



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΝΟΜΟΣ ΗΛΕΙΑΣ  
ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ  
ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ  
ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

Αρ.πρωτ.: \*\*\*/28.02.2018

Διεύθυνση: Φιλικής Εταιρείας 6  
27200 ΑΜΑΛΙΑΔΑ  
Τηλέφωνο: 2622.360.512 & 514  
Τηλεομοιότυπο: 2622.360.513  
Ηλεκτρ.Ταχυδ.: simparastatis@amaliada.gr  
Ιστοσελίδα: www.dimosilidas.gr

**Προς:**

**1. Διεύθυνση Υδάτινων Πόρων και Αποκαταστάσεων**  
➤ Προϊστάμενο Διεύθυνσης (email: nikakis@amaliada.gr)

**2. Κον \*\*\***

**Βλ. πίνακα αποδεκτών**

**Κοιν.:**

**ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ 02/2018**

(Άρθρο 77 παρ.3 Ν.3852/2010)

Το γραφείο του Συμπαραστάτη δέχτηκε την υπ. αριθμό πρωτ. \*\*\*/26-02-2018 καταγγελία του \*\*\*, κατοίκου \*\*\*, που έλαβε αριθμό \*\*\*/2018 στο Μητρώο Καταγγελιών.

Ο καταγγέλλων **αναφέρει** ότι από τετραετίας περίπου διαπίστωσε ότι ο υδρομετρητής (ρολόι) της παροχής νερού στην οικία του στον οικισμό \*\*\*, όπου διαμένει μόνον αυτός και η σύζυγός του, παρουσίαζε κατανάλωση πολύ μεγαλύτερη από την κανονική και τη μέχρι τότε καταγεγραφήμενη. Ότι από τότε έχει ενημερώσει την υπηρεσία ύδρευσης και έχει υποβάλλει και δύο αιτήσεις, των οποίων δεν έχει κρατήσει αντίγραφα και δεν θυμάται τις ημερομηνίες, με τις οποίες ζητούσε ογκομέτρηση και αντικατάσταση του μετρητή, χωρίς ανταπόκριση της υπηρεσίας. Επειδή οι λογαριασμοί συνέχισαν να έρχονται «φουσκωμένοι», υπέβαλε πάλι αίτηση στις \*\*\*/2017, χωρίς ανταπόκριση της υπηρεσίας μέχρι σήμερα. **Αναφέρει επίσης** ότι, επειδή το ποσό της οφειλής του ξεπέρασε τα 4.000 ευρώ και προκειμένου να μη χάσει τη σχετική προθεσμία, αναγκάστηκε στις \*\*\*/2018

να προχωρήσει στη ρύθμιση των 100 δόσεων που προβλέπει ο νόμος. Επιμένει όμως ότι ο μετρητής δεν καταγράφει σωστά την κατανάλωση και ζητεί τον έλεγχο του και την αντικατάστασή του. **Παραπονείται** λοιπόν για την έλλειψη ανταπόκρισης της υπηρεσίας και την έλλειψη απάντησης στην τελευταία από \*\*\*2017 αίτησή του και **ζητεί** τον άμεσο έλεγχο του υδρομετρητή με ογκομέτρηση και την αντικατάστασή του, εφόσον δε αποδειχθεί ότι ο μετρητής είναι ελαττωματικός και τη μείωση της οφειλής του. **Προσκομίζει** δε την υπ' αριθ. πρωτ. \*\*\*2017 αίτησή του και τον από \*\*\*2018 πίνακα χρεών του από την ύδρευση, από το έτος 2011 μέχρι σήμερα.

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών για κακοδιοίκηση από τις υπηρεσίες, τα νομικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις του Δήμου και διαμεσολαβεί για την επίλυση των σχετικών προβλημάτων, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερομένους. Με την παρούσα εκπληρώνεται εμπρόθεσμα η εν λόγω υποχρέωση απάντησης. Στην προκειμένη περίπτωση ο καταγγέλλων είναι άμεσα θιγόμενος πολίτης και τα καταγγελλόμενα αφορούν αρμοδιότητα της Δ/σης Υδάτινων Πόρων και Αποκαταστάσεων, υπηρεσία προς την οποία ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης είναι αρμόδιος να ασκήσει τη διαμεσολαβητική του παρέμβαση.

Από το προσκομιζόμενο αντίγραφο της υπ' αριθ. πρωτ. \*\*\*2017 αίτησης του καταγγέλλοντα προκύπτει ότι αυτή απευθύνεται προς την Επιτροπή Ενστάσεων της Υπηρεσίας Ύδρευσης, δηλαδή την επιτροπή του άρθρου 18 του Κανονισμού Ύδρευσης και το κύριο αίτημά της είναι η μείωση της οφειλής του. Αναφέρεται όμως και ότι «έχει γίνει λάθος καταγραφή στο ρολόι» και έχει ζητηθεί η αντικατάστασή του και ότι «τα κυβικά κατανάλωσης είναι υπερβολικά», ιδίως κατά τους χειμερινούς μήνες. Είναι λοιπόν προφανές ότι πρόκειται για αποκλειστική αρμοδιότητα της υπηρεσίας ύδρευσης, δηλαδή της Δ/σης Υδάτινων Πόρων, ενόψει και της όλης διατύπωσης του άρθρου 18 του Κανονισμού, σύμφωνα με το οποίο η

υπηρεσία αυτή εισηγείται στην Επιτροπή Μειώσεων, δηλαδή στην Επιτροπή Ελέγχου Ενστάσεων Καταναλωτών.

Συνεπώς είναι αδικαιολόγητη η αδιαφορία και έλλειψη ανταπόκρισης της υπηρεσίας ύδρευσης στην από \*\*\*2017 αίτηση του καταγγέλλοντα, ανεξάρτητα από το εάν έχουν προηγηθεί και άλλες αιτήσεις του, όπως αναφέρει ο ίδιος, η υποβολή των οποίων δεν επιβεβαιώνεται. Θεωρούμε ότι ο έλεγχος της καλής λειτουργίας ενός υδρομετρητή, που προβλέπεται μάλιστα ως υποχρέωση του Δήμου από το άρθρο 18 και το άρθρο 20 παρ. 3 του Κανονισμού Ύδρευσης, είναι σχετικά απλή και ταχεία διαδικασία, ώστε να υπερεπαρκεί ο χρόνος των δύο και πλέον μηνών, που πέρασε από την υποβολή της αίτησης. Ας ληφθεί δε υπόψη ότι, στο άρθρο 20 παρ. 9 του κανονισμού, **προβλέπεται και η αντικατάσταση υδρομετρητή που δεν παρουσιάζει βλάβη, με μόνη την έκφραση δυσπιστίας από τον καταναλωτή**, με δαπάνη βέβαια του ίδιου.

Κατόπιν αυτών, καλείται η Διεύθυνση Υδάτινων Πόρων και Αποκαταστάσεων: 1)να προβεί άμεσα στη διενέργεια αυτοψίας και στον έλεγχο καλής λειτουργίας του υδρομετρητή του καταγγέλλοντα, 2)να προβεί σε αντικατάσταση του υδρομετρητή και εισήγηση για τη μείωση των λογαριασμών του καταγγέλλοντα, εφόσον ο υδρομετρητής αποδειχθεί ότι λειτουργεί ελαττωματικά και 3)να προβεί σε αντικατάσταση του υδρομετρητή, ακόμη και αν δεν παρουσιάζει βλάβη, εφόσον ο καταγγέλλων προσφέρεται στη δαπάνη της αντικατάστασης. Να μας γνωρίσει δε τα αποτελέσματα των ενεργειών της.

Αμαλιάδα 28/2/2018

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΧΡΗΣΤΟΣ ΣΤΑΥΡΟΥΛΙΑΣ

Κοιν.: Πίνακας Αποδεκτών (αποστολή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)  
1.Γραφείο Δημάρχου (email:c.christodouloupoulos@amaliada.gr)  
2.Γραφείο Γενικού Γραμματέα (email: lykourgosp@amaliada.gr)  
3.Αντιδήμαρχος Υδάτινων Πόρων και Δημ.Διαμερισμάτων κ.Γ.Ζάρρας(email: gzarras@amaliada.gr)