



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Κύκλος Ποιότητας Ζωής

Σύνοψη διαμεσολάβησης

**Εξαιρετικά σημαντική μείωση οφειλής από ΕΥΔΑΠ λόγω
αφανούς διαρροής**

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Ιωάννης Π. Σαγιάς
Ειδική Επιστήμονας: Μυρτώ Παινέση

Νοέμβριος 2016

Πολίτης **προσέφυγε στο Συνήγορο**, ζητώντας περαιτέρω μείωση οφειλής προς την ΕΥΔΑΠ, αρχικού ύψους 2.395 ευρώ, λόγω εσωτερικής αφανούς διαρροής.

Ειδικότερα, πριν από την υποβολή της αναφοράς, η ΕΥΔΑΠ είχε ήδη προβεί στην αναμόρφωση της οφειλής στο ποσό των 895,34 ευρώ, το οποίο, όμως, η πολίτης αδυνατούσε να αποπληρώσει, λόγω δυσχερών κοινωνικοοικονομικών συνθηκών (ασθένεια, χαμηλή σύνταξη, άνεργο τέκνο).

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας Δικτύου Ύδρευσης, η ΕΥΔΑΠ δεν ευθύνεται αν η κατανάλωση ή μέρος αυτής οφείλεται σε διαρροή από βλάβη των εσωτερικών υδραυλικών εγκαταστάσεων ή σε οποιαδήποτε άλλη αιτία και ως εκ τούτου ο υδρευόμενος έχει υποχρέωση να καταβάλει την αξία της κατανάλωσης. Κατ' εξαίρεση, και μόνο σε περιπτώσεις αφανών διαρροών που οφείλονται σε βλάβες των εσωτερικών εγκαταστάσεων και κατόπιν πιστοποίησής τους από την Τεχνική Υπηρεσία της ΕΥΔΑΠ, η Εταιρεία δύναται να προβαίνει σε μερική μείωση των οφειλών.

Ο Συνήγορος ζήτησε την εξάντληση των περιθωρίων της ΕΥΔΑΠ για ακόμη μεγαλύτερη μείωση της οφειλής, με βάση τα κοινωνικοοικονομικά κριτήρια που πληρούσε η αναφερόμενη, για τα οποία είχε καταθέσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά στην Εταιρεία.

Μετά την παρέμβαση του Συνηγόρου, η Επιτροπή Αναβάθμισης Παρεχόμενων Υπηρεσιών και Διαχείρισης Αιτημάτων Πελατών της ΕΥΔΑΠ εξέτασε το θέμα ως «ειδική περίπτωση» και προέβη σε ριζική αναμόρφωση της οφειλής στο ποσό των 246,23 ευρώ, το οποίο και η πολίτης ρύθμισε σε 12 δόσεις.