



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ  
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

## Περίληψη Ειδικής Έκθεσης

### «Θέματα Δημοτικών Επιχειρήσεων Ύδρευσης & Αποχέτευσης (Δ.Ε.Υ.Α) και Υπηρεσιών Ύδρευσης & Αποχέτευσης δήμων»

*Ο Συνήγορος του Πολίτη στην παρούσα ειδική έκθεση αποτυπώνει τα προβλήματα που αναφέρονται κατά τη συναλλαγή των πολιτών-καταναλωτών με τις Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης Αποχέτευσης (Δ.Ε.Υ.Α.) και τις Υπηρεσίες Ύδρευσης των δήμων. Επίσης διατυπώνει προτάσεις που αποσκοπούν στη βελτίωση του οικείου κανονιστικού πλαισίου, καθώς και την τυποποίηση και απλούστευση των διαδικασιών και πρακτικών που ακολουθούνται, με απώτερο στόχο την περαιτέρω βελτίωση υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης που παρέχονται στους καταναλωτές.*

Από την καταγραφή των προβλημάτων που διαπιστώθηκαν στις παρεχόμενες υπηρεσίες ύδρευσης και αποχέτευσης των δήμων και των Δ.Ε.Υ.Α., καταδεικνύεται η πολυμορφία των κανόνων που εφαρμόζονται και βάσει των οποίων παρέχονται οι υπηρεσίες ύδρευσης και αποχέτευσης σε διάφορες περιοχές της χώρας. Στην έκθεση επίσης καταγράφονται οι διαφοροποιήσεις στον τρόπο αντιμετώπισης όμοιων ζητημάτων, οι οποίες δεν οφείλονται μόνο στις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούν στις περιοχές που λειτουργούν οι Δ.Ε.Υ.Α., αλλά και στην πλημμυρή εποπτεία και συντονισμό της δράσης τους από το Υπουργείο Εσωτερικών.

Κοινή συνισταμένη των προβλημάτων που εντοπίστηκαν, είναι η απουσία ενός πλαισίου το οποίο να οριοθετεί τους κανόνες ύδρευσης, επιτρέποντας παράλληλα ένα βαθμό ευελιξίας στις Δ.Ε.Υ.Α. και στις Υπηρεσίες Ύδρευσης των δήμων, ώστε να λαμβάνονται υπόψη ενδεχόμενες τοπικές ή άλλες ιδιαιτερότητες.

Ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί ότι οι δυσλειτουργίες που διαπιστώθηκαν χρήζουν άμεσης επίλυσης. Η παρέμβαση στις αδυναμίες του οικείου κανονιστικού πλαισίου και στις διοικητικές διαδικασίες και πρακτικές που ακολουθούνται είναι απαραίτητη προκειμένου να βελτιωθεί η λειτουργία των φορέων ύδρευσης και των υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης που παρέχονται στους πολίτες.

Για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που διαπιστώθηκαν, ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει:

- Τη θέσπιση Πρότυπου Κανονισμού Ύδρευσης, μέσω του οποίου θα επιτευχθεί ο εξορθολογισμός και η τυποποίηση των διαδικασιών που αφορούν την ύδρευση, ώστε να αποφευχθούν ακραίες διαφοροποιήσεις ως προς τον τρόπο αντιμετώπισης ομοειδών ζητημάτων. Το πλαίσιο αυτό, με τη μορφή ενός Πρότυπου Κανονισμού, προτείνεται να εκπονηθεί από το Υπουργείο Εσωτερικών σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους θεσμικούς εταίρους.
- Την προσθήκη ρητής διάταξης στο ν. 3852/2010 («Πρόγραμμα Καλλικράτης»), η οποία θα υποχρεώνει τα νομικά πρόσωπα των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) να απαντούν στα αιτήματα των πολιτών και να χορηγούν αιτούμενα έγγραφα μέσα σε συγκεκριμένη προθεσμία.

- Την καθιέρωση της 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 ενιστάμενων.
- Την κατάργηση της υποχρεωτικής ή ελάχιστης κατανάλωσης η οποία επιβάλλεται στους λογαριασμούς ύδρευσης, με στόχο τη συνετή χρήση του νερού.
- Την άμεση κατάργηση της επιβολής του τέλους 80% στους έναντι λογαριασμούς ή στην περίπτωση υποχρεωτικής - ελάχιστης κατανάλωσης, και επιβολή του συγκεκριμένου τέλους, μόνο στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς και εφόσον υφίσταται πραγματική κατανάλωση νερού.
- Την επανεξέταση του κριτηρίου διαφοροποίησης της τιμολογιακής πολιτικής, σε βάρος των μη μόνιμων κατοίκων.
- Την έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών στην περίπτωση καθυστέρησης έκδοσης των λογαριασμών ύδρευσης.
- Τον τακτικό έλεγχο και επιβεβαίωση των στοιχείων των καταναλωτών, ώστε να αποφεύγονται λανθασμένες εγγραφές σε βεβαιωτικούς καταλόγους και η επακόλουθη επιβολή προσαυξήσεων.
- Την άμεση ενημέρωση του καταναλωτή, στην περίπτωση κατά την οποία ο φορέας ύδρευσης αντιληφθεί αναπαισιολόγητη αύξηση στην κατανάλωση ύδατος, με αξιοποίηση των εφαρμογών των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
- Τη θέσπιση της δυνατότητας για διαγραφή της οφειλής, όταν αποδεδειγμένα οι φορείς ύδρευσης παραλείπουν να λαμβάνουν αποτελεσματικά μέτρα, προς αποφυγή διόγκωσης της οφειλής, όταν διαπιστώνουν μη εξόφληση των λογαριασμών.
- Την έγκαιρη έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών στις περιπτώσεις αναπροσαρμογής της ισχύουσας τιμολογιακής πολιτικής.
- Την τιμολόγηση σε συνάρτηση με την ποιότητα του παρεχομένου ύδατος.
- Την τροποποίηση του τρόπου υπολογισμού των τελών αποχέτευσης, ώστε να λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε περίπτωσης.
- Τον εξορθολογισμό των κλιμάκων κατανάλωσης ύδατος, βάσει των οποίων πραγματοποιούνται οι χρεώσεις, προς αποφυγή ακραίων διαφοροποιήσεων στις τιμολογιακές πολιτικές που εφαρμόζονται.
- Τον εξορθολογισμό της περιοδικότητας μέτρησης της κατανάλωσης ύδρευσης, καθώς και την τυποποίηση της σχετικής ορολογίας των εντύπων.
- Την καθιέρωση αναγραφής της πιθανολογούμενης ημερομηνίας της προσεχούς καταμέτρησης στο έντυπο του λογαριασμού ύδρευσης.
- Την κατάργηση όσων χρεώσεων δεν αντιστοιχούν σε δαπάνες που πραγματοποιήθηκαν από τους φορείς ύδρευσης.

Ο Συνήγορος του Πολίτη αναγνωρίζει την ύπαρξη ιδιαιτεροτήτων ως προς το υδατικό δυναμικό και τις επιμέρους συνθήκες παροχής ύδρευσης, στις διάφορες περιοχές της χώρας. Ωστόσο, θεωρεί ότι τα χαρακτηριστικά του νερού, ως κρίσιμου δημοσίου αγαθού, επιβάλλουν τον εξορθολογισμό και την τυποποίηση των όρων και των συνθηκών ύδρευσης, προς όφελος των καταναλωτών και των τοπικών κοινωνιών.