



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ: ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΜΜΑΚΤΙΚΗ ΑΝΙΣΟΤΗΤΑ

Ηλεκτροδότηση

- Ο κοινωνικός χαρακτήρας της ενέργειας
- Καταγραφή και τιμολόγηση
- Καταλογισμός οφειλών τρίτων
- Ρευματοκλοπές
- Διεκδίκηση οφειλών

Ύδρευση

- Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτευούσης
- Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης και Αποχέτευσης

Μεταφορές

- Μετακίνηση δωρεάν ή με μειωμένο κόμιστρο στα μέσα μαζικής μεταφοράς
- Καταβολή διοδίων σε αυτοκινητόδρομους

Οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, όπως ιδίως η ενέργεια, η ύδρευση, οι μεταφορές και η χρήση δημόσιων υποδομών, επιβαρύνονται τα τελευταία χρόνια από πολλαπλή υποβάθμιση σε σχέση με την ποιότητά τους, τον κοινωνικό τους χαρακτήρα και την προστασία του πολίτη ως συναλλασσόμενου καταναλωτή. Υπό καθεστώς κρίσης η ποιότητα ζωής απασχολεί την κοινωνία όλο και λιγότερο, αν όχι μέχρι σημείου πλήρους απεμπόλησης, σίγουρα πάντως με χαμηλή ιεράρχηση στην κλίμακα αξιών και αναγκών συγκριτικά με άλλα καθημερινά προβλήματα. Η προτεραιότητα αυτή υποβαθμίζεται ακόμη περισσότερο όταν συναντά ευάλωτες κοινωνικές ομάδες: ένα αστικό περιβάλλον καθαρό, ήσυχο, με ήπια ανάμειξη χρήσεων, με προβλέψεις προσβασιμότητας στις υποδομές του προάγει την ποιότητα ζωής, ενώ αντιθέτως μία κοινωνία με χαρακτηριστικά ακραίας ανισότητας απαγορεύει εκ προοιμίου κάθε σχετική συζήτηση ως περιττή πολυτέλεια.

Ακόμη όμως και ως αντικείμενο καταναλωτικής συναλλαγής, πολλές από τις υπηρεσίες αυτές πάσχουν ως προς την αντιμετώπιση του πολίτη-πελάτη. Παλινωδώντας ανάμεσα στην παράδοση κρατικού μονοπωλίου και στην ελλιπώς ρυθμιζόμενη εφαρμογή κριτηρίων ιδιωτικής οικονομίας, συνδυάζουν όχι τα όποια θετικά στοιχεία του μονοπωλιακού και του επιχειρηματικού προτύπου, αλλά μόνο τα αρνητικά τους, δηλαδή την εξουσιαστική επιβολή, χαρακτηριστικό κρατικού μονοπωλίου, και την άτεγκτη διεκδίκηση οφειλών, χαρακτηριστικό ιδιωτικής επιχειρηματικότητας. Η παρούσα μεταβατική φάση, κατά την οποία οι εναπομείναντες τομείς κοινής ωφέλειας, όπως η ενέργεια ή ο σιδηρόδρομος, οδεύουν προς το πρότυπο των ιδιωτών παρόχων όπως οι τηλεπικοινωνίες ή οι αερομεταφορές, αποτελεί πρόκληση και για τον ίδιο τον Σύνηγορο, ο οποίος οφείλει να αναπροσαρμόσει θεμελιώδεις παραδοχές αλλά και μεθόδους διαμεσολάβησης.

ΗΛΕΚΤΡΟΔΟΤΗΣΗ

Ο κοινωνικός χαρακτήρας της ενέργειας

Από την επεξεργασία των απαντήσεων του ερωτηματολογίου¹, που τέθηκε σε πολίτες κατά τη διάρκεια έρευνας πεδίου (2015) με σκοπό την ανίχνευση των επιπτώσεων της οικονομικής και ανθρωπιστικής κρίσης σε επιλεγμένες γειτονιές, προέκυψε ότι το ποσοστό πολιτών με «ενεργειακή φτώχεια»² ανέρχεται σε 29,2%, που σημαίνει αδυναμία πρόσβασης στις πλέον βασικές υπηρεσίες ενέργειας για επαρκή θέρμανση, μαγείρεμα, φωτισμό και χρήση οικιακών συσκευών. Η κατάσταση αυτή εξαναγκάζει σε μείωση

εξόδων για άλλα είδη πρώτης ανάγκης και σχετίζεται με ευρύ φάσμα φυσικών και ψυχικών ασθενειών.

Το μεγαλύτερο μέρος των αναφορών για θέματα ενέργειας κατά το έτος 2016 ανάγεται στον κοινωνικό της χαρακτήρα. Οι αναφορές αφορούσαν κατά κύριο λόγο αδυναμία αποπληρωμής οφειλών, αιτήματα διακανονισμών, μετακύλιση οφειλών από τον πραγματικό στον συμβατικό καταναλωτή, ανησυχίες για επικείμενη ή και ήδη συντελεσθείσα διακοπή παροχής καθώς και ένταξη στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο. Σε ιδιαίτερως επίκαιρο ζήτημα αναδεικνύονται οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις της ΔΕΗ, κατ' ουσία φόροι προς τρίτους, που ως μη πάγιες, αυξομειούμενες δηλαδή ανάλογα με την τελική κατανάλωση, εκτοξεύονται από την κατανάλωση κάποιου ορίου κιλοβατώραν και πέρα, δυσχεραίνοντας τους ήδη επιβαρνημένους οικιακούς καταναλωτές. Η διαμεσολάβηση ήταν σταθερά προσανατολισμένη στο να πείσει τις εταιρείες να προβούν σε περαιτέρω διακανονισμούς οφειλών.

Ο Ν. 4320/2015 για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης, παρά το μικρό χρονικό διάστημα εντός του οποίου έπρεπε να υποβληθούν οι αιτήσεις, λειτούργησε ευεργετικά για περιπτώσεις αδυναμίας εξόφλησης οφειλών (ενδεικτική υπόθεση 217237/2016). Εδώ συγκαταλέγονται και αναφορές με οικονομική αδυναμία πολιτών να προβούν στην επιβεβλημένη ανανέωση Υπεύθυνης Δήλωσης Εγκαταστάτη (υποθέσεις 208437, 210464/2015), καθώς και οι αποφάσεις των εταιρειών σχετικά με τη μη διακοπή παροχής ρεύματος σε ευάλωτες ομάδες πολιτών. Παρατηρήθηκαν όμως και ατυχείς περιπτώσεις, όπως η μη λήψη εγκεκριμένης δωρεάν παροχής ηλεκτρικού ρεύματος διότι ο δικαιούχος εν τω μεταξύ μετακόμισε και η ΔΕΗ δεν προέβαινε σε ηλεκτρονική διόρθωση της διεύθυνσής του (υπόθεση 205137/2015).

Το διακύβευμα για τους φορείς παροχής ενέργειας, όπως άλλωστε και για τις λοιπές εταιρείες κοινής ωφέλειας, είναι η μη απώλεια του κοινωνικού χαρακτήρα τους και η ισορροπία μεταξύ αντικρουόμενων αντιλήψεων εταιρικής διακυβέρνησης. Δεν είναι δυνατόν να αγνοηθούν η πραγματικότητα των «κόκκινων» λογαριασμών, ο μεγάλος αριθμός οφειλετών, το έλλειμμα του ΛΑΓΗΕ και η επακόλουθη επίπτωση στο ύψος των ρυθμιζόμενων χρεώσεων. Ειδικά το έλλειμμα του ΛΑΓΗΕ, που υπολογίζεται σε 434,58 εκατομμύρια ευρώ το 2017 έναντι 281,24 εκατομμυρίων το 2016, ενδεχομένως να αναγκάσει τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας να λάβει νέα μέτρα, ήτοι να αυξήσει το ΕΤΜΕΑΡ (τέλος των ΑΠΕ). Τα δεδομένα αυτά επιβάλλουν έναν εύστοχο εντοπισμό των στρατηγικών κακοπληρωτών προκειμένου να αποκατασταθεί αίσθημα κοινωνικής δικαιοσύνης, ενώ η ενεργοποίηση μέσων ανάκτησης ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων και διακοπών παροχών με μη ρυθμισμένες ληξιπρόθεσμες οφειλές θα πρέπει να γίνεται κατόπιν άσφουξης δι-

¹ <http://www.synigoros.gr/resources/160121-apotelesmata.pdf>

² <http://www.synigoros-solidarity.gr/470/energiaki-ftoxia>

ασταύρωσης στοιχείων προκειμένου να αποφευχθούν αστοχίες όπως η διακοπή παροχής ρεύματος σε άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης και άλλες ευάλωτες ομάδες. Τέτοιες αστοχίες προφανώς βλάπτουν υπέρμετρα και άδικα το κοινωνικό προφίλ των εταιρειών, επιβαρύνοντας, με την επικοινωνιακή αναπαραγωγή τους, το βάρος της βιοτικής μέριμνας των πολιτών.

Καταγραφή και τιμολόγηση

Ειδικότερα για τη ΔΕΗ και τον ΔΕΔΔΗΕ υποβλήθηκαν διαμαρτυρίες σχετικά με τον τρόπο και τη συχνότητα καταγραφής των ενδείξεων των μετρητών αλλά και τον καταλογισμό των οφειλών, ερωτήματα σχετικά με τη μεθοδολογία που ακολουθείται για την τιμολόγηση ηλεκτρικής ενέργειας σε περιπτώσεις όπου η καταμέτρηση αφορά περίοδο διαφορετική του τετραμήνου (ενδεικτικές υποθέσεις 212070, 212664, 212881/2016), καθώς και καταγγελίες για μη διενέργεια μετρήσεων και καταγραφών ενδείξεων μετρητή επί δεκαετία και σωρευτική χρέωση παλαιότερων καταναλώσεων (υπόθεση 215384/2016) ή για ανατιολόγητη χρέωση καταναλωτή με υπέρογκα ποσά (υπόθεση 209438/2015).

Μια καινοτομία που μπορεί να βοηθήσει στη διαχείριση των προβλημάτων μετρήσεων και καταγραφών ενδείξεων είναι η τηλεμετρία, αυτοματοποιημένη διαδικασία μέσω της οποίας, με χρήση ειδικού εξοπλισμού, δεδομένα από απομακρυσμένα ή δυσπρόσιτα σημεία συλλέγονται, παρακολουθούνται, καταγράφονται και μεταδίδονται στην οθόνη του χρήστη. Οφέλη από τη χρήση της τηλεμετρίας είναι η άμεση ενημέρωση, η διαχείριση πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο, ο χρόνος για αντίδραση και η εξοικονόμηση πόρων.

Σύμφωνα με την προκήρυξη του σχετικού πιλοτικού προγράμματος από τον ΔΕΔΔΗΕ, με την ολοκλήρωση του προγράμματος τηλεμετρίας θα αλλάξει και ο τρόπος τιμολόγησης του ρεύματος εισάγοντας το καθεστώς των πολυζωνικών τιμολογίων, οπότε η τιμολόγηση θα γίνεται ανάλογα με την ώρα της κατανάλωσης. Οι μετρητές θα βρίσκονται σε συνεχή on line σύνδεση με το κέντρο τηλεμετρίας και θα μεταδίδουν τα δεδομένα της κατανάλωσης του χρήστη. Ανάλογα με τον προγραμματισμό τους θα δίνεται η δυνατότητα να αποστέλλονται ηλεκτρονικά μηνύματα στα κινητά για την κατανάλωση που πραγματοποιείται, για προγραμματισμένες διακοπές, βλάβες καθώς και τυχόν παραβιάσεις μετρητή. Μέσω διαδικτύου ο χρήστης θα έχει πρόσβαση σε αναλυτικά ιστορικά στοιχεία της κατανάλωσής του για διάστημα 24 μηνών πριν.

Παρά τις σοβαρές προσπάθειες των εταιρειών να ανταποκριθούν στον κοινωφελή τους ρόλο, τις συνεχείς αναμορφώσεις των ρυθ-

μίσεων αυτών, τη σταθερή προσήλωση στην προστασία των ευάλωτων πελατών, αλλά και την ικανοποιητική, σε γενικές γραμμές, ανταπόκριση των καταστημάτων στις διερευνητικές προσπάθειες του Συνηγόρου, τα θέματα αυτά παραμένουν ανοικτά προς επίλυση.

Καταλογισμός οφειλών τρίτων

Μείζον πρόβλημα αποτελεί η χρέωση, σε ιδιοκτήτες ακινήτων, οφειλών από κατανάλωση ρεύματος για χρόνο εκμίσθωσης του ακινήτου σε τρίτο πρόσωπο που έχει εν τω μεταξύ παραδώσει το μίσθιο.

Ο Συνήγορος κάλεσε την εταιρεία να σταθμίσει το ενδεχόμενο αναζήτησης της οφειλής από τον φερόμενο ως μισθωτή σε κατατεθειμένο νόμιμα στις φορολογικές αρχές μισθωτήριο, και συνεπώς κατά τεκμήριον χρήση της παρεχόμενης ενέργειας για τον χρόνο της μίσθωσης, εφόσον η ΔΕΗ συνεχίζει να συντηρεί με αυτόν συμβατικό δεσμό προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας επ' ευκαιρία άλλης επ' ονόματί του παροχής.

Η διέξοδος αυτή, χωρίς να αίρεται η έναντι της ΔΕΗ ευθύνη του ιδιοκτήτη αλλά με αναγνώριση μιας εις ολόκληρον ευθύνης αυτού μαζί με τον μισθωτή ως πραγματικό χρήστη, συνάδει προς μια θεώρηση επιείκειας και αναλογικότητας, ιδίως ενόψει της εντεινόμενης δυσχέρειας των πολιτών να προσφύγουν στη δικαστική οδό έναντι αλλήλων. Πράγματι, σε μεμονωμένες περιπτώσεις (υπόθεση 212349/2016) η ΔΕΗ δέχτηκε να αναζητήσει τον μισθωτή.

Επίσης, έχει αναφερθεί άρνηση της ΔΕΗ να συνάψει νέα σύμβαση προμήθειας λόγω προηγούμενης οφειλής στην ίδια παροχή (υποθέσεις 211731, 214237, 214398, 217981/2016). Η ΔΕΗ, σε αυτές τις περιπτώσεις, αρχικά διεκδικεί τις οφειλές από οποιονδήποτε εμφανίζεται για υπογραφή συμβολαίου, αλλά εντέλει αποδέχεται, εάν η παροχή που ηλεκτροδοτούσε το ακίνητο ήταν εγγεγραμμένη στο όνομα του παλαιότερου μισθωτή, ότι αυτή αποτελεί δική του οικονομική υποχρέωση. Υπήρξε επίσης περίπτωση μετακύλισης οφειλής σε πρώην ενοικιαστή, ο οποίος, παρά το γεγονός ότι είχε διακόψει τη μίσθωση του ακινήτου και τη μεταβίβαση της επαγγελματικής δραστηριότητας (αναφυκτήριο) που ασκούσε σε αυτό, παρέμενε επισήμως συμβατικός καταναλωτής λόγω ελλιπούς ενημέρωσης για τις ενέργειες διαγραφής του. Στην περίπτωση αυτή η εταιρεία, παρά το γεγονός ότι είχε τη δυνατότητα αναζήτησης της οφειλής από τον κατά τεκμήριο χρήστη της ηλεκτρικής ενέργειας, δέχτηκε απλώς να προβεί σε περαιτέρω ρύθμιση των οφειλομένων (υπόθεση 202395/2015).

Συνοψίζοντας, ο Συνήγορος έχει προτείνει:

- την προσπάθεια αναζήτησης των οφειλών από τον πραγματικό χρήστη της υπηρεσίας, με ενεργοποίηση των δυνατοτήτων που καθιστούν ευκολότερη την αναζήτηση των οφειλομένων (όπως η αναζήτηση οφειλών με βάση τον ΑΦΜ του αποδεδειγμένα πραγματικού χρήστη) και εντατικοποίηση των προσπαθειών είσπραξης των οφειλών στον πραγματικό χρόνο από τον πραγματικό χρήστη, ώστε να αποφεύγεται η σώρευση μεγάλων ποσών
- την πρόληψη των φαινομένων μετακύλισης με ενημερωτικές δράσεις ώστε να καλυφθεί το κενό ενημέρωσης, όπως με ενημερωτικό σποτ ή φυλλάδιο που θα αποστέλλεται με τους λογαριασμούς, μέσω των οποίων οι ιδιοκτήτες και ενοικιαστές θα πληροφορούνται για τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά τους
- την προσπάθεια επίλυσης των ατομικών περιπτώσεων είτε με πιο γενναιόδωρους διακανονισμούς είτε με αναζήτηση των πραγματικών χρηστών βάσει μισθωτήριων συμβολαίων.

Η ΔΕΗ οφείλει να αναπροσαρμόσει την πολιτική της σύμφωνα με τις επιταγές των καιρών, να εμπνεύσει αίσθημα ασφάλειας και δικαιοσύνης στους πελάτες της και, αντί να εξαντλεί την αυστηρότητά της στην τήρηση του Κανονισμού σε περιπτώσεις που είναι εμφανής η αδικία που προκαλείται στους πραγματικούς καταναλωτές, να προσπαθήσει να διασφαλίσει τα συμφέροντά της με πάταξη φαινομένων ρευματοκλοπής, ουσιαστικούς ελέγχους στη χορήγηση ΚΟΤ σε συνδυασμό με έλεγχο τεκμηρίων διαβίωσης και πάταξη φαινομένων ανοχής μη εξόφλησης οφειλών από μεγάλους πελάτες ή ΚΥΕ. Σημειώνεται, τέλος, ότι η όποια αυτοματοποίηση κατά την είσπραξη οφειλών, όταν δεν συνοδεύεται από ηλεκτρονική διασύνδεση για συνεκτίμηση και συγκερασμό πληροφοριών, μπορεί να αποστερήσει τον μηχανισμό είσπραξης από κάθε στοιχείο κοινωνικής ή άλλης ευαισθησίας.

Ρευματοκλοπές

Καταγγελίες υπήρξαν και για τις συχνότατα πλέον παρατηρούμενες περιπτώσεις ρευματοκλοπής, από μισθωτές ή όμορους, με μετακύλιση οφειλών στο συμβατικό καταναλωτή (ενδεικτικές υποθέσεις 212150, 217317, 217846, 218743/2016). Εκτός από την αμφισβήτηση της ρευματοκλοπής, οι καταναλωτές διαμαρτύρονται για τις χρεώσεις που αφορούν την εκτιμηθείσα ως κλαπείσα ενέργεια και οι οποίες, σε πολλές περιπτώσεις, αφορούν πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα. Ως εκ τούτου, ανοιχτή παραμένει η διευκρίνιση, από πλευράς των εταιρειών, της διαδικασίας βάσει της οποίας υπολογίζεται η απολεσθείσα ενέργεια και ειδικότερα το χρονικό διάστημα της ρευματοκλοπής. Συχνά δημιουργείται η πεποίθηση στους καταναλωτές ότι ο υπάλληλος που προβαίνει στην επαναφορά σύνδεσης είναι σε θέση να ελέγξει και τυχόν αυθαίρετη επέμβαση στον μετρητή, ωστόσο αυτό δεν είναι πάντα εφικτό εξαιτίας ανεπάρκειας εξειδικευμένων συνεργείων. Επίσης, δεν

φαίνεται να υπάρχει τρόπος να αποδειχθεί η μη υπαιτιότητα των ιδιοκτητών για παρεμβάσεις μισθωτών που έγιναν ερήμην τους, ενώ δεν είναι σαφής και ο τρόπος που μπορεί να προστατευθεί ένας πελάτης από συνδέσεις ρευματοκλοπής εν αγνοία του.

Διεκδίκηση οφειλών

Παρατηρείται τελευταία η ανάθεση από τη ΔΕΗ των υποθέσεων ληξιπρόθεσμων οφειλών πελατών της σε δικηγορικές εταιρείες για ποσά άνω των 2.000 ευρώ. Η υπαγωγή των οφειλετών σε απευθείας διακανονισμό με τη ΔΕΗ απορρίπτεται, ενώ παραπέμπονται στην εντολοδόχο εταιρεία η οποία ζητά την εξόφληση με την απειλή δικαστικής διεκδίκησης. Ο Συνήγορος, λόγω αναρμοδιότητας, δεν μπορεί να απευθυνθεί στη δικηγορική εταιρεία, στην περίπτωση ωστόσο που ο πελάτης της ΔΕΗ διατυπώνει αίτημα διακανονισμού συνηγορεί υπέρ της ανάλογης με τους άλλους πελάτες μεταχείρισής του, ιδίως όταν υπάρχουν σε ισχύ ρυθμίσεις και δημόσιες προσκλήσεις προς όλους για ευνοϊκούς διακανονισμούς σε δόσεις, επικαλούμενος την ίση μεταχείριση των πελατών, την καλόπιστη διάθεσή τους με την αίτηση υπαγωγής τους σε διακανονισμό, καθώς και τη δυνατότητα της ΔΕΗ να υποδείξει προς τις δικηγορικές εταιρείες να προβούν σε ανάλογο διακανονισμό με τη μορφή εξωδικαστικού συμβιβασμού (ενδεικτική υπόθεση 219429/2016). Σε πολλές περιπτώσεις η παρέμβαση αυτή είχε αίτια έκβαση (υποθέσεις 214155, 220306/2016).

ΥΔΡΕΥΣΗ

Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω σε σχέση με την ενέργεια, ομοίως και για το πεδίο ευθύνης της ΕΥΔΑΠ ο Συνήγορος έγινε και κατά το έτος 2016 αποδέκτης μεγάλου αριθμού αναφορών για αδυναμία αποπληρωμής οφειλών, αιτήματα διακανονισμών, μετακύλιση οφειλών από τον πραγματικό στον συμβατικό καταναλωτή, καθώς και ανησυχίες για επικείμενη ή και ήδη συντελεσθείσα διακοπή παροχής. Ομοίως επίσης λειτούργησε ευεργετικά για περιπτώσεις αδυναμίας εξόφλησης οφειλών στην ΕΥΔΑΠ, ο Ν. 4320/2015 για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης, παρά το μικρό χρονικό διάστημα εντός του οποίου έπρεπε να υποβληθούν οι σχετικές αιτήσεις. Συναφείς είναι οι αναφορές και αποφάσεις για μη διακοπή παροχής ύδρευσης σε ευάλωτες ομάδες πολιτών.

Αντιστοίχως ισχύουν και για την ΕΥΔΑΠ το διακύβευμα του κοινωνικού χαρακτήρα, η ανάγκη ισορροπίας μεταξύ αντικρουόμενων αντιλήψεων εταιρικής διακυβέρνησης και η πραγματικότητα του μεγάλου αριθμού οφειλετών, μεταξύ των οποίων προφανώς

συγκαταλέγονται το Δημόσιο και οι δήμοι: ενώ τα συνολικά χρέη προς την ΕΥΔΑΠ υπερβαίνουν τα 214.000.000 ευρώ, τα χρέη ιδιωτών είναι μόνο 125.000.000 ευρώ. Όπως και στην ενέργεια, έτσι και στην ύδρευση η κατάσταση αυτή επιβάλλει τον εύστοχο εντοπισμό των στρατηγικών κακοπληρωτών προκειμένου να αποκατασταθεί αίσθημα κοινωνικής δικαιοσύνης, ενώ η ενεργοποίηση μέσων ανάκτησης ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων και διακοπών παροχών με μη ρυθμισμένες ληξιπρόθεσμες οφειλές θα πρέπει να γίνεται κατόπιν άσφουγης διασταύρωσης στοιχείων προκειμένου να αποφευχθούν αστοχίες σε πελάτες που ανήκουν σε ευάλωτες προστατευόμενες ομάδες.

Όσον αφορά τον καταλογισμό οφειλών μισθωτών σε ιδιοκτήτες, η ΕΥΔΑΠ δεν διαθέτει καν τη δυνατότητα έκδοσης λογαριασμού στο όνομα του ενοικιαστή, πρόβλημα το οποίο ο Συνήγορος επισήμανε δημόσια³. Τέλος, η ΕΥΔΑΠ βαρύνεται με συχνές αναφορές για βλάβες δικτύου, διαρροές και μετακύλιση ζημίας στον πελάτη, ο οποίος δεν έχει τη δυνατότητα να επιχειρηματολογήσει για τη μη υπαιτιότητά του (υπόθεση 211827/2016).

Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης και Αποχέτευσης

Το θεσμικό πλαίσιο των Δημοτικών Επιχειρήσεων Ύδρευσης και Αποχέτευσης (ΔΕΥΑ) έχει μια εγγενή αδυναμία: τον διφυή χαρακτήρα τους. Οι ΔΕΥΑ, παρά τον χαρακτηρισμό του ιδρυτικού τους νόμου στον οποίο αναφέρονται ως επιχειρήσεις ιδιωτικού δικαίου που λειτουργούν με τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας, και συνεπώς με σκοπό το κέρδος, λόγω του κοινωφελούς χαρακτήρα τους και των ασαφειών του θεσμικού τους πλαισίου ακροβατούν ανάμεσα στον ιδιωτικό και στον δημόσιο τομέα.

Περαιτέρω, διάφοροι νόμοι εξομοίωσαν τις ΔΕΥΑ με τον δημόσιο τομέα, αμβλύνοντας όμως έτσι την ευελιξία με την οποία εξ αρχής εξοπλίσθηκαν για να εκτελούν με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα το έργο τους. Ο δε χαρακτηρισμός του νερού ως κοινωνικού αγαθού περιπλέκει ακόμη περισσότερο την κατάσταση, με αποτέλεσμα να υπάρχει δυσκολία στην αποκρυστάλλωση μιας ενιαίας κατεύθυνσης και πρακτικής.

Κατά τη διερεύνηση σχετικών αναφορών, ο Συνήγορος διαπίστωσε ανατιολόγητη οικονομική επιβάρυνση ιδιοκτητών ακινήτων για κατανάλωση ύδατος από μισθωτές αυτών:

Αναφερόμενη ζήτησε εγγράφως από τη ΔΕΥΑ Πατρών τη διακοπή της υδροδότησης ακινήτου που εκμισθώνει, ώστε να μην επιβαρυνθεί περαιτέρω από τις ανεξόφλητες οφειλές ύδρευσης των μισθωτών, καθώς η παροχή ήταν καταχωρισμένη στο όνομά της. Η ΔΕΥΑΠ δεν διέκοψε την υδροδότηση αλλά συνέχισε να χρεώνει την ιδιοκτήτρια, υποστηρίζοντας ότι το νερό είναι αγαθό πρώτης ανάγκης, άρα η διακοπή του μπορεί να προκαλέσει σοβαρά προβλήματα στους δημότες οι οποίοι θα το στερηθούν και αγνόησε έγγραφο του Συνηγόρου που ζητούσε αποχρέωση της οφειλής (υπόθεση 201904/2015).

Η ΔΕΥΑ Σερρών δεν προέβη σε διακοπή υδροπαροχών, στις οποίες υπήρχαν ανεξόφλητες οφειλές περίπου 5 ετών, αν και τα στοιχεία των ενοικιαστών ήταν καταχωρισμένα, κατά παράβαση σειράς άρθρων του Κανονισμού Ύδρευσης, η εφαρμογή των οποίων θα είχε αποτρέψει τη συσσώρευση των οφειλών. Επιπλέον, αποδεχόταν την καταβολή τμηματικών καταβολών εκ μέρους των μισθωτών, δημιουργώντας έτσι μία άτυπη κατάσταση συνεχών διακανονισμών, χωρίς να υφίσταται νομοθετικό και οργανωτικό πλαίσιο προς τούτο και χωρίς την ενημέρωση ή συναίνεση του ιδιοκτήτη-τελικού οφειλέτη. Η υιοθέτηση της τακτικής αναζήτησης των οφειλών από τον ιδιοκτήτη, ως κατά νόμο συνυπεύθυνο, συνιστά πρακτική που διευκολύνει τη ΔΕΥΑΣ αλλά επιβαρύνει ανατιολόγητα τους εκμισθωτές των ακινήτων (υπόθεση 209215/2015).

Γενικότερα, λαμβανομένου υπόψη ότι το νερό είναι κοινωνικό αγαθό, ο Συνήγορος επικροτεί τη μη άμεση διακοπή της υδροδότησης ειδικά σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Ωστόσο, εάν οι ΔΕΥΑ επιλέγουν να ασκήσουν κοινωνική πολιτική, θα πρέπει να επωμίζονται οι ίδιες το κόστος της, και όχι να το μετακυλίσουν στους ιδιοκτήτες των ακινήτων. Οι παραπάνω δυσλειτουργίες θα είχαν αποφευχθεί εάν είχε εφαρμοστεί η πρόταση του Συνηγόρου για διαχωρισμό των πεδίων ευθύνης μεταξύ ιδιοκτητών και ενοικιαστών, όπως αυτή διατυπώθηκε σε ειδική έκθεση του 2014 για θέματα παροχής υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης από τους δήμους⁴.

ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Μετακίνηση δωρεάν ή με μειωμένο κόμιστρο στα μέσα μαζικής μεταφοράς

Δωρεάν μετακίνηση ανέργων

Με την υπ' αριθμ. Α-40580/3128/2015 ΚΥΑ, η οποία κυρώθηκε στη συνέχεια με νόμο (άρθρο 77 Ν. 4331/2015), δόθηκε

³ <http://www.synigoros.gr/resources/deltio-typoy--23.pdf>

⁴ <http://www.synigoros.gr/?i=state-citizen-relations.el.files.225482>

στους ανέργους εγγεγραμμένους στα μητρώα του ΟΑΕΔ απαλλαγής από την καταβολή κομίστρου στα δημόσια μέσα μαζικής μεταφοράς. Περαιτέρω, νομοθετήθηκε η διαγραφή των διοικητικών προστίμων που είχαν επιβληθεί στους ως άνω εγγεγραμμένους του ΟΑΕΔ για διάστημα πενταετίας προ της ισχύος του νόμου, ακόμη και στις περιπτώσεις που είχε ήδη ξεκινήσει η διαδικασία βεβαίωσης και είσπραξης κατά ΚΕΔΕ. Ωστόσο, στην αντίληψη του Συνηγόρου υπέπεσαν προβλήματα κατά την υλοποίηση των εν λόγω διατάξεων.

Οι άνεργοι ναυτικοί βάσει του νόμου δεν εγγράφονται στα μητρώα του ΟΑΕΔ, αλλά στους καταλόγους προσφερομένων προς εργασία του Γραφείου Ευρέσεως Ναυτικής Εργασίας (ΓΕΝΕ). Σε ερώτημα που υπέβαλαν ενδιαφερόμενοι της ανωτέρω κατηγορίας προς τα ΜΜΜ για το κατά πόσο είναι δικαιούχοι της δωρεάν μετακίνησης, εισέπραξαν την απάντηση ότι ο νόμος προβλέπει σαφώς μόνο τους εγγεγραμμένους στα μητρώα του ΟΑΕΔ. Ωστόσο, το άρθρο 138 Ν. 4052/2012 προβλέπει ρητά ότι η βεβαίωση πιστοποίησης της ιδιότητας των ανέργων εγγεγραμμένων στους καταλόγους προσφερομένων προς εργασία του ΓΕΝΕ εξομοιούται ως προς τα έννομα αποτελέσματά της με την κάρτα ανεργίας των ανέργων εγγεγραμμένων στα μητρώα του ΟΑΕΔ (υποθέσεις 206518/2015, 220364/2016).

Ο Συνήγορος, απευθυνόμενος στο Αρχηγείο Λιμενικού Σώματος και το Υπουργείο Υποδομών, ζήτησε την επέκταση του ευεργετήματος και στους άνεργους ναυτικούς. Το ΓΕΝΕ απάντησε ότι εκδίδει βεβαιώσεις πιστοποίησης ανεργίας, ανάλογες με αυτές που εκδίδονται από τον ΟΑΕΔ για χρήση στα ΜΜΜ. Εντέλει το Υπουργείο Εργασίας ζήτησε από το Υπουργείο Υποδομών να εκδοθούν οδηγίες προς τους συγκοινωνιακούς φορείς, προκειμένου να διασφαλισθεί το δικαίωμα δωρεάν μετακίνησης για κάθε δικαιούχο άνεργο.

Άνεργοι που υπάγονται στις προαναφερθείσες διατάξεις της νομοθεσίας περί δωρεάν μετακίνησης στα δημόσια ΜΜΜ και διαγραφής διοικητικών προστίμων, και είχαν λάβει πρόστιμα εντός της πενταετίας που ισχύει η διαγραφή, απευθύνθηκαν στον Συνήγορο ζητώντας τη διαμεσολάβησή του για διαγραφή των προστίμων από τα αρμόδια τμήματα των ΜΜΜ. Ωστόσο, πολλά από τα πρόστιμα αυτά είχαν ήδη αποσταλεί από τα ΜΜΜ στις αρμόδιες ΔΟΥ των οφειλετών, προσαυξημένα στο δεκαπλάσιο. Ο Συνήγορος, διερευνώντας το ζήτημα της επεξεργασίας των αιτημάτων διαγραφής προστίμων, διαπίστωσε διαφοροποίηση των συγκοινωνιακών φορέων ως προς το ζήτημα αυτό. Ειδικότερα, η ΣΤΑΣΥ ΑΕ (μετρό και τραμ) προβαίνει στη διαγραφή του ανεξόφλητου ποσού, ενώ η ΟΣΥ ΑΕ (λεωφορεία και τρόλϋι) δεν έχει προχωρήσει σε έκδοση αποφάσεων διαγραφής, εν αναμονή οδηγιών από το Υπουργείο

Υποδομών. Ο Συνήγορος έχει ζητήσει από το Υπουργείο Υποδομών να εξευρεθεί οριστική λύση και έχει λάβει τη διαβεβαίωση ότι καταβάλλεται προσπάθεια να υπάρξει ενιαία πρακτική αντιμετώπισης του ζητήματος από τους φορείς παροχής συγκοινωνιακού έργου (υποθέσεις 204530/2015, 215958/2016).

Δικαιούχοι μειωμένου κομίστρου

Σπουδαστές δημόσιων ΙΕΚ προσέφυγαν στον Συνήγορο επειδή τους επιβλήθηκαν πρόστιμα για καταβολή μειωμένου κομίστρου κατά τη μεταφορά τους με ΜΜΜ από και προς τους χώρους φοίτησής τους, χωρίς να κατέχουν την αναγκαία κάρτα μετακίνησης μειωμένου κομίστρου. Ζήτησαν διαγραφή των προστίμων από τους συγκεκριμένους συγκοινωνιακούς φορείς, αλλά έλαβαν αρνητική απάντηση. Ο Συνήγορος ζήτησε από τον ΟΑΣΑ να επανεξετάσει το ζήτημα της διαγραφής και έλαβε την απάντηση ότι για το ακαδημαϊκό έτος 2015-2016 το Υπουργείο Παιδείας ανέλαβε την κάλυψη της δαπάνης από τη διαφορά κομίστρου για τη μετακίνηση των σπουδαστών των δημόσιων ΙΕΚ για το χρονικό διάστημα από 1.1.2016 έως 30.6.2016 στο πλαίσιο της σχετικής σύμβασης που συνήψε με τον ΟΑΣΑ. Πριν από την 1η Ιανουαρίου οι σπουδαστές των δημόσιων ΙΕΚ δεν είχαν δικαίωμα μεταφοράς με χρήση μειωμένου κομίστρου και συνεπώς τα επιβληθέντα πρόστιμα και η άρνηση διαγραφής ήταν σύννομα (υποθέσεις 212254, 212284/2016).

Ο Συνήγορος, απευθυνόμενος στο ΙΝΕΔΙΒΙΜ, φορέα του Υπουργείου Παιδείας που έχει αναλάβει τη σύναψη της σύμβασης με τον ΟΑΣΑ, ζήτησε την έγκαιρη σύναψη της σύμβασης για το νέο σπουδαστικό έτος ώστε να αποφευχθούν παρόμοια φαινόμενα, καθώς και την επισήμανση στους σπουδαστές να μην κάνουν χρήση μειωμένου κομίστρου εάν δεν κατέχουν την ειδική κάρτα μετακίνησης του ΟΑΣΑ.

Παράλληλα, ο Συνήγορος ενημερώθηκε εγγράφως από τις Συγκοινωνίες Αθηνών (ΣΑ, πρώην ΟΑΣΑ) ότι από 1.1.2017 (ημερομηνία έναρξης λειτουργίας του Αυτόματου Συστήματος Συλλογής Κομίστρου "e-ticket") η μετακίνηση δικαιούχων με πλήρη απαλλαγή από την καταβολή κομίστρου ή με καταβολή μειωμένου κομίστρου θα πραγματοποιείται αποκλειστικά με την επίδειξη των «Έξυπνων Καρτών Μετακίνησης» και δεν θα επιτρέπεται μετακίνηση δικαιούχων με τη χρήση οποιουδήποτε άλλου εγγράφου, πιστοποιητικού ή ταυτότητας. Η ενεργοποίηση των «Έξυπνων Καρτών» προϋποθέτει ηλεκτρονική συλλογή και καταγραφή των στοιχείων των μετακινούμενων. Στο πλαίσιο αυτό έχουν κληθεί από 14.9.2016 όλα τα υπουργεία και οι φορείς στην αρμοδιότητα των οποίων βρίσκονται κατηγορίες δικαιούχων με πλήρη ή μερική απαλλαγή (Εργασίας, Παιδείας, Άμυνας, Εσωτερικών, Ναυτιλίας, Αγροτικής Ανάπτυξης,

Περιφέρειες) να ορίσουν εκπρόσωπο για να συνεργασθεί με την αρμόδια επιτροπή του ΟΑΣΑ για τη συλλογή των απαιτούμενων στοιχείων των δικαιούχων και εν συνεχεία τη σύναψη της σύμβασης για την κάλυψη της σχετικής δαπάνης. Ο Συνήγορος ζήτησε από τη ΣΑ να ενημερωθεί το επιβατικό κοινό ότι μετά την 1.1.2017 καμία μετακίνηση δικαιούχου πλήρους ή μερικής απαλλαγής δεν θα πραγματοποιείται χωρίς την κατοχή της «Εξυπνης Κάρτας» και έλαβε τη δέσμευση ότι θα υπάρξει ευρεία εκστρατεία ενημέρωσης του επιβατικού κοινού σχετικά με το "e-ticket".

Καταβολή διοδίων σε αυτοκινητόδρομους

Κάτοχος βυτιοφόρου υγρών καυσίμων κατήγγειλε στον Συνήγορο ότι, στις περιπτώσεις υποχρεωτικής εξόδου των συγκεκριμένων οχημάτων από ορισμένα τμήματα της Αττικής Οδού, βάσει αποφάσεων της Διεύθυνσης Τροχαίας Αττικής, και μεταγενέστερης επανεισόδου σε αυτή, οχήματα που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό πομποδέκτη άλλου αυτοκινητόδρομου, αναγκάζονται να καταβάλουν εκ νέου διόδια, ενώ όσα διαθέτουν πομποδέκτη της Αττικής Οδού έχουν εξαιρεθεί από την εκ νέου καταβολή διοδίων, κατόπιν απόφασης της εταιρείας.

Δεδομένου ωστόσο ότι η Αττική Οδός ΑΕ, ως ιδιωτική εταιρεία, δεν υπόκειται στον έλεγχό του, ο Συνήγορος ζήτησε από την αρμόδια Διεύθυνση Λειτουργίας και Συντήρησης Έργων Παραχώρησης (ΛΣΕΠ) του Υπουργείου Υποδομών την εξέταση της δυνατότητας απαλλαγής από την υποχρέωση καταβολής πολλαπλών διοδίων για όλα τα βυτιοφόρα, ανεξαρτήτως πομποδέκτη ή τρόπου πληρωμής, εφόσον η υποχρέωση εξόδου πηγάζει από κρατικές αποφάσεις (της Διεύθυνσης Τροχαίας) και όχι από τις εμπλεκόμενες ιδιωτικές εταιρείες, διατυπώνοντας την άποψη ότι η απαλλαγή από την καταβολή εκ νέου διοδίων στις περιπτώσεις υποχρεωτικής για λόγους ασφαλείας παράκαμψης των συγκεκριμένων σημείων των αυτοκινητοδρόμων δεν μπορεί να επαφίεται στην κρίση και εκτίμηση μιας ιδιωτικής εταιρείας, ούτε να καθορίζεται από την εκάστοτε εμπορική πολιτική αυτής. Η Διεύθυνση ΛΣΕΠ ζήτησε από την Αττική Οδό να λάβει υπόψη την υποχρέωση ίσης μεταχείρισης των οδηγών που κινούνται στο οδικό δίκτυο αρμοδιότητάς της, καθώς και το γεγονός ότι η έξοδος των βυτιοφόρων δεν εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια των οδηγών, αλλά είναι υποχρεωτική για λόγους ασφαλείας, και να μεριμνήσει για τη λήψη των απαιτούμενων μέτρων στο πλαίσιο της διαλειτουργικότητας των πομποδεκτών (υπόθεση 196619/2014).