



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ  
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

## Ειδική έκθεση

### Σχέσεις ΕΥΔΑΠ–καταναλωτών, η εμπειρία του Συνηγόρου του Πολίτη

Αθήνα 19 Δεκεμβρίου 2011

*Τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες ως καταναλωτές υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης και η ανταπόκριση της ΕΥΔΑΠ στα παράπονα των καταναλωτών είναι το θέμα της νέας ειδικής έκθεσης του Συνηγόρου του Πολίτη. Η ανεξάρτητη αρχή, παραθέτει παραδείγματα, αντλεί συμπεράσματα από την πλούσια εμπειρία της στον χειρισμό εκατοντάδων παραπόνων κατά της ΕΥΔΑΠ, και καταγράφει τις λύσεις που έχουν δοθεί αλλά και τα ζητήματα που παραμένουν εκκρεμή. Ο Συνήγορος του Πολίτη επισημαίνει το ικανοποιητικό επίπεδο συνεργασίας με την ΕΥΔΑΠ που καταλήγει συχνά στην αποδοχή των προτάσεων και θέσεων της ανεξάρτητης αρχής. Προσθέτει πάντως ότι κάποιες φορές παρατηρούνται δυσλειτουργίες και καθυστερήσεις στην αντιμετώπιση καίριων προβλημάτων που απασχολούν τους καταναλωτές.*

Οι κυριότερες θεματικές, τις οποίες παρουσιάζει η ειδική έκθεση είναι: οι συμβάσεις υδροληψίας και οι σχετικές διατάξεις του κανονισμού της ΕΥΔΑΠ, η διαδικασία καταχώρισης της υδροπαροχής, η πληρότητα του εντύπου των λογαριασμών, οι προϋποθέσεις χορήγησης ειδικών τιμολογίων, η δυνατότητα παροχής οικονομικών διευκολύνσεων στους καταναλωτές, η αμφισβήτηση του ύψους των καταναλώσεων και η δυνατότητα προσφυγής στα αρμόδια όργανα της ΕΥΔΑΠ, ο καταμερισμός ευθύνης ανάμεσα στον ενοικιαστή και στον ιδιοκτήτη σε περιπτώσεις απλήρωτων λογαριασμών. Επίσης αναπτύσσονται ζητήματα που αφορούν επέκταση δικτύων και σύνδεση με αυτά, αντικατάσταση υδρομέτρων, χρεώσεις αποχέτευσης και διαρροές. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στην εφαρμογή του «Χάρτη υποχρεώσεων προς τους καταναλωτές» της ΕΥΔΑΠ, όπου επιλύονται ζητήματα σχέσεων της εταιρείας με τους πολίτες.

Η συνεργασία του Συνηγόρου του Πολίτη με την ΕΥΔΑΠ και ο βαθμός υιοθέτησης από την εταιρεία των προτάσεων του Συνηγόρου κρίνεται ικανοποιητικός. Λόγω της φύσης των καταγγελιών μεγάλος αριθμός από αυτές εξετάζονται άμεσα, μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, και στις περιπτώσεις αυτές η διευθέτηση των προβλημάτων των πολιτών γίνεται σχετικά σύντομα. Από την άλλη οι υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ καθυστερούν σε γενικές γραμμές να απαντήσουν σε έγγραφα του Συνηγόρου του Πολίτη. Αυτό έχει ως συνέπεια να απαιτείται η αποστολή επιστολών υπενθύμισης και να καθυστερεί η επίλυση των προβλημάτων.

Ο Συνήγορος του Πολίτη μέχρι το τέλος του 2010 χειρίστηκε 795 αναφορές πολιτών για θέματα σχετικά με την ΕΥΔΑΠ. Σε 444 αναφορές διαπιστώθηκε πρόβλημα κακοδιοίκησης και ξεκίνησε διαμεσολάβηση με την εταιρεία. Η διαμεσολάβηση είχε κυρίως τη μορφή της έγγραφης και τηλεφωνικής επικοινωνίας αλλά και της επιτόπιας διερεύνησης. Στην ειδική έκθεση καταγράφονται τα κυριότερα σημεία από αυτή την εμπειρία.