ΕΥΔΑΠ

Απόφαση Δ.Σ. 15858/4-4-2007

Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή

Σκοπός Λειτουργίας ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Ο Σκοπός της Λειτουργίας της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. έχει καθορισθεί με τις διατάξεις του άρθρου 1 παρ. 4 του Νόμου 2744/1999 και σύμφωνα με αυτές είναι κυρίως:

- Η παροχή υπηρεσιών Ύδρευσης και Αποχέτευσης
- Η μελέτη, κατασκευή, εγκατάσταση, λειτουργία, εκμετάλλευση, διαχείριση, συντήρηση, επέκταση και ανανέωση συστημάτων Ύδρευσης και Αποχέτευσης.

Στις δραστηριότητες και τα έργα αυτά συμπεριλαμβάνονται και η άντληση, αφαλάτωση, επεξεργασία, αποθήκευση, μεταφορά και διανομή πάσης φύσεως υδάτων με στόχο την υλοποίηση των προαναφερόμενων σκοπών της. Επίσης, συμπεριλαμβάνονται τα έργα και οι διαδικασίες συλλογής, μεταφοράς, αποθήκευσης, επεξεργασίας καθώς και η διαχείριση και διάθεση των προϊόντων της επεξεργασίας των λυμάτων.

Αιτήματα Καταναλωτών και Αναλαμβανόμενες Υποχρεώσεις ΕΥΔΑΠ για την επίλυσή τους

1. **Διακοπή Υδροληψίας**

α. Έκτακτη διακοπή υδροληψίας μετά από Αίτηση Πελάτη ή τρίτου, λόγω απώλειας νερού εντός **24 ωρών**.

β. Διακοπή υδροληψίας μετά από Αίτηση του Ιδιοκτήτη του ακινήτου εντός **48 ωρών**.

2. **Επαναφορά Υδροληψίας**

α. Μετά από διακοπή υδροληψίας λόγω οφειλών **εντός της ίδιας ημέρας αφού τακτοποιήσει την οφειλή ο πελάτης.**

Περιεχόμενα

- Σκοπός Λειτουργίας ΕΥΔΑΠ 1
- Αιτήματα Καταναλωτών & Αναλαμβανόμενες Υποχρεώσεις ΕΥΔΑΠ για την επίλυσή τους 2
- Λοιπές Υποχρεώσεις ΕΥΔΑΠ 3
- Ενημέρωση Επιτροπής Προστασίας Καταναλωτών 3
- Αποζημίωση Καταναλωτών 4
- Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών 4
- Εξαιρέσεις 4

β. Μετά από αίτημα πελάτη εντός **24 ωρών** για τις περιπτώσεις που η διακοπή έχει πραγματοποιηθεί κατόπιν αιτήματός του.

3. **Επέμβαση** και **αποκατάσταση βλάβης παροχών** λόγω διαρροής εντός **24 ωρών**.

4. **Επέμβαση** και **αποκατάσταση ζημιών σε φρεάτια παροχών**.

α. Αντικατάσταση – επισκευή φρεατίου παροχής εντός **5 ημερών**.
β. Αντικατάσταση καλύμματος φρεατίου εντός **24 ωρών**.
γ. Ανύψωση – καταβίβαση παροχής εντός **20 ημερών**.

5. **Χορήγηση** νέας παροχής, μεταφορά παλαιάς παροχής, μετατροπή παλαιάς παροχής και επέκταση δικτύου ύδρευσης

α. Αποστολή στον πελάτη γραπτού ειδοποιητηρίου εντός **30 ημερών**.
β. Εκτέλεση εργασίας μετά την καταβολή της ανάλογης δαπάνης εντός **90 ημερών**.

6. **Επέμβαση συνεργείου** σε περίπτωση **έμφραξης** Αποχετευτικού Αγωγού ή διακλάδωσης νόμιμα συνδεδεμένου ακινήτου εντός **6 ωρών**.

7. Λήψη δείγματος για **έλεγχο της ποιότητας** του πόσιμου νερού εντός **24 ωρών**.

8. **Αποζημίωση** πελάτη **λόγω ζημιών** στο ακίνητό του από υπαιτιότητα της ΕΥΔΑΠ εντός **90 ημερών** από την εισαγωγή του φακέλου στη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών.

9. Αποκατάσταση πεζοδρομίου ή οδοστρώματος λόγω έργων ΕΥΔΑΠ εντός 5 **ημερών**.

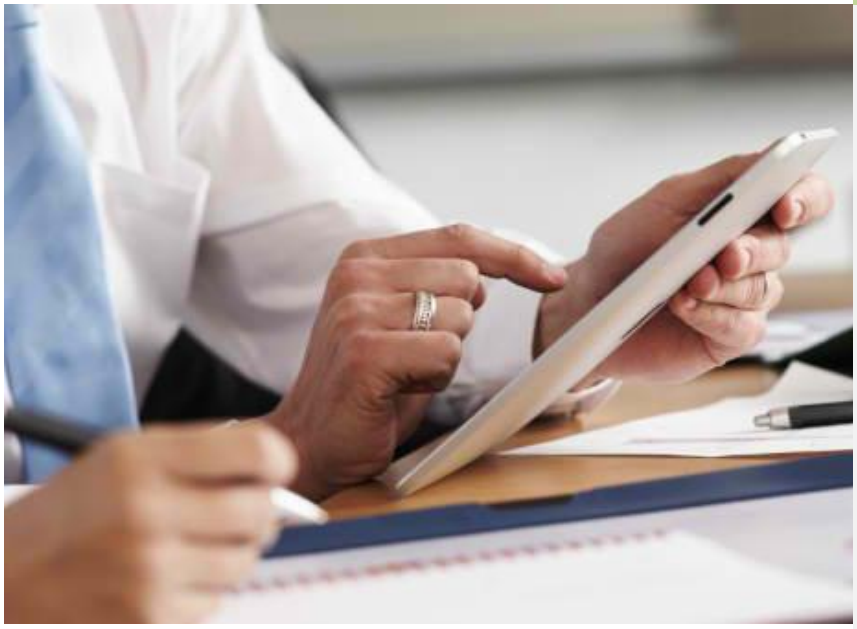
10. Απάντηση σε **γραπτά αιτήματα – παράπονα**

α. όταν δεν απαιτείται έρευνα ή αυτοψία εντός **15 ημερών**.
β. όταν απαιτείται έρευνα ή αυτοψία εντός **20 ημερών**.
γ. όταν εμπλέκονται περισσότερες της μιας Υπηρεσίας εντός **30 ημερών**.

Όλες οι προαναφερόμενες προθεσμίες αναφέρονται σε εργάσιμες ημέρες, δηλαδή ημέρες κατά τις οποίες λειτουργούν οι Υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ.

Οι προθεσμίες σε ημέρες υπολογίζονται από την επόμενη εργάσιμη ημέρα που θα περιέλθει το έγγραφο αίτημα του Πελάτη στο Πρωτόκολλο της ΕΥΔΑΠ (Γενική Γραμματεία ή Περιφερειακό Κέντρο), όπου μπορεί να κατατεθεί απευθείας ή να σταλεί ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά (email).

Για τα αιτήματα που περιέρχονται στο αρμόδιο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών, μετά από κλήση του Πελάτη, στον αριθμό του τηλέφωνου 1022 της ΕΥΔΑΠ, οι προθεσμίες υπολογίζονται από την ώρα που το αίτημα καταγράφεται και αποστέλλεται on – line στον αρμόδιο Τεχνικό Τομέα.



Λοιπές Υποχρεώσεις της ΕΥΔΑΠ

1. Η ΕΥΔΑΠ σε περίπτωση που η κατανάλωση ύδατος είναι πάνω από 90μ^3 και παρουσιάζει αύξηση μεγαλύτερη του 50% σε σχέση με την αντίστοιχη του προηγούμενου έτους ή της αμέσως προηγούμενης, δια του αρμοδίου υπαλλήλου της:

   α. επανελέγχει και επιβεβαιώνει την ορθότητα της ένδειξης σε συνδυασμό με την κατάσταση του φρεατίου και του υδρομετρητή και

   β. ενημερώνει τον πελάτη με επικόλληση ειδικού εντύπου, για τον έλεγχο των εσωτερικών υδραυλικών εγκαταστάσεών του.
2. Η ΕΥΔΑΠ μεριμνά και διευκολύνει την εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων προς αυτή, των οικονομικά αδύναμων ομάδων καταναλωτών και φροντίζει για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ατόμων με ειδικές ανάγκες στις κτιριακές της εγκαταστάσεις.
3. Η ΕΥΔΑΠ φροντίζει για τον εκσυγχρονισμό των λειτουργιών της με την εφαρμογή νέων ευέλικτων ηλεκτρονικών εφαρμογών για την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών και τη συνεχή ενημέρωση της ιστοσελίδας της, με σκοπό πάντα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της.
4. Η ΕΥΔΑΠ με Ανακοινώσεις και Εγκυκλίους της, υποδεικνύει σε όλους τους εργαζόμενους, ότι η συμπεριφορά τους πρέπει να διέπεται από ευπρέπεια, σεβασμό, επαγγελματισμό, ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα.
5. Ο πελάτης μπορεί να προσέλθει σε οποιαδήποτε Υπηρεσία της Εταιρείας, που συναλλάσσεται με το κοινό, και να υποβάλει το σχετικό παράπονό του, με την καταγραφή του, στο προβλεπόμενο και θεσμοθετημένο από την ΕΥΔΑΠ, «***Έντυπο Επικοινωνίας».***
6. Η ΕΥΔΑΠ φροντίζει να εναρμονίζεται με την εκάστοτε ισχύουσα Νομοθεσία, ώστε να προστατεύονται οι καταναλωτές της από καταχρηστικούς όρους στις Συμβάσεις της και να εφαρμόζει όσα προβλέπονται στους Κανονισμούς της σύμφωνα με τα χρηστά συναλλακτικά ήθη και την καλή πίστη.

Ενημέρωση Επιτροπής Προστασίας Καταναλωτών

Η ΕΥΔΑΠ Α.Ε. οφείλει να ενημερώνει την Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών, σχετικά με την εφαρμογή των αναφερομένων στο Χάρτη Υποχρεώσεων των Καταναλωτών, καθώς και τυχόν τροποποιήσεων του παρόντος ΧΥΚ , με στόχο την εξυπηρέτηση του καταναλωτή και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Ωρωπού 156, 111 46 Γαλάτσι
210 -214 4444
210-214 4159
grammateia@eydap.gr

...Κάθε σταγόνα μετράει!

Επισκεφθείτε μας στην τοποθεσία
www.eydap.gr

Αποζημίωση Καταναλωτών

Σε περίπτωση που δεν ικανοποιούνται τα Αιτήματα των Πελατών μέσα στις προαναφερόμενες προθεσμίες, εφόσον αυτά είναι βάσιμα, καταβάλλεται από την ΕΥΔΑΠ, χρηματική αποζημίωση σε μετρητά, αποκλειστικά και μόνο μια φορά στον πελάτη ή στον πολίτη που έχει υποβάλει γραπτά το αίτημά του.
Το γραπτό αίτημα – παράπονο, θα πρέπει να υποβληθεί εντός 30 εργάσιμων ημερών στο Πρωτόκολλο της ΕΥΔΑΠ (Γενική Γραμματεία ή Περιφερειακό Κέντρο), από τη λήξη των προβλεπόμενων ως άνω προθεσμιών δέσμευσης της Εταιρείας για την ικανοποίηση του αιτήματος αυτού.
Η αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των 30€, ενώ σε περίπτωση που η χρονική καθυστέρηση ικανοποίησης του αιτήματος, υπερβεί το διπλάσιο των ως άνω προθεσμιών, το ποσό θα αυξάνεται στα 60€.

Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών

Όλα τα στοιχεία που σχετίζονται με τον παρόντα ΧΥΚ, αντλούνται από τα αντίστοιχα δεδομένα της ΕΥΔΑΠ, εφόσον αυτά δεν ανατρέπονται από τα στοιχεία που διαθέτει ο αιτών.
Σε περίπτωση διαφοράς, ως προς την τήρηση των όρων του παρόντος ΧΥΚ, επιλαμβάνεται του θέματος ο αρμόδιος Προϊστάμενος Υπηρεσίας σε συνεργασία με τον αρμόδιο Διευθυντή.
Εφόσον ο πελάτης ή ο πολίτης, δεν ικανοποιηθεί από την ΕΥΔΑΠ μπορεί να προσφύγει στο Συνήγορο του Καταναλωτή ή σε οποιαδήποτε άλλη Αρμόδια Αρχή.

Εξαιρέσεις

Η ΕΥΔΑΠ δεν δεσμεύεται από τους όρους του παρόντος ΧΥΚ στις περιπτώσεις:

1. Ανώτερης βίας ή εκτάκτων περιστατικών (π.χ. απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες κ.α.)
2. Αδυναμίας πρόσβασης στο ακίνητο ή την περιοχή του πελάτη από υπαιτιότητα αυτού ή λόγω εμποδίων,
3. Μη αρμοδιότητας της ΕΥΔΑΠ
4. Ενεργειών που έρχονται σε αντίθεση με τις ισχύουσες διατάξεις
5. Μη υλοποίησης της δέσμευσης όταν αυτή εξαρτάται από ενέργειες άλλων φορέων (πχ Πολεοδομία – ΟΤΑ-Δασαρχείο κλπ) και
6. Όταν το αίτημα είναι εμφανώς παράνομο, αόριστο, ανυπόστατο ή επαναλαμβανόμενο κατά τρόπο καταχρηστικό.