιών για την τοποθέτηση της εργοταξιακής παροχής, μπορεί να γίνεται η τεχνική υποδομή και για τις υπόλοιπες υδροπαροχές του ακινήτου. Έτσι, μετά το πέρας των οικοδομικών εργασιών απαιτείται μόνο η τοποθέτηση μετρητών και όχι η μετάβαση συνεργείου για εκ νέου χωματουργικές εργασίες.

Επίσης, για τις εργοταξιακές παροχές ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει να υπάρχει η δυνατότητα αποστολής του λογαριασμού σε διεύθυνση επιλογής του πελάτη ήδη από τον πρώτο λογαριασμό, γιατί λόγω των εργασιών δεν μπορεί να εξασφαλιστεί η ασφαλής παράδοση του φακέλου³³.

1.2 Επέκταση του δικτύου ύδρευσης

Προκειμένου να καλύψει νέες ανάγκες υδροδότησης που δημιουργούνται από την οικιστική διεύρυνση της Αττικής και την επέκταση της αρμοδιότητάς της, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ καλείται συχνά να επεκτείνει το δίκτυο της. Ο τρόπος και το σχέδιο, με βάση τα οποία θα γίνει αυτό υπόκεινται στη διακριτική ευχέρεια της Εταιρείας, οι αποφάσεις όμως που λαμβάνονται πρέπει να είναι εμπεριστατωμένα αιτιολογημένες και να έχουν ως γνώμονα το δημόσιο συμφέρον και την αποδοτική εκμετάλλευση.

Στις περιπτώσεις που δεν διέρχεται αγωγός νερού μπροστά από το ακίνητο του καταναλωτή, αυτός αναλαμβάνει το κόστος της επέκτασης του δικτύου. Από το 2004 εγκρίθηκε η συμμετοχή «των καταναλωτών στη δαπάνη επέκτασης του Δικτύου Ύδρευσης για τοποθέτηση κοινών παροχών σε περιοχές εντός εγκεκριμένου σχεδίου, σε ποσοστό 50% επί του προϋπολογισθέντος...ποσού... και την επιβάρυνση της ΕΥΔΑΠ ΑΕ για το υπόλοιπο ποσό»³⁴. Πρόκειται για μία θετική ρύθμιση, παρόλα αυτά η επιβάρυνση παραμένει υψηλή για τον καταναλωτή, με αποτέλεσμα αυτός να προτιμά άλλους τρόπους υδροδότησης (π.χ. υδροδότηση σε απόσταση, συνύδρευση), οι οποίοι όμως δημιουργούν πρακτικά προβλήματα, όπως μεγαλύτερη πιθανότητα για ζημιές στις σωληνώσεις, δυσχερέστερη εποπτεία των φρεατίων από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ και τους καταναλωτές κ.λπ.

Ακόμα όμως και στην περίπτωση που η Εταιρεία εντάξει μία περιοχή στον προγραμματισμό της για επέκταση δικτύου, παρατηρείται πολύμηνη καθυστέρηση, χωρίς μάλιστα να ενημερώνεται αξιόπιστα ο πολίτης για το χρονοδιάγραμμα των εργασιών. Η αδιαφάνεια που επικρατεί, σε συνδυασμό με τη σημασία που έχει η ολοκλήρωση των

³³ Αρ. πρωτ. 87.2.1/21-1-2002 έγγραφο.

³⁴ Αρ. απόφασης Διοικητικού Συμβουλίου 14914/9-11-04.

εργασιών για τον πολίτη, έχουν ως αποτέλεσμα την άσκηση πιέσεων, τον εκνευρισμό και τη δυσαρέσκεια για τη λειτουργία των αρμόδιων υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ ΑΕ.

Τα αίτια των καθυστερήσεων δεν αφορούν μόνο τις υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, αλλά και άλλους φορείς, από τους οποίους εξαρτάται η ολοκλήρωση των διαδικασιών. Τέτοιοι είναι οι ΟΤΑ, στην εδαφική περιφέρεια των οποίων εκτελούνται οι εργασίες. Σύμφωνα με το Ν.2744/1999 στο άρθρο 5 παρ. 2, για «...την εκτέλεση υπόγειων ή επίγειων εργασιών προς κατασκευή αγωγών και πάσης φύσεως έργων υδρεύσεως και αποχετεύσεως αρμοδιότητας της Ε.Υ.Δ.Α.Π. επί δημοτικών ή κοινοτικών ακινήτων και κοινόχρηστων χώρων των Ο.Τ.Α.... δεν οφείλεται οποιοδήποτε τέλος ούτε επιβάλλεται οποιαδήποτε επιβάρυνση εις βάρος της Ε.Υ.Δ.Α.Π. και υπέρ των Ο.Τ.Α.». Αν και η ρύθμιση είναι σαφής, υπήρξαν περιπτώσεις δήμων που απαιτήσαν αρχικά από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ αποζημίωση προκειμένου να επιτρέψουν την διενέργεια έργων, με αποτέλεσμα την καθυστέρηση της ολοκλήρωσης του δικτύου.

Ο Συνήγορος του Πολίτη δέχτηκε αναφορά από ομάδα πολιτών, με θέμα την καθυστέρηση σύνδεσης με το δίκτυο ακινήτων παρακείμενων σε συγκεκριμένη οδό³⁵. Η καθυστέρηση δεν οφειλόταν σε δυστοκία της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, αλλά στην άρνηση του αρμόδιου Δήμου να χορηγήσει άδεια εκσκαφής, επειδή το οδόστρωμα είχε συντηρηθεί πρόσφατα, εάν πρώτα δεν κατατίθετο αυξημένη εγγυητική επιστολή. Ο Συνήγορος του Πολίτη συγκάλεσε σύσκεψη με τους εμπλεκόμενους φορείς, όπου έγινε δεκτή ως συμβιβαστική λύση η προσκόμιση στο Δήμο εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης για δύο χρόνια και θα κάλυπτε περισσότερα αντίστοιχα έργα. Ο Συνήγορος του Πολίτη τόνισε ότι σε παρόμοιες περιπτώσεις, οι Δήμοι και η ΕΥΔΑΠ ΑΕ θα πρέπει να συντονίζουν τη δράση τους, ώστε να μην κατασπαταλάται δημόσιο χρήμα με την καταστροφή έργου που μόλις έχει ολοκληρωθεί.

Σε άλλη αναφορά του 2008³⁶, η πολίτης διαμαρτυρήθηκε επειδή η ΕΥΔΑΠ ΑΕ αρνήθηκε αναίτιολόγητα να ικανοποιήσει το αίτημά της για επέκταση δικτύου σε οδό κανονικής κυκλοφορίας οχημάτων με διαμορφωμένα πεζοδρόμια, όπου θα μπορούσαν να οριοθετηθούν οριστικά ο αγωγός ύδρευσης και τα σημεία εγκιβωτισμού των φρεατίων, χωρίς κίνδυνο μελλοντικής μεταφοράς. Στην οδό αυτή λειτουργούσε ήδη δίκτυο αποχέτευσης. Η Εταιρεία ζήτησε από την πολίτη να επιβαρυνθεί με το συνολικό κόστος της επέκτασης του υπάρχοντος δικτύου αποκλειστικά προς την οικία της (3.321,88 ευρώ). Ο Συνήγορος του Πολίτη επεσήμανε στην ΕΥΔΑΠ ΑΕ ότι με την επέκταση αυτή θα εξυπηρετούνταν συνολικά 26 καταναλωτές που τα ακίνητά τους υδροδοτούνταν ήδη από φρεάτια που βρίσκονται σε απόσταση. Μετά την παρέμβαση της Αρχής, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ ενέταξε στον προγραμματισμό του έτους 2010 την επέκταση του δικτύου της στη συγκεκριμένη οδό, χωρίς όμως οποιαδήποτε δέσμευση σχετικά με το χρόνο εκτέλεσης της κατασκευής. Μέχρι σήμερα δεν έχει υλοποιηθεί η επέκταση.

Καταληκτικά επισημαίνεται ότι τα θέματα επέκτασης δικτύου ύδρευσης³⁷, συγκαταλέγονται στις θεματικές όπου η ΕΥΔΑΠ ΑΕ εμφανίζεται ιδιαίτερα απρόθυμη να αποδεχτεί τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη. Η Αρχή επανέρχεται με την πάγια θέση της ότι δεν παρεμβαίνει στην άσκηση πολιτικής από την Εταιρεία, τονίζει όμως ότι η διακριτική ευχέρεια δεν μπορεί να υποκρύπτει αυθαιρεσία και ότι ο πολίτης πρέπει πάντα να ενημερώνεται πλήρως και αιτιολογημένα για την τύχη και την πορεία του αιτήματός του.

³⁵ Υποθέσεις 2150/1999, 4064/1999 και 4182/1999.

³⁶ Αρ. αναφοράς 3812/2008.

³⁷ Σημειώνεται ότι σύμφωνα με τη νομοθεσία της ΕΥΔΑΠ ΑΕ προβλέπεται (Κανονισμός Ύδρευσης 2.3.2 εδάφιο στ και ζ) η δυνατότητα κατασκευής μέρους ή και όλου του έργου επέκτασης ύδρευσης, από άλλο φορέα με συναίνεση και επίβλεψη της ΕΥΔΑΠ ΑΕ.

1.2.1 Δαπάνη έρευνας για μεταφορά υδροπαροχής

Ο Συνήγορος του Πολίτη διερεύνησε αναφορά³⁸ πολίτη, η οποία διαμαρτυρήθηκε για την καταβολή ποσού 62,61€ ως δαπάνη έρευνας για μεταφορά της παροχής (φρεατίου) μπροστά από το ακίνητο. Συγκεκριμένα, η ενδιαφερόμενη προσήλθε στην ΕΥΔΑΠ ΑΕ ζητώντας να ενημερωθεί για τη δυνατότητα μεταφοράς της υδροπαροχής που είναι τοποθετημένη σε απόσταση, μπροστά στο ακίνητο. Της υποδείχθηκε ότι πρέπει να καταθέσει σχετικό αίτημα και να καταβάλει το ποσό των 62,61€ ως δαπάνη έρευνας. Μετά από τρεις εβδομάδες την ενημέρωσαν³⁹ ότι η μεταφορά δεν είναι δυνατή, διότι δεν *διέρχεται αγωγός έμπροσθεν του ακινήτου και στο ίδιο έγγραφο δίνονται στοιχεία για το ύψος της δικής της συμμετοχής στη συνολική δαπάνη, στην περίπτωση που ζητήσει την επέκταση του αγωγού.*

Η Αρχή επεσήμανε ότι η ενημέρωση για το εάν είναι δυνατή ή όχι η μεταφορά, θα έπρεπε να ήταν άμεση και χωρίς κόστος για την καταναλωτή, δεδομένου ότι το δίκτυο ύδρευσης είναι αποτυπωμένο και γνωστό στις υπηρεσίες της εταιρείας, η δε έρευνα για το κόστος της μεταφοράς, θα μπορούσε να ακολουθήσει σε δεύτερο στάδιο και εφόσον τελικά αυτό ζητηθεί. Ο Συνήγορος του Πολίτη μετά την αποδοχή από πλευράς υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ ΑΕ της πρότασής του απαλλαγή του πολίτη από την οφειλή, πρότεινε την κατάργηση αυτής της επιβάρυνσης.

1.3 Παλαιότητα και συντήρηση εγκαταστάσεων δικτύου ύδρευσης

Η συνολική εγκατάσταση για την υδροδότηση ενός ακινήτου αποτελείται από το εξωτερικό δίκτυο (αρμοδιότητα της ΕΥΔΑΠ ΑΕ) και το εσωτερικό δίκτυο (αρμοδιότητα του καταναλωτή). Το κάθε μέρος, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ και ο καταναλωτής, έχει το αντίστοιχο πεδίο ευθύνης, τόσο για την καλή λειτουργία των εγκαταστάσεων, όσο και για τη συντήρηση ή και την αντικατάσταση, σε περίπτωση βλάβης ή παλαιότητας.

Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ πρέπει να λαμβάνει ειδική μέριμνα ώστε το δίκτυό της να πληροί όλες τις προδιαγραφές, δεδομένου ότι από αυτό υδρεύεται ένας μεγάλος αριθμός καταναλωτών (σύμφωνα με τις επίσημες πληροφορίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, η Εταιρεία συντηρεί περίπου 2.000.000 συνδέσεις και υπολογίζεται ότι έχει περισσότερους από 4.000.000 πελάτες). Στις νέες συνδέσεις χρησιμοποιούνται νέου τύπου υλικά και εξασφαλίζεται με τον τρόπο αυτό η τήρηση των προδιαγραφών. Στα ακίνητα όμως που έχουν ήδη υδροδοτηθεί εδώ και πολλά χρόνια παρατηρούνται συχνές διαρροές και απώλεια νερού, γεγονός που καθιστά απαραίτητο τον προγραμματισμό της σταδιακής αντικατάστασης του παλαιού δικτύου της ΕΥΔΑΠ ΑΕ με νέου τύπου σωλήνες.

Σε αναφορά που χειρίστηκε ο Συνήγορος του Πολίτη⁴⁰, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ αναγνωρίζει την ανάγκη ανακαίνισης των εγκαταστάσεών της. Συγκεκριμένα η Εταιρεία τόνισε ότι: *‘Η τεχνική απαξίωση της παλαιάς εγκατάστασης είναι προφανής, αφού έχει κατασκευαστεί το 1977 δηλαδή πριν από 30 χρόνια και ήδη έχει εξαντληθεί το μεγαλύτερο μέρος του «χρόνου ζωής» της’*, αρνήθηκε όμως να προβεί στην άμεση αντικατάσταση των παλαιών συστημάτων, στο τμήμα του δικτύου της που υπήρξε βλάβη λόγω παλαιότητας για να μη δημιουργηθεί *όχληση των υπολοίπων υδρευόμενων και άσκοπη δαπάνη*⁴¹. Ενόψει των ρυθμίσεων του πρόσφατου ΧΥΚ, ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει να διασαφηνιστεί από την Εταιρεία ότι τυχόν ζημία στην παρουσία των καταναλωτών, η οποία θα επέλθει ως αποτέλεσμα κακής κατάστασης του δικτύου λόγω παλαιότητας ή και ελλιπούς συντήρησης, δεν θα θεωρείται βλάβη από ανωτέρα βία, αλλά βλάβη από κακή συντήρηση του δικτύου και θα επιβαρύνει την ΕΥΔΑΠ ΑΕ.

Επίσης, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν αποδέχεται την ευθύνη για τις ζημιές στην παρουσία τρίτων από τις βλάβες στο δίκτυό της, παραπέμποντας στο άρθρο 10 του Κανονισμού Ύδρευσης, σύμφωνα με το οποίο *«επιβάλλεται η πλήρης στεγανοποίηση όλων των περιμετρικών τοίχων ή τοιχιών του υπογείου του προς ύδρευση ακινήτου με τέτοιες κατασκευές ώστε να*

³⁸ Αρ. αναφοράς 140109/2011

³⁹ ΕΥΔΑΠ ΑΕ –Β’ Περ. Κέντρο Αθηνών αρ. αιτήματος 454506/21-3-11

⁴⁰ Αρ. αναφοράς 311/2006.

⁴¹ ΕΥΔΑΠ ΑΕ Δ/νση Δικτύου Ύδρευσης αρ. πρωτ. 323794/28.2.07 έγγραφο.

αποκλείεται η εισροή από τυχόν διαρροές του δικτύου. ... Εάν δεν γίνει η πιο πάνω στεγανοποίηση η εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν ζημιές που θα προξενηθούν από το λόγο αυτό». Ο όρος αυτός αποτελεί στην ουσία γενικό όρο αποκλεισμού της ευθύνης της Εταιρείας και είναι καταχρηστικός. Δεδομένου μάλιστα ότι η σύμβαση υδροληψίας δεν υπογράφεται παρά μόνο από τον πρώτο ιδιοκτήτη του υδροδοτούμενου ακινήτου⁴², ο πολίτης δεν γνωρίζει καν τον όρο αυτόν και την αντίστοιχη υποχρέωσή του.

Σε αναφορά που χειρίστηκε ο Συνήγορος του Πολίτη⁴³, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ επικαλέστηκε την τεχνική γνωμάτευση ιδιωτικής εταιρείας της επιλογής της, προκειμένου να υποστηρίξει τον ισχυρισμό της ότι η στεγανοποίηση του ακινήτου δεν ήταν επαρκής. Με βάση αυτή, η Εταιρεία απέρριψε το αίτημα του πολίτη για αποζημίωση, αποκλείοντας μάλιστα στον πολίτη την πρόσβαση στην τεχνική γνωμάτευση. Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει να χορηγείται κάθε στοιχείο που αφορά την υπόθεσή του και λαμβάνεται υπόψη από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ.

Επίσης, έχει προταθεί να αντιμετωπίζονται άμεσα τα προβλήματα που παρουσιάζονται από τις διακυμάνσεις της πίεσης νερού και να ληφθούν μέτρα για την αντιμετώπιση των έκτακτων διακοπών ύδρευσης, καθώς και την αποφυγή παρατεταμένων διακοπών νερού, ώστε να επηρεάζεται όσο το δυνατό λιγότερο η απρόσκοπτη λειτουργία των νοικοκυριών.

1.4 Φρεάτιο υδροπαροχής

1.4.1 Διαδικασία τοποθέτησης φρεατίου υδροπαροχής

Η σύνδεση με το δίκτυο ύδρευσης είναι μία τεχνική εργασία θεμελιώδους σημασίας και θα πρέπει να καταβάλλεται κάθε δυνατή μέριμνα, ώστε να εκμηδενίζονται οι πιθανότητες λάθους στην τοποθέτηση του φρεατίου. Οι ενδιαφερόμενοι προς υδροδότηση καλούνται να σημειώσουν σε ένα σκαρίφημα της οικοδομής το σημείο σύνδεσης με το εσωτερικό δίκτυο. Πολλές φορές όμως δεν αποτυπώνονται με ακρίβεια τα στοιχεία που θα διευκολύνουν και τους καταναλωτές και τους υπαλλήλους των τεχνικών συνεργειών, ούτε σημειώνεται το σημείο όπου βρίσκονται οι αναμονές από την πλευρά του κτιρίου. Σχετικά με αυτό ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει να ενημερώνεται ο καταναλωτής για την ημερομηνία τοποθέτησης των φρεατίων, ώστε να μπορεί να είναι παρών κατά τις εργασίες και να αποφεύγονται λάθη⁴⁴. Επειδή η σύνδεση με το δίκτυο της ΕΥΔΑΠ ΑΕ είναι δαπανηρή διαδικασία, η μη κατάλληλη τοποθέτηση των φρεατίων συνεπάγεται καθυστέρηση, ταλαιπωρία, επιπλέον εργασίες και έξοδα για τον καταναλωτή.

1.4.2 Ζημιές στο φρεάτιο υδροπαροχής

Τα φρεάτια, μέσα στα οποία τοποθετούνται οι μετρητές, είναι αποκλειστικής επιλογής της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, η οποία έχει και την αρμοδιότητα εγκατάστασής τους. Σύμφωνα με τον Κανονισμό της Εταιρείας, ο ιδιοκτήτης του ακινήτου έχει την υποχρέωση να φροντίζει για τη διατήρηση της καλής κατάστασης του φρεατίου και των εξαρτημάτων παροχής. Με τον ίδιο Κανονισμό απαγορεύεται κάθε επέμβαση στις εγκαταστάσεις του φορέα, οπότε αποκλείεται κάθε δυνατή ενέργεια συντήρησης και επισκευής από την πλευρά του καταναλωτή.

Τα φρεάτια μέχρι πρόσφατα⁴⁵ τοποθετούνταν αποκλειστικά σχεδόν στο πεζοδρόμιο μπροστά από το ακίνητο, επιτρέποντας εύκολα την οποιαδήποτε κακόβουλη πρόσβαση, ειδικότερα στην αφαίρεση του καπακιού (απλό καπάκι, χωρίς καμία ασφάλιση). Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει την επανασχεδίαση του φρεατίου με το να υπάρχει κατάλληλη πρόβλεψη ασφάλισης στον τρόπο ανοίγματος, το δε καπάκι να μην να μπορεί να απομακρυνθεί (λ.χ. με αρθρωτή σύνδεση τύπου μεντεσέ ή με σταθερή σύνδεση με συρματόσχοινο).

⁴² Βλ. παραπάνω Α1.1.

⁴³ Κωδικός υπόθεσης 134449/2010.

⁴⁴ Αρ. πρωτ. 21651.4.1/23.2.2005 έγγραφο.

⁴⁵ Με νεώτερη απόφαση της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, προβλέπεται η τοποθέτηση των μετρητών και στον εσωτερικό χώρο του ακινήτου, εφόσον είναι ελεύθερα προσβάσιμος. Κατ' αυτόν τον τρόπο το φρεάτιο είναι πιο προστατευμένο.

Η επίκληση της υποχρέωσης καλής διατήρησης του φρεατίου από τον καταναλωτή δεν δικαιολογείται πάντα, γιατί στις περισσότερες περιπτώσεις η αιτία της ζημίας οφείλεται σε εξωτερικό παράγοντα (πχ. καθίζηση οδοστρώματος) και είναι αδύνατο να προβλεφθεί και να αντιμετωπιστεί από τον καταναλωτή. Επειδή δε το φρεάτιο δεν είναι αυτόνομη εγκατάσταση, η διατήρηση της καλής κατάστασής του εξαρτάται από τη γενικότερη κατάσταση του πεζοδρομίου, στο οποίο βρίσκεται και το οποίο ανήκει στην αρμοδιότητα του οικείου ΟΤΑ. Χαρακτηριστική είναι αναφορά που έλαβε ο Συνήγορος του Πολίτη⁴⁶, όπου ο πολίτης διαμαρτυρόταν διότι ο μετρητής είχε μεν συνδεθεί με το εσωτερικό δίκτυο της οικίας του, όμως το φρεάτιο, λόγω της μη διαμόρφωσης του πεζοδρομίου, δεν είχε στερεωθεί πουθενά και μπορούσε να μετακινηθεί από οποιονδήποτε τρίτο με ευκολία. Μετά την παρέμβαση της Αρχής, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ προέβη στην ασφάλιση του φρεατίου με σκυρόδεμα.

Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ τοποθετεί ήδη νέους τύπους φρεατίων που είναι υψηλών προδιαγραφών ως προς την αντοχή και τη στεγανότητα. Στα φρεάτια παλιού τύπου, που είναι και η συντριπτική πλειονότητα των ήδη εγκατεστημένων μετρητών, παρατηρείται συχνά το φαινόμενο ρηγματώσεων, φθορών, ύπαρξης χωμάτων και νερών, γενικότερη κατάσταση για την οποία δεν ευθύνονται πάντα οι εκάστοτε καταναλωτές, λ.χ. μη καλή εφαρμογή καπακιού. Για το λόγο αυτό, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει επισημάνει ότι η Εταιρεία πρέπει να προχωρήσει στην σταδιακή αντικατάσταση αυτών των τελευταίων, με φρεάτια νέου τύπου. Με τον τρόπο αυτό, θα αντιμετωπιστούν πολλά προβλήματα που έχουν ανακύψει λόγω φθοράς με την πάροδο του χρόνου. Η αντικατάσταση αυτή πρέπει να γίνει χωρίς επιβάρυνση του καταναλωτή, εφόσον εντάσσεται στη γενική συντήρηση, στην οποία είναι υποχρεωμένη να πραγματοποιεί η ΕΥΔΑΠ ΑΕ.

Με την μέχρι σήμερα πρακτική, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ, εφόσον διενεργήσει εργασίες επισκευής του φρεατίου και του μετρητή, ενημερώνει τον καταναλωτή εκ των υστέρων μέσω του λογαριασμού ύδρευσης, χρεώνοντάς τον με το κόστος της επισκευής. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να δημιουργούνται παρεξηγήσεις και να υποβάλλονται ενστάσεις εκ μέρους των καταναλωτών αναφορικά με την ύπαρξη προβλήματος και την αναγκαιότητα των επισκευών. Ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει να προηγείται έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών για το είδος της ζημίας, την αναγκαιότητα των εργασιών, το χρόνο της επισκευής και την επακόλουθη χρέωση, που θα τεκμηριώνεται αναλόγως λ.χ. με την επισύναψη φωτογραφικού υλικού.

Κάτι ανάλογο πρέπει να προβλέπεται για τις εργασίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ που διενεργούνται κοντά σε φρεάτια υδροπαραροχής. Στις περιπτώσεις αυτές, εξαιτίας της καταπόνησης της εγκατάστασης μπορεί να προκληθούν ζημιές στο εσωτερικό δίκτυο, με αποτέλεσμα την διαρροή νερού, που χρεώνεται ο καταναλωτής. Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει⁴⁷ να ενημερώνεται εγγράφως ο καταναλωτής για το είδος των εργασιών, την καταγραφή των ενδείξεων των μετρητών που βρίσκονται στον ίδιο χώρο, όπου πραγματοποιούνται οι τεχνικές εργασίες, και να προβλεφθεί η πραγματοποίηση τεχνικού ελέγχου από την αρμόδια υπηρεσία της ΕΥΔΑΠ ΑΕ λίγες μέρες μετά, για την έγκαιρη διαπίστωση τυχόν προβλημάτων ή ζημιών.

1.5 Διαρροές

1.5.1 Διαρροή στο σημείο ένωσης του μετρητή με το εσωτερικό δίκτυο (εσωτερικό ρακόρ)

Η διαρροή στο σημείο ένωσης του μετρητή με το εσωτερικό δίκτυο (εσωτερικό ρακόρ) στα φρεάτια παλιού τύπου είναι συχνό φαινόμενο και αποτελεί πηγή προβλημάτων μεταξύ καταναλωτών και ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Από τη διατύπωση που υπάρχει στον Κανονισμό Ύδρευσης (πρόσφατο αλλά και προηγούμενο), η εσωτερική εγκατάσταση υδροδότησης, η οποία είναι στην ευθύνη του καταναλωτή, ξεκινάει 'πέρα από' το εσωτερικό ρακόρ.

⁴⁶ Αρ. αναφοράς 5340/2005.

⁴⁷ Αρ. πρωτ. 122605/3438/2010/11-2-2010 έγγραφο.

Ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί ότι η διατύπωση είναι σαφής και σε συνδυασμό με το γεγονός ότι η σύνδεση του μετρητή με το εσωτερικό δίκτυο γίνεται από τεχνικό συνεργείο της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, -όπως και κάθε μεταγενέστερη ενέργεια λ.χ. αντικατάσταση μετρητή- καταλήγει στη θέση ότι η διαρροή στο εσωτερικό ρακόρ βαρύνει την ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Η θέση αυτή δεν έχει γίνει αποδεκτή από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ, η οποία θεωρεί το εσωτερικό ρακόρ είναι μέρος της εσωτερικής εγκατάστασης του υδροδοτούμενου ακινήτου.

Επιπλέον, η Εταιρεία αναλαμβάνει την ευθύνη για την καλή λειτουργία του ρακόρ για ένα χρόνο, ως «εγγύηση» της καλής εκτέλεσης των εργασιών τοποθέτησης του μετρητή. Αυτή η πρακτική θεμελιώνεται στον ισχυρισμό ότι, εφόσον η τοποθέτηση του ρακόρ είναι τεχνικά εσφαλμένη, για παράδειγμα δεν έχει βιδωθεί σωστά, αυτό θα έχει εμφανίσει δυσλειτουργία μέσα σε χρονικό διάστημα ενός έτους. Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει τονίσει ότι η οριοθέτηση του έτους ως εύλογου χρόνου για την εμφάνιση προβλημάτων στο ρακόρ, θα έπρεπε να συνοδεύεται από τεχνική τεκμηρίωση του παραπάνω ισχυρισμού της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, ότι δηλαδή οι συνέπειες από τυχόν σφάλμα κατά την τοποθέτηση ή λόγω αστοχίας υλικού θα εμφανιστούν μόνο μέσα στον πρώτο χρόνο. Ελλείψει τέτοιας μελέτης, δεν δικαιολογείται, μετά την παρέλευση του πρώτου χρόνου, να ζητείται από τον ιδιοκτήτη της παροχής να αναλαμβάνει αυτός την ευθύνη για εργασίες που έχουν πραγματοποιηθεί από υπηρεσίες της εταιρείας. Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν έχει αποδεχτεί τις θέσεις του Συνηγόρου του Πολίτη και αντιμετωπίζει τις σχετικές αιτήσεις για μείωση λογαριασμού, ως αφανή διαρροή υπαιτιότητας καταναλωτή.

1.5.2 Διαρροή στο εσωτερικό δίκτυο

Ο έλεγχος για διαρροή στο εσωτερικό δίκτυο θα πρέπει να διενεργείται με ευθύνη του καταναλωτή, ο οποίος όμως συχνά αμελεί να προβεί σε περιοδικό έλεγχο του μετρητή, ώστε να εντοπίζει εγκαίρως πιθανά σημεία ή καταστάσεις που μπορεί να οδηγήσουν σε πρόβλημα. Το αποτέλεσμα είναι να διαπιστώνεται από τον καταναλωτή η ύπαρξη διαρροής εκ των υστέρων, με τη λήψη του αυξημένου λογαριασμού ύδρευσης. Από την άλλη πλευρά, ο καταμετρητής της ΕΥΔΑΠ ΑΕ έχει ως κύριο έργο την καταχώριση των ενδείξεων του μετρητή και τη διαβίβασή τους προς την τεχνική και διοικητική υπηρεσία της Εταιρείας. Τις περισσότερες φορές όμως, είναι ο καταμετρητής της ΕΥΔΑΠ ΑΕ αυτός που διαπιστώνει το πρόβλημα διαρροής, εφόσον παρατηρεί ότι ο δείκτης του μετρητή γυρίζει με σταθερό ρυθμό και ότι η κατανάλωση είναι αυξημένη⁴⁸.

Επίσης, οι καταμετρητές μπορούν να διαπιστώσουν και άλλα στοιχεία, που πιθανολογείται ότι μπορούν να προκαλέσουν διαρροή. Σε αναφορά που χειρίστηκε ο Συνήγορος του Πολίτη⁴⁹, προέκυψε ότι οι ρίζες ενός παρακείμενου δέντρου είχαν προκαλέσει ζημιές στο σωλήνα του εσωτερικού δικτύου, με αποτέλεσμα να διαρρεύσουν περίπου 250 κυβικά παραπάνω από τη μέση κατανάλωση. Η υπόθεση αντιμετωπίστηκε από την εταιρεία ως αφανής διαρροή και χορηγήθηκε η προβλεπόμενη μείωση. Κατά την αυτοψία που διενεργήθηκε από τον Συνήγορο του Πολίτη, προέκυψε ότι μεγάλο μέρος του ριζικού συστήματος ήταν υπέργειο και εμφανές, επομένως θα ήταν αναμενόμενο να είχε εύκολα εντοπιστεί από κάποιο καταμετρητή και να είχε ενημερωθεί ο καταναλωτής. Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει τονίσει ότι ο ρόλος του καταμετρητή στην πρόληψη περαιτέρω άσκοπης κατανάλωσης νερού και αντίστοιχης οικονομικής επιβάρυνσης του καταναλωτή είναι σημαντικός. Για το λόγο αυτό η Αρχή πρότεινε να δίνεται η δυνατότητα στους καταμετρητές να καταχωρούν όλες τις παρατηρήσεις τους στο φορητό τερματικό που χρησιμοποιούν, ώστε οι αρμόδιες υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ στη συνέχεια να ενημερώνουν τους καταναλωτές. Για τη συγκεκριμένη υπόθεση ζητήθηκε περαιτέρω μείωση λόγω συνυπαιτιότητας, αίτημα που δεν έγινε αποδεκτό, διότι στον Κανονισμό της ΕΥΔΑΠ ΑΕ «...δεν προβλέπεται η δυνατότητα ενημέρωσης του καταναλωτή στην περίπτωση της πιθανής κατάστασης δημιουργίας προϋποθέσεων διαρροής (ρίζες δένδρων)».⁵⁰

⁴⁸ Για της υποχρέωση της ΕΥΔΑΠ ΑΕ να παρακολουθεί την κατανάλωση των πελατών της και να επισημαίνει σημαντικές διαφοροποιήσεις σε αυτές βλ. παρ. Α1.2.

⁴⁹ Αρ. αναφοράς 2637/2009.

⁵⁰ ΕΥΔΑΠ ΑΕ ΔΕΠ αρ. πρ. 354489/16-7-09

1.5.3 Όρια αντιμετώπισης αυξημένων λογαριασμών λόγω αφανούς διαρροής

Επειδή μία από τις προϋποθέσεις για χορήγηση μείωσης λόγω αφανούς διαρροής, είναι η κατανάλωση να υπερβαίνει τα 90 μ3/τρίμηνο», όταν οι καταναλωτές προσέρχονται στο αρμόδιο Περιφερειακό Κέντρο, ενημερώνονται ότι δεν μπορούν να υπαχθούν στη διαδικασία μείωσης, διότι η συνολική κατανάλωση δεν υπερβαίνει αυτό το όριο, αν και από το μέσο όρο της τριμηνιαίας κατανάλωσης μπορεί να προκύπτει σημαντική ποσοστιαία (%) αύξηση. Η ρύθμιση αυτή, εκτός από το ότι παραβιάζει την αρχή της ισότητας των πολιτών, προκαλεί και την εντύπωση ότι τελικά θα τους συνέφερε οικονομικά, αντί να ανταποκριθούν άμεσα και να επισκευάσουν τη ζημιά, να αφήσουν να διαρρεύσουν λίγα ακόμα κυβικά, ώστε να ικανοποιείται η εν λόγω προϋπόθεση των 90 κυβικών.

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει να εξετάζονται και αυτές οι περιπτώσεις μικρο-διαρροών στο πλαίσιο μίας αντίστοιχης διαδικασίας χορήγησης μείωσης.

1.5.4 Χρόνος επέμβασης τεχνικής υπηρεσίας.

Σε ορισμένες περιπτώσεις έχει παρατηρηθεί το φαινόμενο, να υπάρχει μεγάλη καθυστέρηση της τεχνικής υπηρεσίας να επέμβει, αντιμετωπίζοντας το πρόβλημα της διαρροής, με βάση τα δελτία τεχνικού ελέγχου που εκδίδουν οι καταμετρητές για αυξημένη κατανάλωση. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να είναι αυξημένος και ο επόμενος λογαριασμός. Ενδεικτική είναι περίπτωση στην οποία ο πρώτος αυξημένος λογαριασμός κατέγραψε αύξηση πάνω από 10.000% σε σχέση με τη μέση κατανάλωση των τελευταίων ετών. Η δε κατανάλωση που καταγράφηκε στις επόμενες 22 ημέρες που παρήλθαν μέχρι την ανταπόκριση της τεχνικής υπηρεσίας, ήταν αντίστοιχα αυξημένη πάνω από 13.000%.

Η Αρχή επεσήμανε την αναγκαιότητα λήψης μέτρων για την άμεση αντιμετώπιση παρόμοιων περιπτώσεων, αν είναι δυνατό μάλιστα αυθημερόν, ακόμα και εκτός ωραρίου.

Η μετέπειτα οικονομικά ευνοϊκή αντιμετώπιση από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ των περιπτώσεων αυτών με τη χορήγηση μείωσης, σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να αντισταθμίσει τη συνήθη χρέωση του καταναλωτή και ακόμα περισσότερο την απώλεια υδάτινων πόρων.

1.5.5 Χρέωση αποχέτευσης στις περιπτώσεις αφανούς διαρροής.

Οι υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, όταν προβαίνουν σε μερική μείωση των αυξημένων λογαριασμών ύδρευσης λόγω αφανούς διαρροής, στο τελικό ποσό οφειλής υπολογίζουν και τα τέλη αποχέτευσης. Η θέση της Αρχής είναι ότι ο de facto υπολογισμός όλου του ποσοστού αποχέτευσης εγείρει ζήτημα ορθότητας και νομιμότητας. Στις περιπτώσεις όπου αποδεδειγμένα το νερό δεν διοχετεύτηκε σε αγωγό αποχέτευσης, ουδόλως επιβαρύνθηκε το δίκτυο. Τίθεται επομένως ένα πολύ σοβαρό ζήτημα νομιμότητας της επιβολής χρέωσης αποχέτευσης. Με άλλα λόγια, το ποσό που εισπράττεται από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν αντιπροσωπεύει καμία απολύτως ανταποδοτική ή άλλου είδους υπηρεσία ή δαπάνη.

Για τις περιπτώσεις αυτές, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει επανειλημμένως στην ΕΥΔΑΠ ΑΕ την άμεση επανεξέταση από τις υπηρεσίες της του τρόπου υπολογισμού των τελών αποχέτευσης, με αποχρέωση αυτού του ποσού. Μέχρι σήμερα η ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν έχει κάνει αποδεκτή την πρόταση της Αρχής.

1.6 Περί υδρομέτρου

1.6.1 Ευθύνη και τεχνικός έλεγχος υδρομέτρου

Η χρέωση του καταναλωτή γίνεται με βάση την κατανάλωση που προκύπτει αποκλειστικά από τις ενδείξεις του υδρομέτρου. Είναι λοιπόν απαραίτητο να είναι εγγυημένη η καλή λειτουργία του, ώστε να μην υπάρχουν αμφισβητήσεις ως προς τις ενδείξεις. Στην τελευταία

αυτή περίπτωση πρέπει να εξασφαλίζεται ένα αξιόπιστο σύστημα ελέγχου, ώστε να επιλύονται με ασφάλεια τα σχετικά προβλήματα.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Ύδρευσης της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, η καλή λειτουργία του υδρομέτρου, εφόσον αμφισβητηθεί από τον πολίτη, διαπιστώνεται μετά από τεχνικό έλεγχο που διενεργείται αποκλειστικά στο Εργαστήριο Υδρομετρητών της ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Ο τεχνικός έλεγχος επιλέγεται από τους καταναλωτές και διενεργείται κατόπιν αίτησής τους, ως λύση για να δώσει κάποια εξήγηση σε μία αναπιολόγητα μεγάλη καταγραφή κατανάλωσης. Σύμφωνα με τη διαδικασία που ακολουθείται, ο μετρητής δεν μπορεί να ξαναχρησιμοποιηθεί ο ίδιος μετά, αλλά ούτε και να ελεγχθεί από άλλον φορέα, δεδομένου ότι αποσυναρμολογείται και δεν υφίσταται πλέον ως ενιαίος μηχανισμός. Εάν δε διαπιστωθεί ότι λειτουργεί μέσα στα προβλεπόμενα όρια ασφαλείας, ο καταναλωτής υποχρεωτικά αποδέχεται την καταγεγραμμένη κατανάλωση και χρεώνεται τη δαπάνη του ελέγχου. Δεν παρέχεται όμως η δυνατότητα στον καταναλωτή να αμφισβητήσει τη διαδικασία, και να εξετάσει τον υδρομετρητή μέσω τεχνικού επιλογής του, για τον επιπλέον λόγο ότι ο υδρομετρητής είναι ιδιοκτησίας της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και δεν δίνεται στον καταναλωτή.

Σχετικά με την όλη διαδικασία που ακολουθείται, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει προτείνει να ενημερώνεται ο καταναλωτής για την ημερομηνία και την ώρα αφαίρεσης του μετρητή, να σφραγίζεται ο μετρητής παρουσία του και να μπορεί να επιλέγει τη διενέργεια ελέγχου και σε άλλο διαπιστευμένο εργαστήριο πέρα από το Εργαστήριο Υδρομετρητών της ΕΥΔΑΠ ΑΕ⁵¹. Επιπλέον, έχει προταθεί να ενημερώνεται εγγράφως ο καταναλωτής ότι ο μετρητής δεν επιστρέφεται μετά από τον τεχνικό έλεγχο⁵². Γενικότερα, η θέση της Αρχής είναι ότι πρέπει να επανεξεταστεί η διαδικασία ελέγχου, ώστε ο υδρομετρητής να είναι διαθέσιμος για τυχόν περαιτέρω έλεγχο από τον καταναλωτή.

1.6.2 Αντικατάσταση υδρομέτρου

Η αντικατάσταση του υδρομέτρου λόγω παλαιότητας γίνεται από το τεχνικό συνεργείο της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, μετά την παρέλευση δεκαετίας. Στην περίπτωση αυτή και σε κάθε άλλη περίπτωση αντικατάστασης του υδρομέτρου⁵³, ο ιδιοκτήτης της παροχής δεν ενημερώνεται για το χρόνο διενέργειας των εργασιών, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται κάποιες φορές αμφισβητήσεις για την τελευταία ένδειξη κατανάλωσης του μετρητή που θα αφαιρεθεί και του νέου μετρητή που θα τοποθετηθεί. Επίσης, πρέπει ο πολίτης να πληροφορείται για τον επιμερισμό του κόστους της αντικατάστασης του μετρητή. Τέλος, η ξαφνική διακοπή της υδροδότησης για την αντικατάσταση του μετρητή, δημιουργεί δυσάρεστες καταστάσεις στη ροή των δραστηριοτήτων των καταναλωτών.

Ο Συνήγορος του Πολίτη διαπίστωσε ότι, εφόσον οι εργασίες αυτές γίνονται βάσει προγραμματισμένων ενεργειών του τεχνικού συνεργείου σε συγκεκριμένη περιοχή, είναι δυνατή η έγκαιρη ενημέρωση των καταναλωτών για την αντικατάσταση του μετρητή τους, μέσω ενημερωτικού εντύπου (με αναφορά στην ισχύουσα νομοθεσία και στην επιπλέον χρέωση που θα προκύψει για τον καταναλωτή). Επίσης, μετά την αφαίρεση, θα πρέπει να ενημερώνεται σχετικά ο καταναλωτής, ενώ ο μετρητής θα πρέπει να παραμένει για ένα εύλογο χρονικό διάστημα στη διάθεση του τελευταίου για τυχόν περαιτέρω έλεγχο σε περίπτωση που προκύψει οποιαδήποτε αμφισβήτηση, όπως λ.χ. για την ορθή λειτουργία του.

⁵¹ Αρ. πρωτ. ΥΠ 204/24.1.2007 έγγραφο.

⁵² Αρ. πρωτ. 128005/16145/2010/14.6.2010 έγγραφο.

⁵³ Λ.χ. δυσκολία ανάγνωσης ενδείξεων.

1.6.3 Ορθή λειτουργία του υδρομέτρου

Το υδρόμετρο, ως μηχανήμα, οφείλει να λειτουργεί αξιόπιστα, ώστε να καταγράφει με ακρίβεια την ποσότητα νερού που πέρασε. Δεν αποκλείεται όμως, ως μηχανήμα και μάλιστα μαζικής παραγωγής, να τύχει κάποια από τα εξαρτήματά του να εμφανίσουν μερική βλάβη, με ό,τι αυτό συνεπάγεται στην αμφισβήτηση των ενδείξεων. Η θέσπιση αποδεκτού ορίου καλής λειτουργίας ενός μηχανήματος είναι συνηθισμένη πρακτική στο χώρο της τεχνικής επιστήμης. Όμως, με την εξέλιξη της τεχνολογίας, είναι αναμενόμενο και οι βλάβες να μειώνονται, αλλά και η ακρίβεια λειτουργίας των μηχανημάτων να βελτιώνεται.

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι προβληματισμός για την καλή λειτουργία του υδρομετρητή προκύπτει και από στοιχεία των καταναλώσεων. Σε αναφορά με αντικείμενο αμφισβήτηση λογαριασμού⁵⁴, προέκυψε ότι ο υδρομετρητής κατέγραψε τόσα κυβικά, ώστε, για να είναι οι ενδείξεις ακριβείς, θα έπρεπε να υπήρχε για 118 ημέρες μία αδιάκοπη κατανάλωση καθ' όλο το εικοσιτετράωρο 2,60 μ3 ανά ώρα. Ο Συνήγορος του Πολίτη θεώρησε ότι αυτό είναι ένδειξη κακής λειτουργίας του υδρομετρητή. Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ όμως αντέταξε ανάμεσα σε άλλα ότι οι οικιακοί υδρομετρητές, οι οποίοι είναι κατασκευασμένοι σύμφωνα με την Οδηγία 75/33 Ε.Ε, έχουν ονομαστική παροχή 2.5 μ3/ώρα και μπορούν να λειτουργούν συνεχώς χωρίς να υποστούν βλάβη. Η μέγιστη όμως δυνατή παροχή ορίζεται ως η διπλάσια της ονομαστικής, δηλαδή τα 5 μ3/ώρα. Με βάση τα παραπάνω, η Εταιρεία καταλήγει ότι «...η καταγραφόμενη κατανάλωση του πελάτη, είναι εντός των δυνατοτήτων του υδρομετρητή».

Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ έχει επίσης αποδεχτεί την πιθανότητα να καταγράφει κατανάλωση εξαιτίας αέρα που εγκλωβίζεται στο δίκτυο ύδρευσης (λ.χ. λόγω τεχνικών εργασιών) και διαφεύγει μέσω του μετρητή. Τονίζει, όμως, ότι πρόκειται για αμελητέες καταγραφές λόγω του συστήματος εξαερισμού που υπάρχουν στο δίκτυο ύδρευσης και του πολύ μικρού χρόνου διέλευσης του αέρα (συνήθως λίγα δευτερόλεπτα).

1.7 Διόρθωση λογαριασμών λόγω μη καταγραφής του μετρητή.

Στην περίπτωση που υπάρχουν υπόνοιες ότι ένας μετρητής δεν λειτουργεί σωστά (καταμέτρηση μικρής ή μηδενικής κατανάλωσης), τοποθετείται καινούργιος και οι υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ προβαίνουν σε αναδρομική χρέωση για όλο το προηγούμενο χρονικό διάστημα, με γνώμονα τους ρυθμούς κατανάλωσης του νέου μετρητή. Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση μετρητή⁵⁵ που για τρία χρόνια δεν κατέγραφε καταναλώσεις και ο καταναλωτής χρεώθηκε αναδρομικά για όλο το χρονικό διάστημα, χωρίς μάλιστα να έχει προηγηθεί καμία σχετική ενημέρωσή του.

Από την εξέταση της υπόθεσης προέκυψαν πολλαπλά προβλήματα με πρώτο την έλλειψη επίσημης και τεκμηριωμένης διαδικασίας ελέγχου της ορθής ή μη λειτουργίας του μετρητή. Η δε αναδρομική χρέωση για το χρόνο όπου δεν εμφανίζονται καταναλώσεις, στηρίζεται σε πιθανούς ρυθμούς κατανάλωσης, επομένως δεν μπορεί να είναι ασφαλής και εμπεριέχει τον κίνδυνο λανθασμένης και πιθανόν άδικης χρέωσης. Ακόμη αμφισβητείται η νομιμότητα είσπραξης της αναδρομικής χρέωσης βάσει του άρθρου 250 ΑΚ, διότι οι υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ οφείλουν με πλήρη και τεκμηριωμένη αιτιολογία να αποδείξουν -και όχι πιθανολογώντας ή κατ' εκτίμηση- εμπορεύματα που χορηγήθηκαν, εργασίες που εκτελέστηκαν ή δαπάνες που έκαναν. Εφόσον δεν υφίστανται τα παραπάνω, η βεβαίωση των χρηματικών ποσών είναι ανατιμολογήτη και επομένως δεν έχει νόμιμη βάση. Επίσης, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν αναλαμβάνει καμία ευθύνη για το ελάττωμα του μετρητή που είναι δική της επιλογή και ιδιοκτησία, αλλά μετακυλύει την ευθύνη αποκλειστικά στον καταναλωτή. Αυτή η ενέργεια έρχεται σε αντίθεση με το νομικό πλαίσιο περί γενικών όρων συναλλαγών Ν. 2251/1994 «Προστασία καταναλωτών» (άρ. 1§3 του Ν. 2251/1994).

Τέλος, η παρέλευση μεγάλου χρονικού διαστήματος αποδυναμώνει σημαντικά τη δυνατότητα αντιπαραβολής στοιχείων από πλευράς καταναλωτή, αφού στην πλειονότητα των περιπτώσεων παρουσιάζεται αλλαγή στους ρυθμούς κατανάλωσης (μεταβολή

⁵⁴ Αρ. αναφοράς 918/2010.

⁵⁵ Αρ. αναφοράς 135129/2010

οικογενειακής κατάστασης), ενώ πρόσθετα ανεπίλυτα προβλήματα δημιουργούνται από την αλλαγή ιδιοκτήτη ή και χρήσης (οικιακή, επαγγελματική κ.α.).

Ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε :

- η αναδρομική χρέωση να γίνεται μόνο κατά την περίοδο κατανάλωσης όπου διαπιστώνεται το πρόβλημα μετά την τοποθέτηση του νέου μετρητή, με παράλληλη ενημέρωση του ενδιαφερόμενου. Οι υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν έχουν ανταποκριθεί μέχρι σήμερα στις θέσεις και στην πρόταση της Αρχής

2. Δίκτυο αποχέτευσης

2.1 Ευθύνη και χρεώσεις αποχετευτικών αγωγών

Το δίκτυο αποχέτευσης του Λεκανοπεδίου Αττικής έχει κατασκευαστεί κατά κύριο λόγο, είτε από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ, είτε από τον οικείο Δήμο, ενώ η σύνδεση του παρακείμενου ακινήτου με το δίκτυο αποχέτευσης κατά κανόνα πραγματοποιείται από τον εκάστοτε ΟΤΑ. Τα προβλήματα που ανακύπτουν εδώ οφείλονται κυρίως στην πλημμελή συντήρηση του δικτύου, στην επιβάρυνση των πολιτών με τα τέλη κατασκευής του δικτύου, στη δαπάνη σύνδεσης του ακινήτου με τον αγωγό και στον καταλογισμό των τελών αποχέτευσης στους ιδιοκτήτες των συνδεδεμένων ακινήτων. Επίσης, προβλήματα ανακύπτουν από την έλλειψη συντονισμού ανάμεσα στους ΟΤΑ και στην ΕΥΔΑΠ ΑΕ κατά την είσπραξη της δαπάνης κατασκευής αγωγού αποχέτευσης.

Όταν το δίκτυο δεν έχει κατασκευαστεί από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ, οι πολίτες αντιμετωπίζουν προβλήματα με την οριοθέτηση της αρμοδιότητας ανάμεσα στον οικείο ΟΤΑ και στην ΕΥΔΑΠ ΑΕ, κυρίως στις περιπτώσεις βλαβών ή ζημιών που επέρχονται από την κακή κατασκευή ή συντήρηση του δικτύου. Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ επικαλείται ότι δεν έχει παραλάβει το δίκτυο από τον κατασκευαστή ΟΤΑ, ενώ ο τελευταίος ισχυρίζεται ότι, σε κάθε περίπτωση, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ έχει υποχρέωση διατήρησης του δικτύου σε καλή κατάσταση αφού ούτως ή άλλως χρεώνει τον καταναλωτή στους λογαριασμούς ύδρευσης με ποσοστό για τη συντήρηση του αποχετευτικού δικτύου. Χαρακτηριστική περίπτωση αγωγού που έχει κατασκευαστεί από Δήμο το 1984 και δεν έχει παραδοθεί/παραληφθεί μέχρι σήμερα, με αποτέλεσμα σε περίπτωση αξίωσης αποζημίωσης οι πολίτες να παραπέμπονται από τις υπηρεσίες του Δήμου στην ΕΥΔΑΠ ΑΕ και αντίστροφα.

Ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε το γενικότερο αυτό ζήτημα να εξεταστεί από κοινού μεταξύ ΕΥΔΑΠ ΑΕ και Δήμων, ώστε να καθορισθεί μεταξύ τους το πεδίο ευθύνης, και οι καταναλωτές, να γνωρίζουν πού πρέπει να απευθυνθούν σε περίπτωση ζημιών.

Τέλος, επισημαίνεται ότι η συνεχιζόμενη χρήση διαφορετικής ορολογίας από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ και τους ΟΤΑ για τη χρέωση της κατασκευής του αγωγού ακαθάρτων⁵⁶, έχει ως αποτέλεσμα να δημιουργείται συχνά σύγχυση στους πολίτες, ειδικά όταν πρόκειται για ακίνητα με πρόσοψη σε δρόμους όπου οι αγωγοί έχουν κατασκευαστεί από διαφορετικούς φορείς.

Για τη σύνδεση της εσωτερικής εγκατάστασης αποχετεύσεως του ακινήτου με τον αγωγό ακαθάρτων χρησιμοποιείται η φράση «δαπάνη κατασκευής εξωτερικής διακλάδωσης», ενώ το δικαίωμα ή τέλος χρήσης υπονόμων που καταβάλλεται (ως ποσοστό επί της αξίας του καταναλισκόμενου νερού) με τους εκάστοτε λογαριασμούς ύδρευσης, αφορά τη γενικότερη λειτουργία όλου του δικτύου αποχέτευσης.

2.2 Αναζήτηση παραγεγραμμένων οφειλών

Η πληρωμή της δαπάνης του έργου του δικτύου αποχέτευσης γίνεται με έγγραφη πρόσκληση της ΕΥΔΑΠ ΑΕ προς τους παρόδιους ιδιοκτήτες. Η έγγραφη αυτή πρόσκληση γίνεται κατά κανόνα σε χρόνο πολύ μεταγενέστερο της κατασκευής, υπήρξαν μάλιστα περιπτώσεις που η χρέωση έγινε μετά την παρέλευση είκοσι ετών, οπότε και η αξίωση της

⁵⁶ Οι όροι που χρησιμοποιούνται είναι: δικαίωμα ή τέλος σύνδεσης, δαπάνη ή κόστος κατασκευής αγωγού αποχέτευσης ή ακαθάρτων.

ΕΥΔΑΠ ΑΕ είχε ήδη παραγραφεί. Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει αντιμετωπίσει ήδη από 1999⁵⁷ το ζήτημα της αναζήτησης από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ παραγεγραμμένων οφειλών. Με την ευκαιρία αυτή είχε τονίσει ότι η τακτική αυτή δεν μπορεί να γίνει αποδεκτή στο πλαίσιο μίας σύγχρονης δημόσιας διοίκησης, κύρια φροντίδα της οποίας αποτελεί η διασφάλιση της εμπιστοσύνης

του καλόπιστα συμπεριφερόμενου πολίτη. Στην αντίθετη περίπτωση, όπου η Δημόσια Υπηρεσία υιοθετεί αυστηρά εισπρακτική λογική, κινείται εκτός των ορίων της χρηστής διοίκησης και κατά κατάχρηση της κυριαρχικής θέσης της έναντι του πολίτη. Ως αποτέλεσμα της διαμεσολάβησης της Αρχής και της θετικής ανταπόκρισης της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΥΔΑΠ ΑΕ ενέκρινε τη «μη βεβαίωση οφειλών εις βάρος ιδιοκτητών ακινήτων που προέρχονται από δικαιώματα σύνδεσης με το δίκτυο ακαθάρτων και εφόσον έχει παρέλθει 20ετία από τον χρόνο κατασκευής του αγωγού...»⁵⁸.

Σε πρόσφατη αναφορά⁵⁹, η πολίτης κλήθηκε εγγράφως από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ να καταβάλει χρηματικό ποσό ως 'δικαίωμα σύνδεσης με το οριστικό δίκτυο αποχέτευσης'. Ανταποκρίθηκε άμεσα και κατέβαλε το ποσό, και στη συνέχεια πληροφορήθηκε τυχαία ότι η οφειλή είχε ήδη παραγραφεί. Σε έγγραφο αίτημα της πολίτη να της επιστραφεί το ποσό, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ αποδέχτηκε ότι η αξίωσή της έχει παραγραφεί, όμως αρνήθηκε την επιστροφή των χρημάτων, επικαλούμενη τη λογική της 'ατελούς ενοχής'. Ο Συνήγορος του Πολίτη έλαβε τη θέση ότι πράγματι ο οφειλέτης, εφόσον καταβάλει οικειοθελώς, δεν μπορεί να αναζητήσει τα χρήματά του ως αχρεωστήτως καταβληθέντα. Στην περίπτωση όμως που εξετάζεται, δεν μπορεί να γίνει λόγος για οικειοθελή καταβολή των χρημάτων, γιατί η πολίτης κλήθηκε με ιδιαίτερη πρόσκληση της ΕΥΔΑΠ ΑΕ να καταβάλει χρήματα που θεωρούσε οφειλόμενα, επομένως δεν κατέβαλε οικειοθελώς, δηλαδή κατόπιν εθελούσιας ενέργειάς της.

Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ τελικά ικανοποίησε το αίτημα της πολίτη, ενώ ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε να προηγηθεί της αποστολής του ειδοποιητηρίου πληρωμής, έλεγχος από την Εταιρεία για την ημερομηνία κατασκευής του έργου, ώστε να αποφεύγεται η αναζήτηση παραγεγραμμένων οφειλών. Σε κάθε δε περίπτωση αξίωσης, να αναγράφεται στη σχετική ειδοποίηση η ημερομηνία κατασκευής του έργου.

2.3 Οφειλές που έχουν καταβληθεί σε μη δικαιούχο φορέα

Η οικονομική συμμετοχή του ιδιοκτήτη για τη σύνδεση του ακινήτου με το δίκτυο αποχέτευσης, πρέπει να καταβάλλεται στον φορέα που κατασκευάζει το έργο, δηλαδή είτε στο Δήμο είτε στην ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Ο Συνήγορος του Πολίτη αντιμετώπισε περιπτώσεις, κυρίως σε δίκτυα όπου συμμετείχαν ανά τμήματα ο Δήμος και η ΕΥΔΑΠ ΑΕ, στις οποίες τα τέλη σύνδεσης είχαν ζητηθεί από λάθος φορέα και είχαν καταβληθεί σε αυτόν καλόπιστα από τον πολίτη. Στη συνέχεια ο πολίτης καλούταν να καταβάλει τα τέλη εκ νέου στον πραγματικά δικαιούμενο φορέα και σε ορισμένες περιπτώσεις είχε ενεργοποιηθεί η διαδικασία για αναγκαστική είσπραξη των οφειλομένων ποσών.

Ο Συνήγορος του Πολίτη διατύπωσε τη θέση ότι, στις περιπτώσεις αυτές, οι φορείς (ΕΥΔΑΠ ΑΕ και Δήμος) οφείλουν να συνεργάζονται μεταξύ τους, χωρίς να εμπλέκουν τους πολίτες σε περαιτέρω διαδικασίες, εφόσον αυτοί ενήργησαν καλόπιστα και εκπλήρωσαν τις υποχρεώσεις τους.

Οι υπηρεσίες στη μεγάλη τους πλειονότητα ανταποκρίθηκαν θετικά και άμεσα, ρυθμίζοντας μεταξύ τους τις εκκρεμότητες, χωρίς επιπλέον επιβάρυνση των πολιτών. Σε περιπτώσεις όμως, που αυτό δεν κατέστη δυνατόν, οφείλεται στην υπαιτιότητα των εμπλεκόμενων Δήμων. Η Αρχή εμμένει στην άποψή της ότι τα ζητήματα αυτά πρέπει να επιλύονται χωρίς την εμπλοκή των πολιτών, οι οποίοι έχουν ήδη ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις τους προς τη διοίκηση.

⁵⁷ Βλ. Ετήσια Έκθεση 1999.

⁵⁸ Αρ. πρωτ. 12858/17.1.2001 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΥΔΑΠ ΑΕ.

⁵⁹ Αρ. αναφοράς 20558/7.2.2008.

2.4 Εφαρμογή μειωμένου τιμολογίου για τέλη αποχέτευσης

2.4.1 Ένταξη νέων κατηγοριών χρήσης

Τα τέλη αποχέτευσης ή διαφορετικά τα τέλη χρήσεως υπονόμων καθορίζονται αναλογικά με την κατανάλωση ύδατος του ακινήτου. Στις περιπτώσεις που ένα ακίνητο δεν υδρεύεται πλήρως από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ, χρησιμοποιεί όμως το δίκτυο αποχέτευσης της, τότε ο

καταλογισμός των τελών αποχέτευσης γίνεται από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ με βάση την ετήσια κατανάλωση ύδατος που διαπιστώνεται από τον φορέα υδροδότησης. Για τον υπολογισμό χρησιμοποιείται το τιμολόγιο που ισχύει για τους υδρολήπτες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ⁶⁰.

Στο άρθρο 3 παρ. 4 του ν. 2744/1999⁶¹ ορίζεται ότι τα τέλη χρήσεως υπονόμων μπορούν να διαφοροποιούνται σε ορισμένες κατηγορίες ακινήτων. Νομικό έρεισμα για τη διαφοροποίηση είναι η διαφορετική αναλογία ανάμεσα στο υδραυλικό και το ρυπαντικό τους φορτίο, δηλαδή ανάμεσα στο νερό που καταναλώνουν και στο ποσοστό αυτού που καταλήγει στο δίκτυο αποχέτευσης. Αρμόδιο για τη χορήγηση των εκπτώσεων αυτών είναι το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, μετά από απόφασή του που εγκρίνεται με Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε.

Με την υπ' αρ. 14868/2004 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΥΔΑΠ ΑΕ χορηγήθηκε έκπτωση 50% στα τέλη αποχέτευσης στα ακίνητα που χρησιμοποιούνται για βιομηχανίες και βιοτεχνίες παγοποιίας, ποτοποιίας, παραγωγής τεχνητής μετάξης και χαρτοποιίας, καθώς και για υδρομετρητές που χρησιμοποιούνται σε οικοδομικά έργα. Επίσης, η ίδια έκπτωση χορηγείται σε υδρομετρητές που υδρεύουν οικία και ποτίζουν συνεχόμενους με αυτήν κήπο άνω των 200 μ², καθώς και σε υδρομετρητές που ποτίζουν αποκλειστικά κήπους άνω των 200 μ².

Ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί ότι η παραπάνω απόφαση κινείται ορθά στην κατεύθυνση του εξορθολογισμού της επιβάρυνσης του καταναλωτή με τέλη αποχέτευσης. Σημειώνει όμως, ότι δεν αιτιολογείται ειδικά ο καθορισμός του ορίου των 200 μ² κήπου, προκειμένου να χορηγείται η προβλεπόμενη έκπτωση, η οποία θα μπορούσε να προβλέπεται και για κήπους μικρότερου εμβαδού.

Ο Συνήγορος του Πολίτη χειρίστηκε αναφορά πολίτη⁶², ο οποίος διατηρούσε επαγγελματικό χώρο- φυτώριο που εξυπηρετούταν από τοπικό δημοτικό δίκτυο ύδρευσης. Λόγω της φύσης της δραστηριότητας, η κατανάλωση του νερού ήταν μεγάλη και προοριζόταν στο σύνολό της σχεδόν για το πότισμα των πολυάριθμων φυτών, δενδρυλλίων και καλλιεργειών που υπήρχαν στο χώρο. Επίσης, στο χώρο υπήρχε μία μικρή τουαλέτα. Ο πολίτης διαμαρτυρήθηκε, επειδή τα τέλη αποχέτευσης υπολογίζονταν με βάση το σύνολο της κατανάλωσης που ήταν ιδιαίτερα υψηλή, λόγω της φύσης της επαγγελματικής δραστηριότητάς του. Η Αρχή απευθύνθηκε στη ΕΥΔΑΠ ΑΕ προτείνοντας την επανεξέταση της υπόθεσης και την προσθήκη της δραστηριότητας «διατήρηση φυτωρίου», στις κατηγορίες, για τις οποίες χορηγείται μείωση των τελών αποχέτευσης, λόγω της εμφανούς δυσαναλογίας ανάμεσα στο νερό που καταναλώνεται και σε αυτό που επιβαρύνει τους αγωγούς της ΕΥΔΑΠ ΑΕ⁶³. Για τη συγκεκριμένη υπόθεση οι υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ αποδέχθηκαν εν μέρει την πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη και προέβησαν σε μερική μείωση του ποσού, ενώ η θέση τους για το γενικότερο ζήτημα είναι αρνητική, σημειώνοντας

⁶⁰ Το ισχύον τιμολόγιο εγκρίθηκε με την υπ' αριθμ. Δ16γ/462/4/486/Γ/25-9-2008 Κοινή Υπουργική Απόφαση και ισχύει από 1/10/2008.

⁶¹ Όπως αυτές προστέθηκαν με την παρ. 2 του άρθρου 16 του ν. 3212/2003.

⁶² Αρ. αναφοράς 19814/2009.

⁶³ Αρ.πρωτ. 19814.09.1/30.11.2009 έγγραφο.

ότι «...η εταιρεία δεν προβαίνει σε διαδικασίες αλλαγής τιμολόγησης για ειδικές κατηγορίες κατανάλωσης νερού (φυτώρια) ειδικά όταν αυτές οι περιπτώσεις είναι σπάνιες»⁶⁴.

2.4.2 Δικαιώματα χρήσης υπονόμων σε κοινόχρηστη παροχή.

Με το ίδιο παραπάνω σκεπτικό, ότι δηλαδή υπάρχει μικρή επιβάρυνση του αποχετευτικού δικτύου από τη χρήση της κοινόχρηστης παροχής, ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε αναφορές πολιτών, οι οποίοι διαμαρτύρονται για το ύψος της χρέωσης αυτής, ζητώντας τη μείωση του ποσοστού που υπολογίζεται για την αποχέτευση.

Η κοινόχρηστη παροχή σε κάθε ακίνητο, σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας Δικτύου Αποχέτευσης της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, χρεώνεται όπως και οι υπόλοιπες παροχές με τέλη αποχέτευσης⁶⁵.

Ο ΣτΠ πρότεινε στις υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ ΑΕ να επανεξετάσουν το όλο ζήτημα και τη δυνατότητα προσαρμογής του ποσοστού χρέωσης, λ.χ. με το να λαμβάνεται υπόψη ο όγκος της οικοδομής και η ελεύθερη έκταση του οικοπέδου, ώστε με μεσοσταθμικά κριτήρια να αναγνωρίζεται ένας εύλογος ελάχιστος αριθμός κυβικών για τις ανάγκες εξυπηρέτησης των κοινόχρηστων χώρων.

Μέχρι σήμερα η ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεν έχει ανταποκριθεί στην πρόταση της Αρχής.

⁶⁴ ΕΥΔΑΠ ΑΕ Δ/νση Οικ. Προγραμ. & Ελέγχου αρ. πρ. 374853/12-10-10

⁶⁵ ΥΑ ΠΕΧΩΔΕ με αριθμό Δ16γ/010/178/Γ./21-4-09 «Έγκριση του Κανονισμού Λειτουργίας Δικτύου Αποχέτευσης (Κ.Λ.Δ.Α) της ΕΥΔΑΠ» (ΦΕΚ Β 846/6.5.2009) στο άρθρο 12 Δαπάνες αποχέτευσης - Υπόχρεοι Καταβολής στην παρ. 1.2 μεταξύ άλλων ορίζεται: «...Το "τέλος χρήσεως υπονόμου" όταν το ακίνητο υδρεύεται από την Ε.ΥΔ.Α.Π. εισπράττεται με τους λογαριασμούς κατανάλωσης ύδατος που αντιστοιχούν σ' όλους τους υδρομετρητές των παροχών του ακινήτου, συμπεριλαμβανομένου και του υδρομετρητού της κοινόχρηστης παροχής».

Για την προετοιμασία της παρούσας ειδικής Έκθεσης, συνέβαλαν

οι Ειδικοί Επιστήμονες του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη:

Κυριακή Ανδρικήκη
Χρυσούλα Αντωναροπούλου
Κατερίνα Γκούμα
Χρυσούλα Ζαχαριάδου
Καλλιόπη Ζούβια
Μαρία Λιαδή
Αγγελική Πανοπούλου
Χρήστος Παπαστυλιανός
Μάριος Πρωτοπαπάς
Σάββας Σάρρας

Σύνταξη κειμένου:

Μαρία Λιαδή
Σάββας Σάρρας

Συνήγορος του Πολίτη:

Καλλιόπη Σπανού

Σεπτέμβριος 2011