



**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ**  
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

**ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ**

*(Νόμος 3094/2003 «Συνήγορος του Πολίτη και άλλες διατάξεις», παρ. 5 άρθρου 3)*

**Θέματα Δημοτικών Επιχειρήσεων Ύδρευσης & Αποχέτευσης  
(Δ.Ε.Υ.Α.) και Υπηρεσιών Ύδρευσης & Αποχέτευσης Δήμων**

---

*Συνήγορος του Πολίτη: Καλλιόπη Σπανού*

*Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Μαίρη Κοτρωνιά*

*Ειδικοί Επιστήμονες: Ευάγγ. Θωμόπουλος, Αικ. Μαλεβίτη, Σ. Σάρρας*

*(Η έκθεση αξιοποιεί συμπεράσματα της δουλειάς πολλών ειδικών επιστημόνων)*

---

Αθήνα

Οκτώβριος 2014

**ΘΕΜΑΤΑ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ &  
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ (Δ.Ε.Υ.Α) ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ &  
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΔΗΜΩΝ**

<b>Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α</b>		<b>ΣΕΛ.</b>
	Εισαγωγή	2
A	Επιβάρυνση λογαριασμών ύδρευσης με πάγιο και επιβολή ελάχιστης κατανάλωσης	3
B	Υπολογισμός του ειδικού τέλους 80% επί λογαριασμών χωρίς κατανάλωση	3
Γ	Διάκριση σε βάρος μη μονίμων κατοίκων, κατά την τιμολογιακή πολιτική ύδρευσης	4
Δ	Χρονική απόσταση μεταξύ καταμέτρησης της κατανάλωσης και έκδοσης του λογαριασμού	5
E	Λανθασμένες εγγραφές σε βεβαιωτικούς καταλόγους και επιβολή προσαυξήσεων	6
ΣΤ	Αντιμετώπιση αυξημένων καταναλώσεων και έγκαιρη ενημέρωση των καταναλωτών	7
Z	Πεδίο ευθύνης ιδιοκτήτη και πραγματικού χρήστη της παροχής	7
H	Διαμόρφωση τιμολογιακής πολιτικής ύδρευσης	9
Θ	Τιμολόγηση ανάλογη με την ποιότητα του ύδατος	10
I	Προσαρμογή χρεώσεων αποχέτευσης κατά την περίπτωση αφανούς διαρροής	10
ΙΑ	Διαφοροποιήσεις κλιμακωτής χρέωσης	11
ΙΒ	Περιοδικότητα καταμέτρησης και έκδοσης λογαριασμών	11
ΙΓ	Ενημέρωση για την ημερομηνία καταμέτρησης της κατανάλωσης	12
ΙΔ	Λοιπές χρεώσεις	12
ΙΕ	Υποχρέωση απάντησης σε γραπτά αιτήματα πολιτών και χορήγησης εγγράφων από τις Δ.Ε.Υ.Α.	13
	Συμπεράσματα - Προτάσεις	15
	Παράρτημα Επί μέρους προτάσεις της ειδικής έκθεσης	16

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα ειδική έκθεση εκπονήθηκε από τον Συνήγορο του Πολίτη με την προσδοκία ότι δύναται να συμβάλει, στην περαιτέρω βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών ύδρευσης προς τους καταναλωτές. Η έκθεση αυτή, η οποία έρχεται σε συνέχεια αντίστοιχης έκθεσης που έχει εκπονήσει ο Συνήγορος του Πολίτη για την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.<sup>1</sup>, έχει σαν στόχο να παρουσιάσει τις θεματικές και τα προβλήματα που αναφέρονται κατά τη συναλλαγή των πολιτών-καταναλωτών, με τις Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης & Αποχέτευσης (Δ.Ε.Υ.Α.), καθώς και τις Υπηρεσίες Ύδρευσης των Δήμων<sup>2</sup>. Παρουσιάζονται επίσης οι προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη που αφορούν στις αντίστοιχες θεματικές.

Οι Υπηρεσίες Ύδρευσης των Δήμων, συστήνονται με αποφάσεις των οικείων Δημοτικών Συμβουλίων, ενώ οι Δ.Ε.Υ.Α. συστήνονται με βάση τις διατάξεις του Ν.1069/80 «Περί κινήτρων δια την ίδρυση Επιχειρήσεων Ύδρευσεως και Αποχετεύσεως». Κατά τη λειτουργία των φορέων αυτών, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει παρατηρήσει σημαντικές διαφοροποιήσεις στον τρόπο αντιμετώπισης όμοιων ζητημάτων, οι οποίες κυρίως οφείλονται στις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούν στις περιοχές στις οποίες λειτουργούν οι Δ.Ε.Υ.Α., αλλά και στην ελλιπή εποπτεία και το συντονισμό της δράσης τους. Για την αντιμετώπιση των διαπιστωθέντων προβλημάτων, ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει τη θέσπιση Πρότυπου Κανονισμού Ύδρευσης από το Υπουργείο Εσωτερικών, μέσω του οποίου θα επιτευχθεί ο εξορθολογισμός και η τυποποίηση των διαδικασιών που αφορούν στην ύδρευση.

Ο Συνήγορος του Πολίτη μέχρι το τέλος του Ιουνίου του 2014, είχε χειριστεί 397 αναφορές πολιτών, σχετικά με Δ.Ε.Υ.Α.. Από το σύνολο των αναφορών αυτών, διαπιστώθηκε πρόβλημα κακοδιοίκησης σε 152 περιπτώσεις και μετά από τη διαμεσολάβηση της Αρχής αντιμετωπίστηκαν θετικά οι 136.

Τέλος, πριν την παρουσίαση των σημαντικότερων ζητημάτων, αξίζει να σημειωθεί η ικανοποιητική συνεργασία του Συνηγόρου με στελέχη των φορέων ύδρευσης, τόσο σε επίπεδο τηλεφωνικής και έγγραφης επικοινωνίας όσο και σε επίπεδο προσωπικής επαφής, κατά την επιτόπια εξέταση στοιχείων. Παρά ταύτα, υπήρξαν περιπτώσεις κατά τις οποίες απαιτήθηκε η αποστολή σειράς εγγράφων, μέχρι να επιτευχθεί στοιχειώδης συνεργασία με την Αρχή, ενώ υπήρξαν και περιπτώσεις κατά τις οποίες οι αρμόδιες υπηρεσίες δεν ανταποκρίθηκαν, με συνέπεια να ζητηθεί ο πειθαρχικός έλεγχος των υπευθύνων.

<sup>1</sup> Βλέπε σχετικά: [www.synigoros.gr](http://www.synigoros.gr) ⇒ Σχέσεις Κράτους-Πολίτη ⇒ πρόσφατες παρεμβάσεις μας. Επίσης: [www.synigoros.gr](http://www.synigoros.gr) ⇒ 2011 ⇒ 19-12-11 Σχέσεις ΕΥΔΑΠ ΑΕ - Καταναλωτών: Η εμπειρία του Συνηγόρου του Πολίτη.

<sup>2</sup> Οι φορείς αυτοί δραστηριοποιούνται εκτός των περιοχών Αθήνας και Θεσσαλονίκης.

## **A. ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΜΕ ΠΑΓΙΟ ΚΑΙ ΕΠΙΒΟΛΗ ΕΛΑΧΙΣΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ**

Σε αναφορές πολιτών, θίγεται το ζήτημα της επιβάρυνσης των λογαριασμών ύδρευσης με πάγιο τέλος καθώς και η επιβολή σε αυτούς ελάχιστης κατανάλωσης<sup>3</sup>.

Το πάγιο τέλος, δύναται να επιβάλλεται, από την οικεία Δ.Ε.Υ.Α. βάσει των διατάξεων του άρθρου 10, του Ν.4071/2012, σύμφωνα με τις οποίες: «Για την κάλυψη μέρους του ελάχιστου κόστους λειτουργίας του δικτύου ύδρευσης και αποχέτευσης μπορεί να χρεώνεται από τις Δ.Ε.Υ.Α. και τους δήμους που παρέχουν τις υπηρεσίες αυτές, μηνιαίο πάγιο τέλος, μετά από απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου η οποία εγκρίνεται από το Δημοτικό Συμβούλιο». Επομένως, η επιβολή πάγιου τέλους στους λογαριασμούς ύδρευσης, προβλέπεται από συγκεκριμένη τυπική διαδικασία.

Όσον αφορά στο ζήτημα της ελάχιστης κατανάλωσης, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει κατ'αρχήν επισημάνει<sup>4</sup> στους φορείς, ότι το εν λόγω μέτρο, δεν συμβάλλει στη συνετή χρήση και εξοικονόμηση νερού. Ταυτόχρονα, διαπιστώνεται ελλιπής νομική τεκμηρίωση αναφορικά με την επιβολή του εν λόγω μέτρου. Το Υπουργείο Εσωτερικών, στην υπ' αριθμ.: 16898/19-8-10 εγκύκλιό του αναφέρει ότι: «Η επιβολή πάγιου τέλους κατανάλωσης ύδατος, το οποίο σε πολλές περιπτώσεις καθορίζεται ως "τέλος ελάχιστης κατανάλωσης" δεν βρίσκει έρεισμα στις σχετικές, περί ύδρευσης, διατάξεις και στην αρχή της ανταποδοτικότητας, καθότι οι δημότες υποχρεούνται να καταβάλλουν ένα συγκεκριμένο ποσό ανεξάρτητα από την ποσότητα που καταναλώθηκε από αυτούς...».

**Ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει<sup>5</sup> την κατάργηση της υποχρεωτικής ή ελάχιστης κατανάλωσης, η οποία επιβάλλεται στους λογαριασμούς ύδρευσης, δεδομένου ότι: α) δεν υφίσταται σχετικό νομικό έρεισμα, ενώ β) αυτή δεν συμβάλλει στη συνετή χρήση του νερού από τους πολίτες.**

## **B. ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΙΔΙΚΟΥ ΤΕΛΟΥΣ 80% ΕΠΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΧΩΡΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ**

Άμεσα συνδεδεμένη με την επιβολή ελάχιστης κατανάλωσης, είναι η επιβάρυνση των λογαριασμών ύδρευσης (προσωρινών ή εκκαθαριστικών), με το ειδικό τέλος 80%<sup>6</sup>, κατά τις διατάξεις της παρ. 1, του άρθρου 11, του Ν.1069/1980 Βασική προϋπόθεση αποτελεί, η ύπαρξη πραγματικής κατανάλωσης ύδατος, επί της αξίας της οποίας υπολογίζεται το εν λόγω τέλος. Κατά την άποψη του Συνηγόρου του Πολίτη<sup>7</sup>, το τέλος αυτό, πρέπει να αφορά μόνο στις περιπτώσεις πραγματικής κατανάλωσης και όχι στις περιπτώσεις κατά τις οποίες επιβάλλεται από τις Δ.Ε.Υ.Α. ελάχιστη κατανάλωση, η οποία εν τοις πράγμασι δεν υφίσταται.

<sup>3</sup> Λ.χ. αρ. φακέλου 163274/2013 ΔΕΥΑ Κέρκυρας.

<sup>4</sup> Αρ. πρ. 11366.08.5/22-3-10 προς Υπουργείο Εσωτερικών και άλλους φορείς.

<sup>5</sup> Αρ. πρ. 11366.08.5/22-3-10 προς Υπουργείο Εσωτερικών και άλλους φορείς.

<sup>6</sup> Σύμφωνα με τις προβλέψεις του συγκεκριμένου άρθρου, το τέλος αυτό επιβάλλεται υπέρ των συσταθισόμενων ΔΕΥΑ με σκοπό τη μελέτη, κατασκευή ή επέκταση έργων ύδρευσης ή αποχέτευσης και υπολογίζεται σε ποσοστό 80% επί της αξίας του καταναλισκόμενου ύδατος. Επιβάλλεται επίσης και στην περίπτωση επέκτασης της επιχείρησης.

<sup>7</sup> Αρ. πρ. 11366.08.5/22-3-10 προς Υπουργείο Εσωτερικών και άλλους φορείς.

Σημειώνεται ότι και το Υπουργείο Εσωτερικών συμμερίζεται αυτή τη θέση της Αρχής, στην υπ' αριθμ. 16898/19-8-10 εγκύκλιο. Σε αυτήν, μεταξύ άλλων αναφέρεται ότι, το ειδικό τέλος, υπολογίζεται σε ποσοστό 80% επί της αξίας του καταναλισκόμενου ύδατος, δηλαδή επί της πραγματικής κατανάλωσης νερού και επομένως όχι επί πλασματικής, οριζόμενης ως ελάχιστης, παγίας κατανάλωσης νερού.

Περαιτέρω, σύμφωνα με τις προβλέψεις του άρθρου 11, του Ν.1069/1980, η επιβολή του εν λόγω τέλους προβλεπόταν αρχικά για: «...μίας δεκαετία από της 1<sup>ης</sup> Ιανουαρίου του επομένου της συστάσεώς των έτους...», στη συνέχεια ωστόσο παρατάθηκε για δύο ακόμη δεκαετίες, με αποτέλεσμα ο συνολικός χρόνος επιβολής του να έχει φτάσει τα 30 έτη.

Με την εφαρμογή του Ν. 3852/10 (Πρόγραμμα Καλλικράτης), με τον οποίο, είτε καταργήθηκαν οι Δ.Ε.Υ.Α. και οι αρμοδιότητές τους πέρασαν στις Υπηρεσίες Ύδρευσης των Δήμων, είτε οι διάφορες Δ.Ε.Υ.Α. συγχωνεύθηκαν δημιουργώντας μία νέα Δ.Ε.Υ.Α. ανά Δήμο, ανακύπτει το ζήτημα εάν οι νεοσυσταθείσες Δ.Ε.Υ.Α., νομιμοποιούνται να επιβάλλουν το εν λόγω ειδικό τέλος και εάν ναι, για πόσο χρονικό διάστημα. Κατά συνέπεια, πρέπει να διασαφηνιστεί εάν η προκύψασα από την εφαρμογή του Προγράμματος Καλλικράτη, νέα Δ.Ε.Υ.Α., δύναται να εφαρμόζει τις διατάξεις της παρ. 1, του άρθρου 11 του Ν.1069/1980, ώστε να επιβάλλει το εν λόγω ειδικό τέλος για 30 έτη ή για το χρονικό διάστημα που υπολείπεται ώστε να συμπληρωθεί η τριακονταετία επιβολής του από τις καταργηθείσες Δ.Ε.Υ.Α.

**Η Αρχή πρότεινε<sup>8</sup> την άμεση κατάργηση της επιβολής του τέλους 80%, στους έναντι λογαριασμούς, σε περίπτωση δε που διατηρηθεί η υποχρεωτική ελάχιστη κατανάλωση, προτείνει τον υπολογισμό του τέλους μόνο στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς και εφόσον υπάρχει πραγματική κατανάλωση νερού.**

## **Γ. ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΣΕ ΒΑΡΟΣ ΜΗ ΜΟΝΙΜΩΝ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΔΗΜΩΝ, ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ**

Ο Συνήγορος του Πολίτη διερεύνησε αναφορά πολίτη<sup>9</sup>, στην οποία καταγγέλλεται διαφοροποίηση στην τιμολόγηση της κατανάλωσης ύδατος, με κριτήριο εάν ο καταναλωτής είναι μόνιμος ή μη κάτοικος του Δήμου.

Ειδικότερα, η εμπλεκόμενη Δ.Ε.Υ.Α. διαμόρφωσε την τιμολογιακή της πολιτική με κριτήριο εάν οι καταναλωτές είναι μόνιμοι κάτοικοι του αντίστοιχου Δήμου ή όχι. Χαρακτηριστικό είναι ότι η τιμολογιακή διαφοροποίηση ήταν τόσο μεγάλη ώστε η αξία κατανάλωσης 215 κ.μ. ύδατος, θα κόστιζε στον μόνιμο κάτοικο 87€, ενώ στον μη μόνιμο κάτοικο, περίπου 245€. Σε σχετικό έγγραφο του Συνηγόρου του Πολίτη, η εμπλεκόμενη Δ.Ε.Υ.Α. δικαιολόγησε την εφαρμογή διαφορετικής τιμολογιακής πολιτικής για τους μόνιμους κατοίκους σε σχέση με τους μη μόνιμους, υποστηρίζοντας ότι: «η παροχή ομοειδών υπηρεσιών δεν γίνεται σε καταναλωτές με ομοειδή καταναλωτικά χαρακτηριστικά, παρότι χωροταξικά ανήκουν στην αυτή περιοχή» και ότι η διαφοροποίηση στην τιμολογιακή πολιτική: «υφίσταται από

<sup>8</sup> Έγγραφο αρ. πρ. 11366.08.5/22-3-10 προς Υπουργείο Εσωτερικών.

<sup>9</sup> Έγγραφο αρ. πρ. 810/2008.

συστάσεως του Καποδιστριακού Δήμου [...] χωρίς να τεθεί μέχρι τούδε ουδέν ζήτημα».

Ο Συνήγορος του Πολίτη επανήλθε, επισημαίνοντας τις διατάξεις του άρθρου 26, του Ν.1069/1080 (όπως τροποποιήθηκαν με τις διατάξεις, της παρ.12, άρθρ.6, του Ν.2307/1995), στις οποίες προβλέπεται δυνατότητα διαφοροποίησης των τελών, όταν μία περιοχή εξυπηρετείται από ανεξάρτητο δίκτυο της επιχείρησης ύδρευσης και όταν τα εκτελούμενα έργα ή το κόστος λειτουργίας των εγκαταστάσεων της Δ.Ε.Υ.Α. της περιοχής, δικαιολογούν αυτή τη διαφοροποίηση. Συνεπώς, δεδομένου ότι τα έργα υδροδότησης μιας περιοχής εξυπηρετούν το σύνολο των καταναλωτών αυτής, κάθε διαφοροποίηση στην τιμολογιακή πολιτική πρέπει να βρίσκει νομικό έρεισμα, το οποίο στην περίπτωση των Δ.Ε.Υ.Α. παρέχεται αποκλειστικά από το άρθρο 26, του Ν.1069/80. Από τις διατάξεις αυτού ωστόσο, δεν προκύπτει δυνατότητα κατηγοριοποίησης των καταναλωτών και ως εκ τούτου διάκρισής τους, με κριτήρια όπως ο χρόνος διαμονής τους σε μία περιοχή ή τυχόν άλλα χαρακτηριστικά. Με βάση τα ανωτέρω, ο Συνήγορος του Πολίτη έκρινε ότι η συγκεκριμένη διαφοροποίηση, η οποία βασίστηκε στο μόνιμο ή μη, της κατοικίας των οικιακών καταναλωτών, συνιστά ανεπίτρεπτη διάκριση και ζήτησε την επανεξέταση της απόφασης.

Τελικά η εμπλεκόμενη Δ.Ε.Υ.Α., προέβη στην αναπροσαρμογή των τιμολογίων ύδρευσης, απαλείφοντας τη διαφοροποίηση μεταξύ μόνιμων και μη μόνιμων κατοίκων.

**Ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει την επανεξέταση παρόμοιων κριτηρίων, όπου αυτά υπάρχουν, με βάση τα οποία διαφοροποιείται η τιμολογιακή πολιτική, και τον έλεγχο του νομικού τους ερείσματος.**

#### **Δ. ΧΡΟΝΙΚΗ ΑΠΟΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΚΑΤΑΜΕΤΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ**

Πολίτες έθεσαν στο Συνήγορο του Πολίτη, το ζήτημα του μεγάλου χρονικού διαστήματος που μεσολαβούσε μεταξύ της καταμέτρησης της κατανάλωσης και της έκδοσης και παραλαβής των λογαριασμών ύδρευσης από τους ενδιαφερόμενους. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε περίπτωση λογαριασμού που αφορούσε στη χρονική περίοδο από 01.07.2011 μέχρι 03.09.2011 που εκδόθηκε στις 26.02.2013<sup>10</sup>, δηλαδή με καθυστέρηση σχεδόν 1,5 έτους, καθώς και λογαριασμού που αφορούσε στη χρονική περίοδο από: 01.01.2011 μέχρι 30.04.2011 και εκδόθηκε στις 17.02.2012<sup>11</sup> με καθυστέρηση 10 μηνών.

Ο Συνήγορος του Πολίτη επεσήμανε ότι η πολύμηνη καθυστέρηση στην έκδοση των λογαριασμών, στερεί στην ουσία τη δυνατότητα του καταναλωτή να ελέγξει ή και να αντιπαραβάλει στοιχεία σχετικά με την ορθότητα των ενδείξεων, αλλά και να διερευνήσει άμεσα τα πιθανά αίτια και τις συνθήκες που οδήγησαν στην καταγραφή κάποιας ανεξήγητα αυξημένης κατανάλωσης. Επιπλέον, πρόβλημα συνιστά και η μη έκδοση λογαριασμών σε τακτά χρονικά διαστήματα με αποτέλεσμα να συσσωρεύονται οφειλές των καταναλωτών και να καθίσταται αδύνατος ο οικονομικός προγραμματισμός τους.

<sup>10</sup> Αρ. φακέλου 164249/2013 ΔΕΥΑ Κέρκυρας

<sup>11</sup> Αρ. φακέλου 155014/2012 Δήμος Σπάτων-Αρτέμιδος

Από την πλευρά τους, οι υπηρεσίες ύδρευσης πληροφόρησαν το Συνήγορο του Πολίτη ότι οι ενδείξεις των μετρητών καταγράφονται τακτικά, ωστόσο, οι καθυστερήσεις στην έκδοση των λογαριασμών οφείλονται σε προβλήματα του μητρώου καταναλωτών, τα οποία ανέκυψαν από τη συγχώνευση με άλλους φορείς ύδρευσης.

**Ο Συνήγορος του Πολίτη αναγνωρίζοντας την αιτία δημιουργίας των προβλημάτων, προτείνει, σε περίπτωση που οι καθυστερήσεις είναι αναπόφευκτες, οι φορείς να ενημερώνουν εγγράφως τους καταναλωτές για τη συγκεκριμένη δυσλειτουργία, επιστώντας τους την προσοχή στον τακτικό έλεγχο των ενδείξεων του μετρητή.**

## **Ε. ΛΑΝΘΑΣΜΕΝΕΣ ΕΓΓΡΑΦΕΣ ΣΕ ΒΕΒΑΙΩΤΙΚΟΥΣ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΡΟΣΑΥΞΗΣΕΩΝ**

Πολίτης έθεσε στο Συνήγορο του Πολίτη<sup>12</sup> το ζήτημα του καταλογισμού σε βάρος του από υπηρεσίες του Δήμου, ποσού για ανεξόφλητες οφειλές ύδρευσης κατά τα προηγούμενα εννέα χρόνια, παρόλο που δεν υφίστατο παροχή ύδρευσης στο όνομά του.

Από τη διερεύνηση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι εκ παραδρομής οι Υπηρεσίες του Δήμου καταλόγισαν οφειλές σε βάρος του συγκεκριμένου προσώπου. Ως εκ τούτου, η Αρχή απέστειλε έγγραφο ζητώντας την επανεξέταση της υπόθεσης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 174 «*Διαγραφή χρεών*» του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων. Σύμφωνα με αυτό, κάθε είδους χρέη προς τους Δήμους διαγράφονται με απόφαση του δημοτικού συμβουλίου όταν η εγγραφή στους οριστικούς βεβαιωτικούς καταλόγους έγινε κατά τρόπο προφανώς λανθασμένο ως προς το πρόσωπο του φορολογούμενου, με ταυτόχρονη απαλλαγή του από τις προσαυξήσεις. Οι υπηρεσίες του Δήμου έκαναν δεκτή την πρόταση της Αρχής, προέβησαν στη διαγραφή της οφειλής του αρχικού οφειλέτη και στον επανυπολογισμό των οφειλών για την τελευταία πενταετία χωρίς προσαυξήσεις στον πραγματικό ιδιοκτήτη του ακινήτου, δεδομένου ότι δεν είχαν αποσταλεί ατομικές ειδοποιήσεις.

Σε άλλη περίπτωση, ιδιοκτήτης αγροτεμαχίου διαμαρτυρήθηκε<sup>13</sup> στο Συνήγορο του Πολίτη για την επιβάρυνσή του με προσαυξήσεις για ανεξόφλητες οφειλές από τέλη ύδρευσης, για τις οποίες δεν είχε ενημερωθεί λόγω του ότι τα ειδοποιητήρια αποστέλλονταν σε λανθασμένη διεύθυνση. Ο Συνήγορος διαπίστωσε το λάθος στα στοιχεία της ταχυδρομικής διεύθυνσης και επικοινωνήσε με την αρμόδια υπηρεσία του Δήμου, ζητώντας τη διαγραφή των προσαυξήσεων. Μετά την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη, ο Δήμος αναγνώρισε το λάθος και αποφάσισε τη διαγραφή των επιβληθεισών προσαυξήσεων.

Τέλος, πολίτης διαμαρτυρήθηκε<sup>14</sup> για την καταχώρηση της υδροπαροχής του στη γενική επαγγελματική κατηγορία και όχι στην ξενοδοχειακή, όπως θα έπρεπε. Από τα στοιχεία που τέθηκαν υπόψη της Αρχής, προέκυψε ότι, ενώ η παροχή ήταν σωστά καταχωρημένη στο αρχείο της Δ.Ε.Υ.Α. ως ξενοδοχειακή, το λάθος

<sup>12</sup> Αρ. φακέλου 167460/2013 Δήμος Καρπενησίου.

<sup>13</sup> Αρ. φακέλου 176187/2013 Δήμος Αιγιαλείας.

<sup>14</sup> Αρ. φακέλου 167612/2013 Δήμος Ευρώτα.

εμφιλοχώρησε κατά την καταχώρηση της κατηγορίας, με την κατάργηση της Δ.Ε.Υ.Α. και τη δημιουργία της Υπηρεσίας Ύδρευσης του Δήμου,. Μετά και την παρέμβαση της Αρχής, οι υπηρεσίες του Δήμου προέβησαν άμεσα στην αποκατάσταση του λάθους.

**Ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει τον τακτικό έλεγχο και την επιβεβαίωση των στοιχείων των καταναλωτών.**

## **ΣΤ. ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΥΞΗΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΑΙΡΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

Σε γνώση του Συνηγόρου του Πολίτη περιήλθαν περιπτώσεις κατά τις οποίες διαπιστώθηκε καταγραφή ασυνήθιστα μεγάλων καταναλώσεων, οφειλόμενων πιθανόν σε διαρροή ή σε κακή λειτουργία κάποιας εσωτερικής εγκατάστασης. Αναμενόμενο θα ήταν σε αυτές τις περιπτώσεις, η άμεση ενημέρωση των καταναλωτών -μέσω τηλεφωνικής ή έγγραφης επικοινωνίας- και η απομόνωση του γενικού διακόπτη του μετρητή, εκ μέρους του φορέα ύδρευσης, κάτι ωστόσο το οποίο δεν συνέβη.

Ο Συνήγορος του Πολίτη αναγνωρίζει την υποχρέωση των καταναλωτών να μεριμνούν οι ίδιοι για την καλή λειτουργία της εσωτερικής υδραυλικής εγκατάστασης του ακινήτου τους. Συχνά εν τούτοις, η υποχρέωση αυτή ατονεί, εξαιτίας παραγόντων όπως λόγοι υγείας του χρήστη της παροχής ή η επί μακρόν απουσία του από το ακίνητο που υδροδοτείται (εξοχικές κατοικίες) . Ταυτόχρονα, φορείς ύδρευσης που διαθέτουν τεχνογνωσία και αυξημένη εμπειρία, οφείλουν να είναι σε θέση -μέσω των τεχνικών υπηρεσιών που διαθέτουν- να διαπιστώνουν εγκαίρως τυχόν περιπτώσεις, μη ορθής λειτουργίας μιας παροχής, την οποία ένας καταναλωτής δεν δύναται να ελέγξει, επιβεβαιώνοντας το υψηλά παρεχόμενο επίπεδο υπηρεσιών στους καταναλωτές.

**Ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε<sup>15</sup> την άμεση παρέμβαση του φορέα ύδρευσης όταν περιέρχεται σε γνώση του το συμβάν, με ταυτόχρονη ενημέρωση του καταναλωτή, αξιοποιώντας κάθε πρόσφορο μέσο και ιδιαίτερα τις εφαρμογές των Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, γραπτό μήνυμα στο κινητό τηλέφωνο κλπ).**

## **Ζ. ΠΕΔΙΟ ΕΥΘΥΝΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ ΚΑΙ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΥ ΧΡΗΣΤΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ**

Πολίτες γνώρισαν στο Συνήγορο του Πολίτη ότι κλήθηκαν από τις οικείες Δ.Ε.Υ.Α. ή Υπηρεσίες των Δήμων, να καταβάλουν οι ίδιοι οφειλές που δημιουργήθηκαν από ενοικιαστές τους, οι οποίοι επί σειρά ετών δεν κατέβαλαν το αντίτιμο της κατανάλωσης ύδατος.

Σύμφωνα με την πλειοψηφία των Κανονισμών Ύδρευσης των Δ.Ε.Υ.Α. και των Υπηρεσιών Ύδρευσης, ο ιδιοκτήτης ενός ακινήτου είναι αποκλειστικά υπεύθυνος έναντι των φορέων ύδρευσης. Σε αρκετές περιπτώσεις όμως, υπάρχει η δυνατότητα

<sup>15</sup> Αρ. φακέλου 171837/2013 Δήμος Λαυρεωτικής.



να αναγράφονται τα στοιχεία του ενοικιαστή στο έντυπο του λογαριασμού, οπότε αυτός εμφανίζεται με την ιδιότητα: του καταναλωτή, υδρολήπτη, πελάτη, ενοικιαστή, χρήστη, ενδιαφερόμενου ή υπόχρεου. Στις περιπτώσεις αυτές, εύλογα δημιουργείται η πεποίθηση στον ιδιοκτήτη του ακινήτου ότι ο ένοικος -ως πραγματικός χρήστης της Υπηρεσίας Ύδρευσης- είναι υπόλογος έναντι της επιχείρησης. Εν τέλει, παρά το γεγονός ότι σε ορισμένους Κανονισμούς Ύδρευσης προβλέπεται η νομική δυνατότητα απαίτησης οφειλών από τον πραγματικό χρήστη, αφού: «*Συνοφειλέται εις ολόκληρον του τέλους χρήσεως μετά των ιδιοκτητών τυγχάνουν και οι οπωσδήποτε ποιούμενοι χρήσιν του ακινήτου*», ή αντίστοιχα για τις ανεξόφλητες: «*οφειλές ευθύνονται από κοινού και εις ολόκληρον έκαστος, ο εκάστοτε υδρολήπτης και ο ιδιοκτήτης του υδρευόμενου ακινήτου*», στην πράξη δεν ενεργοποιείται η δυνατότητα αυτή από τις Δ.Ε.Υ.Α. και τις Υπηρεσίες Ύδρευσης, οι οποίες στρέφονται αποκλειστικά κατά των ιδιοκτητών.

Η διάκριση μεταξύ του υδρολήπτη-χρήστη των υπηρεσιών ύδρευσης και του ιδιοκτήτη της παροχής, όσον αφορά στην ευθύνη τους για ανεξόφλητες οφειλές έναντι του φορέα ύδρευσης είναι ιδιαίτερα σημαντική. Θεωρούμε εύλογο, εφόσον οι Υπηρεσίες Ύδρευσης αναγνωρίζουν ως πραγματικό χρήστη τον ένοικο, και ενόσω η οφειλή είναι ακόμη μικρή, κατ' αρχήν να την αναζητούν από τον ίδιο, δεδομένου μάλιστα ότι τα στοιχεία του βρίσκονται καταχωρημένα στο μητρώο της οικείας υπηρεσίας. Μόνο δε στην περίπτωση που ο ένοικος δεν ανταποκριθεί στην τακτοποίηση της οφειλής του, οι υπηρεσίες ύδρευσης να στρέφονται κατά του ιδιοκτήτη, ύστερα από έγκαιρη ενημέρωσή του. Η παράλειψη αναζήτησης των οφειλών από τον ένοικο-χρήστη των υπηρεσιών ύδρευσης, αντιφάσκει με το γεγονός ότι ο φορέας συναλλάσσεται μαζί του νόμιμα, ως χρήστης των υπηρεσιών του. Το ζήτημα καθίσταται ιδιαίτερα σοβαρό, όταν το ύψος των ανεξόφλητων οφειλών υπερβεί, το ποσό που έχει κατατεθεί ως εγγύηση ή προκαταβολή έναντι κατανάλωσης, λόγω του ότι, οι φορείς ύδρευσης δεν προέβησαν σε αποτελεσματικές ενέργειες για να αποτραπεί η περαιτέρω διόγκωση της οφειλής (λ.χ. διακοπή της παροχής), ούτε προέβησαν σε έγκαιρη ενημέρωση του ιδιοκτήτη. Σε αυτή την περίπτωση, ο τελευταίος καλείται να εξοφλήσει οφειλές, που αφορούν σε χρονικό διάστημα αρκετών ετών. Χαρακτηριστικά αναφέρονται περιπτώσεις ιδιοκτητών<sup>16</sup>, οι οποίοι μετά την αποχώρηση των ενοικιαστών από το μίσθιο, διαπίστωσαν ότι έχουν σχηματιστεί ιδιαίτερα υψηλές οφειλές (π.χ. άνω των 2.000€), τις οποίες αγνοούσαν και οι οποίες προέρχονται από ανεξόφλητους λογαριασμούς τριών και πλέον ετών.

Ο Συνήγορος του Πολίτη στο σημείο αυτό επισημαίνει ότι, συμφωνεί με τη διατήρηση του ορίου ανεξόφλητων οφειλών, όπως έχει καθοριστεί από τον οικείο φορέα ύδρευσης, μέχρι του οποίου δεν γίνεται διακοπή υδροληψίας. Η καθιέρωση του εν λόγω ορίου είναι ορθή, διευκολύνοντας πολλούς καταναλωτές και ιδιαίτερα τις ευάλωτες και οικονομικά ασθενείς κοινωνικές ομάδες. Η μη διακοπή της υδροδότησης, όταν το συνολικό ποσό οφειλής αντιστοιχεί στο ποσό της εγγύησης που πολλοί φορείς έχουν θεσπίσει, αποτελεί ενέργεια που επιβεβαιώνει την κοινωνική ευαισθησία του εκάστοτε φορέα και η οποία επικροτείται από την Αρχή, ιδιαίτερα σε μία δύσκολη για τη χώρα και τους πολίτες της εποχή. Παρά ταύτα, η Αρχή υποστηρίζει ότι, κατά τη συναλλαγή με έναν φορέα ύδρευσης, θα πρέπει να υφίσταται σαφής διάκριση μεταξύ του ιδιοκτήτη και χρήστη μιας παροχής. Ο εκάστοτε χρήστης της υπηρεσίας -εν προκειμένω ο ενοικιαστής- οφείλει να είναι ο αποκλειστικά υπεύθυνος για τη διεύθετηση της κατανάλωσης ύδατος που

<sup>16</sup> Αρ. φακέλων 177719/2013 Δήμος Διονύσου και 155433/2012 ΔΕΥΑ Ιωαννίνων.

πραγματοποιεί και επομένως από εκείνον θα πρέπει πρωτίστως να αναζητείται η οφειλή.

**Ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει, στις περιπτώσεις στις οποίες αποδεδειγμένα οι υπηρεσίες ύδρευσης παραλείπουν να λαμβάνουν αποτελεσματικά μέτρα προς αποφυγή διόγκωσης της οφειλής (π.χ. διακοπή της υδροδότησης της παροχής), αυτή να διαγράφεται.**

## **Η. ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ**

Πολίτες διαμαρτυρήθηκαν στο Συνήγορο του Πολίτη, για αλλαγές στην τιμολογιακή πολιτική των Δ.Ε.Υ.Α. και των Υπηρεσιών Ύδρευσης των Δήμων, οι οποίες είχαν ως αποτέλεσμα την αύξηση των καταβαλλόμενων από αυτούς τελών ύδρευσης.

Ο Συνήγορος του Πολίτη παρά τη θεσμική αδυναμία του να παρέμβει στη διαμόρφωση της τιμολογιακής πολιτικής, θα ήθελε να επισημάνει ζητήματα που σχετίζονται με την πολιτική τιμολόγησης που εφαρμόζουν οι φορείς Ύδρευσης. Ως γνωστό, τα τέλη ύδρευσης είναι ανταποδοτικά, επομένως ως τέτοια, οφείλουν να καλύπτουν τις δαπάνες, σε ετήσια βάση, στις οποίες υποβάλλεται ο φορέας ύδρευσης για τη συντήρηση, βελτίωση και λειτουργία των μονάδων ύδρευσης. Επομένως, προκειμένου να καθίσταται εφικτός ο έλεγχος νομιμότητας της οικείας κανονιστικής πράξης με την οποία επιβάλλεται το σχετικό ανταποδοτικό τέλος, είναι απαραίτητη η ύπαρξη τεκμηριωμένης οικονομοτεχνικής μελέτης, από την οποία να προκύπτει ο κύκλος των ωφελούμενων προσώπων και η σχέση αναλογίας μεταξύ τέλους και δαπάνης. Το ύψος δηλαδή του επιβαλλόμενου τέλους οφείλει να είναι ανάλογο με το ύψος της αντιπαροχής, της οποίας δύναται να κάνει χρήση ο καταναλωτής.

Ενόψει τούτων, καθίσταται σαφές ότι, τα τέλη που επιβάλλουν οι φορείς ύδρευσης, οφείλουν να είναι ανάλογα των παρεχόμενων από αυτούς υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό, η επιβολή τους πρέπει να αιτιολογείται ειδικώς, με παράθεση συγκεκριμένων στοιχείων, οποιαδήποτε δε αναπροσαρμογή τους πρέπει να είναι ανάλογη της αύξησης του αντίστοιχου κόστους παροχής τους. Ταυτόχρονα, με την επιβολή τους θα πρέπει να διασφαλίζεται η δίκαιη και αντικειμενική επιβάρυνση κάθε υπόχρεου. Η πολιτική τιμολόγησης που εφαρμόζεται πρέπει να εξασφαλίζει τον ισοσκελισμό της σχέσης τιμής νερού και κόστους, για την επίτευξη του οποίου, απαιτείται η κατάρτιση σχετικής οικονομοτεχνικής μελέτης με την οποία να προσδιορίζονται λεπτομερώς οι δαπάνες (μισθοδοσία προσωπικού, κόστος συντήρησης δικτύου κ.α.) στις οποίες έχει υποβληθεί η υπηρεσία. Απολύτως απαραίτητη κρίνεται η εκπόνηση τεκμηριωμένης οικονομοτεχνικής μελέτης της εκάστοτε ισχύουσας τιμολογιακής πολιτικής, και από τις Δ.Ε.Υ.Α. στις περιπτώσεις που έχει παρέλθει ο χρόνος επιβολής του ειδικού τέλους 80%, ωστόσο το τελικό ποσό οφειλής για την ίδια κατανάλωση παραμένει σταθερό, είτε επειδή αυξήθηκε το πάγιο και η κλιμακωτή χρέωση, είτε επειδή επιβλήθηκε αντίστοιχο ποσοστό χρέωσης 80% επί της κατανάλωσης, με τον χαρακτηρισμό: *ειδική προσαρμογή* (αρ. 25 Ν.1069/80).

Περαιτέρω, πολίτες συχνά διαμαρτύρονται για την παράλειψη ενημέρωσής τους για την εκάστοτε ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική. Οι καταναλωτές στην πλειοψηφία τους, ενημερώνονται για τους νέους συντελεστές, όταν παραλαμβάνουν το λογαριασμό που αφορά στη σχετική περίοδο, δεδομένου μάλιστα ότι η πλειοψηφία

αυτών αγνοεί το γεγονός ότι, οι κανονιστικές αποφάσεις από τις οποίες μπορούν να αντλήσουν σχετική πληροφόρηση, βρίσκονται αναρτημένες στο διαδίκτυο (Πρόγραμμα Διαύγεια). Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με την καθυστέρηση έκδοσης και αποστολής των λογαριασμών ύδρευσης, έχει σαν αποτέλεσμα τον αφηνδιασμό των καταναλωτών, όταν διαπιστώνουν αυξήσεις στην τιμολόγηση νερού που έχουν ήδη καταναλώσει.

**Ο Συνήγορος του Πολίτη, προτείνει για την αντιμετώπιση τέτοιων ζητημάτων και, ανεξάρτητα από τη δημοσιοποίηση των σχετικών κανονιστικών πράξεων, οι φορείς ύδρευσης να ενημερώνουν εγγράφως τους καταναλωτές για οποιαδήποτε διαφοροποίηση στην εφαρμοζόμενη τιμολογιακή πολιτική.**

## **Θ. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΝΑΛΟΓΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΥΔΑΤΟΣ**

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε αναφορές πολιτών, οι οποίοι διαμαρτύρονται για την επιβολή υψηλών τελών ύδρευσης εκ μέρους Δήμου<sup>17</sup> και την κακή ποιότητα παρεχόμενου νερού.

Ο Συνήγορος, ανέπτυξε εκτενή αλληλογραφία με τον εμπλεκόμενο Δήμο, στην οποία η Αρχή επεσήμανε ότι η σχετική απόφαση του δημοτικού συμβουλίου με την οποία αναπροσαρμόστηκαν τα τέλη ύδρευσης δεν ήταν επαρκώς αιτιολογημένη. Παρόλο δε που η απόφαση αυτή είχε εγκριθεί από τον τότε Γενικό Γραμματέα της οικείας Περιφέρειας, ζήτησε από το Δήμο να του χορηγηθούν τα στοιχεία τα οποία τεκμηριώνουν την ανταποδοτικότητα των τελών. Επιπλέον, αναφορικά με το ζήτημα της αμφισβητούμενης ποιότητας του παρεχόμενου νερού, ζήτησε ενημέρωση για το ζήτημα της διαχείρισης των υδρευτικών αναγκών των υδροδοτούμενων περιοχών και της παρακολούθησης της ποιότητας του παρεχόμενου νερού ύδρευσης, καθώς και για τις διορθωτικές ενέργειες στις οποίες ο Δήμος προέβη, προς αποκατάσταση των προβλημάτων νερού ανθρώπινης κατανάλωσης. Ενόψει τούτων, ο Συνήγορος του Πολίτη ζήτησε από τον αρμόδιο Δήμο να εξετάσει το ενδεχόμενο μείωσης των επιβληθέντων τελών ύδρευσης, το οποίο αποτελεί αίτημα των πολιτών.

Δεδομένου ότι ο Δήμος δεν απέστειλε προς το Συνήγορο του Πολίτη, τεκμηριωμένες απαντήσεις ως προς τα τεθέντα ζητήματα, κλιμάκιο του Συνηγόρου πραγματοποίησε συνάντηση με στελέχη του Δήμου και το Δήμαρχο, ο οποίος όμως αρνήθηκε τη χορήγηση των αιτούμενων στοιχείων.

**Η Αρχή προτείνει την άμεση σύνδεση/συνάρτηση της τιμολόγησης του παρεχόμενου ύδατος, με την ποιότητα αυτού.**

## **I. ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΦΑΝΟΥΣ ΔΙΑΡΡΟΗΣ**

Πολίτης διαμαρτυρήθηκε<sup>18</sup> διότι δεν έγινε δεκτό αίτημά του να τύχει απαλλαγής των τελών αποχέτευσης, δεδομένου ότι, η διαρροή έλαβε χώρα σε σημείο τέτοιο ώστε, η ποσότητα του νερού που διέρρευσε δεν κατέληξε στο δίκτυο αποχέτευσης. Ο Συνήγορος του Πολίτη απευθυνόμενος προς την Υπηρεσία Ύδρευσης του Δήμου επεσήμανε ότι το ύψος του απαιτούμενου τέλους πρέπει να είναι ανάλογο της

<sup>17</sup> Αρ. φακέλου 165037/2013 Δήμος Κορίνθου.

<sup>18</sup> Αρ. φακέλου 179328/2013 Δήμος Δελφών.

παρεχόμενης υπηρεσίας. Επομένως στην περίπτωση των χρεώσεων αποχέτευσης, το κριτήριο το οποίο πρέπει να λαμβάνεται υπόψη, είναι το μέγεθος του υδραυλικού και ρυπαντικού φορτίου. Κατά την άποψη της Αρχής, εφόσον στη συγκεκριμένη περίπτωση το νερό δεν διοχετεύτηκε σε αγωγό αποχέτευσης και επομένως δεν επιβαρύνθηκε το δίκτυο, η de facto επιβάρυνση του καταναλωτή με το συνολικό ποσοστό για τον υπολογισμό των τελών αποχέτευσης, εγείρει ζήτημα νομιμότητας, καθώς η σχετική οφειλή δεν αντιστοιχεί σε καμία ανταποδοτική ή άλλου είδους δαπάνη.

**Ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε, για τις περιπτώσεις στις οποίες το νερό λόγω διαρροής, δεν έχει διοχετευθεί στο αποχετευτικό δίκτυο, να τροποποιείται ο τρόπος υπολογισμού των τελών αποχέτευσης, ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι ιδιομορφίες της κάθε περίπτωσης.**

## **ΙΑ. ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΚΛΙΜΑΚΩΤΗΣ ΧΡΕΩΣΗΣ**

Με αφορμή αναφορές πολιτών, ο Συνήγορος του Πολίτη διαπίστωσε σε πλήθος λογαριασμών ύδρευσης, σημαντική απόκλιση στην κλίμακα, βάσει της οποίας διαφοροποιείται η κατανάλωση ύδατος. Για παράδειγμα, η κλιμακωτή χρέωση διακρίνει:

### Κλίμακες κυβικών μέτρων

1 <sup>η</sup> ) περίπτωση:	10, 40, 50 κ.μ. και άνω,
2 <sup>η</sup> ) περίπτωση:	12, 13, 25, 27 κ.μ. και άνω,
3 <sup>η</sup> ) περίπτωση:	15, 35, 20, 30, 20 κ.μ. και άνω,
4 <sup>η</sup> ) περίπτωση:	20, 80, 100, 100 κ.μ. και άνω,
5 <sup>η</sup> ) περίπτωση:	40, 20, 10, 80 κ.μ. και άνω.

Παράλληλα διαπιστώθηκε ότι η σχετική ενημέρωση των καταναλωτών είναι συχνά ελλιπής. Για παράδειγμα, από ένα δείγμα 10 λογαριασμών Δ.Ε.Υ.Α., σε μία μόνο περίπτωση αναγραφόταν στο έντυπο του λογαριασμού η εφαρμοζόμενη κλιμακωτή χρέωση στο σύνολό της, ενώ στους υπόλοιπους λογαριασμούς αναγραφόταν μόνο η τιμολογηθείσα κατανάλωση.

**Ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει, λαμβανομένων υπόψη των ειδικότερων χαρακτηριστικών των οικείων φορέων Ύδρευσης, τον εξορθολογισμό των κλιμάκων κατανάλωσης ύδατος βάσει των οποίων πραγματοποιούνται οι χρεώσεις, ώστε να αποφεύγονται ακραίες διαφοροποιήσεις μεταξύ εφαρμοζόμενων τιμολογιακών πολιτικών.**

## **ΙΒ. ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΤΑΜΕΤΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ**

Κατά τον χειρισμό αναφορών πολιτών εντοπίστηκαν σημαντικές διαφοροποιήσεις ως προς την περιοδικότητα καταμέτρησης της κατανάλωσης και τον τρόπο αναγραφής της περιόδου κατανάλωσης στο έντυπο των λογαριασμών:

Σε ό,τι αφορά στον τρόπο με τον οποίο προσδιοριζόταν στα έντυπα των λογαριασμών η περίοδος κατανάλωσης, διαπιστώθηκε ότι αυτή είτε αναγραφόταν με

περίοδο έτους (π.χ. γ' δίμηνο), είτε σε μηνιαία βάση (π.χ. 01.07.20.. έως 31.12.20..), είτε με ακριβή ημερομηνία (από 15.07.2013 έως 04.10.2013).

Αναφορικά με τη συχνότητα με την οποία πραγματοποιούνταν οι καταμετρήσεις, διαπιστώθηκε, ότι αυτή κυμαινόταν από 2 έως 6 μήνες, σε μία δε από τις εξετασθείσες περιπτώσεις η καταμέτρηση γινόταν σε ετήσια βάση. Μεγάλη επίσης ήταν και η διακύμανση του διαστήματος από την καταμέτρηση έως την έκδοση του λογαριασμού, (1-7 μήνες).

Διαφοροποιήσεις τέλος, παρατηρήθηκαν και στον τρόπο με τον οποίο αναγράφονταν στα έντυπα λογαριασμών η κατηγορία της παροχής ή το είδος του ακινήτου (αριθμητικά, κωδικοποιημένα π.χ. κωδ. τιμολογίου: 009 - 09 ή λεκτικά: π.χ. οικία).

**Ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει λαμβανομένων υπόψη των ειδικότερων χαρακτηριστικών των φορέων Ύδρευσης, τον εξορθολογισμό της περιοδικότητας μέτρησης της κατανάλωσης ύδρευσης καθώς και την τυποποίηση της σχετικής ορολογίας των εντύπων, ώστε να αποφεύγονται αναιτιολόγητες διαφοροποιήσεις.**

## **ΙΓ. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΤΑΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ**

Πολίτες διαμαρτυρήθηκαν και για τις ημερομηνίες κατά τις οποίες πραγματοποιούνται οι καταμετρήσεις της κατανάλωσης ύδατος, οι οποίες όταν δεν τους έχουν γνωστοποιηθεί εγκαίρως από τις υπηρεσίες ύδρευσης, δημιουργούν αφορμή αντιπαραθέσεων με αυτές.

Η εκ των προτέρων γνώση εκ μέρους των καταναλωτών της επόμενης καταμέτρησης, τους παρέχει τη δυνατότητα να ελέγχουν με ακρίβεια την κατανάλωσή τους και να γνωρίζουν το χρόνο της επερχόμενης χρέωσής τους. Αυτή η δυνατότητα, τους παρέχεται με την αναγραφή επί του εντύπου του λογαριασμού που λαμβάνουν, της ημερομηνίας της επόμενης καταμέτρησης.

Σύμφωνα με την πρακτική που ακολουθούν οι υπηρεσίες ύδρευσης, η διαδικασία καταγραφής των ενδείξεων ακολουθεί συγκεκριμένο και προκαθορισμένο πρόγραμμα (λ.χ. καθορισμός διαδρομών καταμέτρησης). Ως εκ τούτου, είναι δυνατό να καθορισθεί ο χρόνος της επόμενης καταμέτρησης, με ενδεχόμενες μικρές αποκλίσεις. Αξίζει ωστόσο να σημειωθεί ότι μόνο σε τρεις εκ των δέκα περιπτώσεων που εξετάστηκαν από το Συνήγορο, στα έντυπα των λογαριασμών Δ.Ε.Υ.Α., αναφερόταν η ημερομηνία της επόμενης καταμέτρησης.

**Ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει την καθιέρωση της αναγραφής της πιθανολογούμενης ημερομηνίας της προσεχούς καταμέτρησης στο έντυπο του λογαριασμού ύδρευσης.**

## **ΙΔ. ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ**

Συχνά, στα έντυπα των λογαριασμών κατανάλωσης ύδατος, αναγράφονται διάφορες χρεώσεις, όπως: «*ενοίκιο μετρητή*» ή «*τέλος συντήρησης υδρομέτρου*». Ωστόσο, επειδή είναι γνωστό ότι συντήρηση του υδρομέτρου δεν είναι δυνατή, παρά μόνο η αντικατάστασή του, είναι προφανές ότι η χρέωση αυτή, αφορά στο πιθανό κόστος αντικατάστασης του μετρητή. Το ζήτημα ωστόσο, δεν είναι η τμηματική

προείσπραξη της εκτιμώμενης σχετικής δαπάνης, αλλά η «ορολογία» η οποία χρησιμοποιείται από τις υπηρεσίες ύδρευσης, η οποία δημιουργεί σύγχυση στους καταναλωτές.

**Ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει την κατάργηση των χρεώσεων αυτών προς τους καταναλωτές, εφόσον δεν αντιστοιχούν σε πραγματικές πραγματοποιηθείσες δαπάνες των φορέων Ύδρευσης.**

## **ΙΕ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ ΣΕ ΓΡΑΠΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ Δ.Ε.Υ.Α.**

Μέσω των αναφορών<sup>19</sup> που κατατέθηκαν στο Συνήγορο του Πολίτη, υπεβλήθησαν από τους πολίτες ζητήματα παράλειψης απάντησης σε γραπτά αιτήματά τους και σε υποβληθείσες ενστάσεις τους, καθώς και άρνησης των Δ.Ε.Υ.Α. και των Υπηρεσιών Ύδρευσης των Δήμων να χορηγήσουν αιτούμενα έγγραφα.

Στο πεδίο εφαρμογής των διατάξεων των άρθρων 4 και 5 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν.2690/1999) που ρυθμίζουν τα σχετικά ζητήματα, δεν εμπίπτουν οι επιχειρήσεις των Ο.Τ.Α. Ωστόσο, κατ' αρχήν, το Σύνταγμα στο άρθρο 10 θεμελιώνει το δικαίωμα του «αναφέρεσθαι» (παρ. 1) και την ειδικότερη έκφραση του δικαιώματος «στην πληροφόρηση» (5<sup>Α</sup>), δηλ. αυτή της απάντησης σε αίτηση πληροφόρησης και χορήγησης εγγράφων (παρ. 3), στα ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα. Επίσης το άρθρο 25, παρ.1 εδάφ. γ' επιτάσσει ότι, όλα τα κρατικά όργανα υποχρεούνται να διασφαλίζουν την ανεμπόδιστη και αποτελεσματική άσκηση αυτών των δικαιωμάτων, τα οποία «ισχύουν και στις σχέσεις μεταξύ ιδιωτών στις οποίες προσιδιάζουν». Σύμφωνα, λοιπόν, με την «αρχή της τριτενέργειας», το άρθρο 10 εφαρμόζεται και σε φορείς, που και μεν δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Ν.2690/1999, ανήκουν ωστόσο στο Δημόσιο ή ασκούν κατά παραχώρηση, δημόσια υπηρεσία (όπως για παράδειγμα οι δημοτικές επιχειρήσεις).

Σε κάθε περίπτωση, πέραν της επικλήσεως του Συντάγματος, οι διατάξεις του άρθρου 5, παρ. 1, Ν.1943/1991 για απάντηση, καθώς και του άρθρου 16, Ν.1599/1986 για χορήγηση εγγράφων, δύναται να αποτελέσουν τη νομική βάση προς υποχρέωση των νομικών προσώπων των Ο.Τ.Α., για απάντηση σε αιτήματα πολιτών, καθώς και για χορήγηση αιτούμενων εγγράφων.

**Ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει<sup>20</sup> στα νομικά πρόσωπα των Ο.Τ.Α., να τηρούν απαρέγκλιτα τις ανωτέρω διατάξεις, απαντώντας στα αιτήματα των πολιτών και χορηγώντας τα αιτούμενα στοιχεία εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών.**

**Προτείνει επίσης, στις περιπτώσεις στις οποίες δεν είναι δυνατή, η έγκαιρη διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών, εξαιτίας υπηρεσιακών λόγων (π.χ.: αυξημένος φόρτος εργασίας, προβλήματα μηχανογράφησης, ελλιπές προσωπικό κλπ.), να ενημερώνουν οι αρμόδιες υπηρεσίες τους**

<sup>19</sup> Ενδεικτικοί αρ. φακέλων 167460/2013 (Δήμος Καρπενησίου, 7 μήνες), 169108/2013 (Δ.Ε.Υ.Α. Κέρκυρας, 8 μήνες), 169108/2013 (Δ.Ε.Υ.Α. Κέρκυρας, 8 μήνες), 170351/2013 (Δήμος Πάργας, 7 μήνες), 171325/2013 (Δ.Ε.Υ.Α. Θερμαϊκού, 7 μήνες), 174014/2013 (Δήμος Αρχανών-Αστερουσιών, 16 μήνες).

<sup>20</sup> Αρ. φακέλου 171325/2013 ΔΕΥΑ Θερμαϊκού.

ενδιαφερόμενους εγγράφως για τον εκτιμώμενο χρόνο εξέτασης των αιτημάτων τους.

Τέλος, από την Αρχή ενθαρρύνονται πρωτοβουλίες όπως αυτή που εφάρμοσε συγκεκριμένη Δ.Ε.Υ.Α.<sup>21</sup> της χώρας, η οποία κατάρτισε πίνακα αιτήσεων-ενστάσεων προς εξέταση από την Επιτροπή Επίλυσης Φορολογικών Διαφορών και Αμφισβητήσεων, αποκρύπτοντας τα στοιχεία των ενισταμένων.

---

<sup>21</sup> Αρ. φακέλου 171325/2013 ΔΕΥΑ Θεσσαλονίκης.

## **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

Η θεματολογία που εμπεριέχεται στην παρούσα ειδική έκθεση, αφορά σε παρεχόμενες υπηρεσίες ύδρευσης και αποχέτευσης από φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης (Υπηρεσίες Ύδρευσης και Αποχέτευσης των Δήμων και Δ.Ε.Υ.Α), και καταδεικνύει την πολυμορφία των εφαρμοζόμενων κανόνων βάσει των οποίων παρέχονται οι υπηρεσίες ύδρευσης και αποχέτευσης σε διάφορες περιοχές της χώρας<sup>22</sup>.

Η Αρχή αναγνωρίζει την ύπαρξη ιδιαιτεροτήτων ως προς το υδατικό δυναμικό και τις επιμέρους συνθήκες παροχής ύδρευσης, θεωρεί ωστόσο ότι τα χαρακτηριστικά του νερού, ως κρίσιμου δημοσίου αγαθού, επιβάλλουν τον εξορθολογισμό και την τυποποίηση των όρων και των συνθηκών ύδρευσης.

Κοινή συνισταμένη των προβλημάτων που εντοπίστηκαν, είναι η απουσία ενός πλαισίου το οποίο θα οριοθετεί τους κανόνες ύδρευσης, επιτρέποντας παράλληλα ένα βαθμό ευελιξίας στις ΔΕΥΑ, ώστε να λαμβάνονται υπόψη ενδεχόμενες τοπικές ή άλλες ιδιαιτερότητες.

Το πλαίσιο αυτό, με τη μορφή ενός Πρότυπου Κανονισμού, το οποίο θα καθορίσει ένα κοινό πλαίσιο λειτουργίας των ΔΕΥΑ -σεβόμενο την αυτοτέλειά τους- προτείνεται να εκπονηθεί **από το Υπουργείο Εσωτερικών σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους θεσμικούς εταίρους. Με τον τρόπο αυτό** θα εξασφαλιστεί η προτυποποίηση των υπηρεσιών ύδρευσης ώστε να αποφευχθούν ακραίες διαφοροποιήσεις ως προς τον τρόπο αντιμετώπισης ομοειδών ζητημάτων.

Περαιτέρω ο Συνήγορος του Πολίτη **προτείνει την προσθήκη ρητής διάταξης στο Ν.3852/2010 (Πρόγραμμα Καλλικράτης), η οποία θα υποχρεώνει τα νομικά πρόσωπα των Ο.Τ.Α. να απαντούν στα αιτήματα των πολιτών και να χορηγούν αιτούμενα έγγραφα, εντός συγκεκριμένης προθεσμίας.**



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΕΠΙ ΜΕΡΟΥΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

#### ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΜΕ ΠΑΓΙΟ ΚΑΙ ΕΠΙΒΟΛΗ ΕΛΑΧΙΣΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ

- Κατάργηση της υποχρεωτικής ή ελάχιστης κατανάλωσης η οποία επιβάλλεται στους λογαριασμούς ύδρευσης, με στόχο τη συνετή χρήση του νερού.

#### ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΙΔΙΚΟΥ ΤΕΛΟΥΣ 80% ΕΠΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΧΩΡΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ

- Άμεση κατάργηση της επιβολής του τέλους 80% στους έναντι λογαριασμούς ή στην περίπτωση υποχρεωτικής - ελάχιστης κατανάλωσης,
- Επιβολή του συγκεκριμένου τέλους μόνο στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς και εφόσον υφίσταται πραγματική κατανάλωση νερού.

#### ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΣΕ ΒΑΡΟΣ ΜΗ ΜΟΝΙΜΩΝ ΚΑΤΟΙΚΩΝ, ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ

- Επανεξέταση του σχετικού κριτηρίου διαφοροποίησης της τιμολογιακής πολιτικής.

#### ΧΡΟΝΙΚΗ ΑΠΟΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΚΑΤΑΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ ΤΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

- Έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών στην περίπτωση καθυστέρησης έκδοσης των λογαριασμών ύδρευσης.

#### ΛΑΝΘΑΣΜΕΝΕΣ ΕΓΓΡΑΦΕΣ ΣΕ ΒΕΒΑΙΩΤΙΚΟΥΣ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΡΟΣΑΥΞΗΣΕΩΝ

- Τακτικός έλεγχος και επιβεβαίωση των στοιχείων των καταναλωτών.

#### ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΥΞΗΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΑΙΡΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

- Άμεση ενημέρωση του καταναλωτή, στην περίπτωση κατά την οποία ο φορέας ύδρευσης αντιληφθεί ανατιμολογητή αύξηση στην κατανάλωση ύδατος, με αξιοποίηση των εφαρμογών των Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών.

#### ΠΕΔΙΟ ΕΥΘΥΝΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ ΚΑΙ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΥ ΧΡΗΣΤΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ

- Διαγραφή της οφειλής, στις περιπτώσεις κατά τις οποίες, αποδεδειγμένα οι φορείς ύδρευσης, παραλείπουν να λαμβάνουν αποτελεσματικά μέτρα προς αποφυγή διόγκωσης της οφειλής.

#### ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ

- Έγκαιρη έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών στις περιπτώσεις αναπροσαρμογής της ισχύουσας τιμολογιακής πολιτικής.

#### ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΥΔΑΤΟΣ ΑΝΑΛΟΓΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΥΤΟΥ

- Τιμολόγηση σε συνάρτηση με την ποιότητα του παρεχομένου ύδατος.

#### ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΦΑΝΟΥΣ ΔΙΑΡΡΟΗΣ

- Τροποποίηση του τρόπου υπολογισμού των τελών αποχέτευσης, ώστε να λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε περίπτωσης.

#### ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΚΛΙΜΑΚΩΤΗΣ ΧΡΕΩΣΗΣ

- Εξορθολογισμός των κλιμάκων κατανάλωσης ύδατος, βάσει των οποίων πραγματοποιούνται οι χρεώσεις, προς αποφυγή ακραίων διαφοροποιήσεων στις εφαρμόζόμενες τιμολογιακές πολιτικές.

#### ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΤΑΜΕΤΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

- Εξορθολογισμός της περιοδικότητας μέτρησης της κατανάλωσης ύδρευσης καθώς και τυποποίηση της σχετικής ορολογίας των εντύπων.

#### ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΤΑΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ

- Καθιέρωση αναγραφής της πιθανολογούμενης ημερομηνίας της προσεχούς καταμέτρησης στο έντυπο του λογαριασμού ύδρευσης.

#### ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

- Κατάργηση όσων χρεώσεων δεν αντιστοιχούν σε πραγματοποιηθείσες δαπάνες των φορέων Ύδρευσης.

#### ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ ΣΕ ΓΡΑΠΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΠΟΛΙΤΩΝ & ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ Δ.Ε.Υ.Α.

- Άμεση ενημέρωση των πολιτών στις περιπτώσεις που δεν είναι δυνατή η έγκαιρη διεκπεραίωση των αιτημάτων τους, με ταυτόχρονη ενημέρωσή τους για τον εκτιμώμενο χρόνο εξέτασης αυτών.
- Καθιέρωση κατάρτισης από τις Δ.Ε.Υ.Α., πίνακα αιτήσεων-ενστάσεων προς εξέταση από την Επιτροπή Επίλυσης Φορολογικών Διαφορών και Αμφισβητήσεων, με τρόπο ώστε να διατηρείται η ανωνυμία των ενισταμένων.
- Προσθήκη ρητής διάταξης στο Ν.3852/2010, για την υποχρέωση των νομικών προσώπων των Ο.Τ.Α., να απαντούν στα αιτήματα των πολιτών και να χορηγούν έγγραφα, εντός συγκεκριμένης προθεσμίας.