



ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ – ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ
ΜΙΝΩΑ ΠΕΔΙΑΔΑΣ



**ΧΑΡΤΑ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΗΣ Δ.Ε.Υ.Α. ΜΙΝΩΑ ΠΕΔΙΑΔΑΣ
ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΔΗΜΟΤΕΣ - ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ**

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο θεσμός του χάρτη υποχρεώσεων προς τον πολίτη κατοχυρώθηκε νομοθετικά με το άρθρο 2 Ν. 2690/1999, αποτελεί βασικό τμήμα των μέτρων για τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης, ενώ παράλληλα επιδιώκει την δημιουργία σχέσης αλληλοσεβασμού και συνεργασίας μεταξύ κράτους και πολιτών, Δ.Ε.Υ.Α. και πολιτών στην περίπτωση μας.

Ο χάρτης υποχρεώσεων είναι ένα πλαίσιο κανόνων και δεσμεύσεων (που αναλαμβάνει η επιχείρηση έναντι των πολιτών και αντιστρόφως) μέσω των οποίων αναδεικνύονται τα δικαιώματα των πολιτών για την ικανοποίηση των αναγκών τους / αιτημάτων τους.

Συγχρόνως μπορεί να εξελιχθεί σε ένα βασικό εργαλείο εκσυγχρονισμού και αποτελεσματικής λειτουργίας της επιχείρησης και ένα εργαλείο που θα ενισχύει και θα εμπεδώνει τη συνείδηση της ευθύνης σε όλους τους εργαζόμενους.

Ο χάρτης υποχρεώσεων περιέχει τα ακόλουθα βασικά στοιχεία έτσι ώστε να είναι αποδοτικός και να εδραιώνει μια αμφίδρομη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ επιχείρησης και πολιτών.

α) Καταγραφή των υποχρεώσεων της επιχείρησης απέναντι στους καταναλωτές. Προσδιορισμός του τί κάνουμε και ποιές υπηρεσίες παρέχουμε στους πολίτες με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια.

β) Προσδιορισμός οποιονδήποτε δεσμεύσεων, χρονικών - ποσοστών ή άλλων της επιχείρησης προς τους καταναλωτές, σε σχέση με την ταχύτητα και την ποιότητα των παρεχόμενων σ' αυτούς αγαθών ή υπηρεσιών.

γ) Προσδιορισμός των διαδικασιών ελέγχου της τήρησης του περιεχομένου του χάρτη και των δεσμεύσεων που έχουν αναληφθεί. Με τον χάρτη μπορούν να προβλεφθούν επίσης και συγκεκριμένες διοικητικές συνέπειες που θα υποκινούν την υπηρεσία να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει προς τους καταναλωτές όπως καταβολή συγκεκριμένου κατά περίπτωση πόσου αποζημίωσης – αποκατάστασης του καταναλωτή, γραπτή έκφραση συγνώμης κ.λ.π.

δ) Προσδιορισμός διαδικασιών διεκδίκησης των απαιτήσεων των καταναλωτών στις περιπτώσεις παραβίασης του χάρτη εκ μέρους της επιχείρησης σε σχέση με τις παραπάνω προβλεφθείσες διοικητικές συνέπειες.

Πέραν των παραπάνω βασικών στοιχείων που περιέχει ο χάρτης μπορεί να εμπλουτιστεί και με άλλα θέματα έτσι ώστε μέσω του χάρτη να επιτευχθεί ένα ελάχιστο πλαίσιο τυποποίησης των υπηρεσιών που παρέχουμε στους καταναλωτές, όπως:

α) Περιγραφή των τρόπων με τους οποίους ο καταναλωτής έχει πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικές με την επιχείρηση.

β) Υποχρεώσεις των καταναλωτών απέναντι στην επιχείρηση, με βάση τους κανονισμούς Ύδρευσης-Αποχέτευσης.

γ) Μέτρα που λαμβάνει η επιχείρηση για ευαίσθητες κατηγορίες πολιτών.

δ) Μέριμνα για την εφαρμογή και τη βελτίωση του Χάρτη Υποχρεώσεων.

Προϋποθέσεις και αναγκαίες συνθήκες για την εκπόνηση και εφαρμογή ενός Χάρτη Υποχρεώσεων:

Από όλα τα παραπάνω γίνεται φανερό ότι η εφαρμογή του Χάρτη Υποχρεώσεων δεν αποτελεί εύκολο εγχείρημα, αλλά προϋποθέτει συνεχή ετοιμότητα από μέρους της Δ.Ε.Υ.Α.Μ.Π.

Ο χάρτης υποχρεώσεων ουσιαστικά εισάγει στη Δ.Ε.Υ.Α. την έννοια της ολικής ποιότητας.

Καθίσταται προφανές ότι για να αναδειχθεί και να αξιοποιηθεί η ουσία της ολικής ποιότητας που ουσιαστικά εμπεδώνεται μέσω του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον δημότη - καταναλωτή απαιτείται ριζική αναθεώρηση των οργανικών οδών και διαδικασιών ώστε να καταστούν συμβατές με τον στόχο **«ικανοποιημένος πολίτης»**.

Κορυφαία προϋπόθεση και προαπαιτούμενο της ριζικής αυτής οργανικά λειτουργικής αναδιάταξης για την τελική επιτυχία του ποιοτικού εγχειρήματος του Χάρτη Υποχρεώσεων είναι η εισαγωγή και βελτίωση **«Αξιών της επιχείρησης»** στο σύνολο της.

Η προϋπόθεση αυτή είναι απαραίτητη γιατί:

1. Η ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες είναι μια συστηματική διαδικασία που εκτείνεται σε ολόκληρη την επιχείρηση.
2. Η ποιότητα είναι φροντίδα όλων μας, γι' αυτό πρέπει να υπάρχει η κατάλληλη οργανική δομή.
3. Πρέπει να δίνεται έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας, στην επιχειρησιακή δραστηριότητα και όχι μόνο σε ορισμένα στάδια ή τμήματα.
4. Η επίτευξη της ποιότητας πρέπει να προωθείται με κριτήρια εξωτερικά του καταναλωτή, του δημότη και όχι εσωτερικά της επιχείρησης. Πρέπει να βασίζεται στις επιθυμίες και τις ανάγκες του πολίτη και όχι σε εσωτερικές προοπτικές, όπως είναι η απόδοση.
5. Η επίτευξη απαιτούμενης βελτίωσης της ποιότητας πρέπει να βασίζεται στη συμμετοχή και στη συμβολή όλων των εργαζομένων και όχι σε μια ομάδα ειδικών.

Οι βασικές συνιστώσες ενός τέτοιου συστήματος αξιών συμβατού με το ποιοτικό εγχείρημα του Χάρτη είναι:

α) **Η διαρκής ανταπόκριση** για την κάλυψη των αναγκών – αιτημάτων των δημοτών / χρηστών.

β) **Η συνεχής και απρόσκοπτη επικοινωνία** και συνεργασία μεταξύ όλων των Διευθύνσεων και Τμημάτων της Επιχείρησης.

γ) **Η συμμετοχή** και η επιχειρησιακή ενσωμάτωση όλου του προσωπικού της Επιχείρησης στις τυπικές και ουσιαστικές λειτουργίες και η αποφυγή αποκλεισμού ομάδων του έμπυχου δυναμικού από την ουσία οργανωτικών μεταβολών και εξελίξεων.

Η ανάπτυξη και διάχυση ενός τέτοιου συστήματος αξιών δεν είναι εφικτή χωρίς την δημιουργία συλλογικών-μαθησιακών και συμμετοχικών διαδικασιών σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα της επιχείρησης.

Η ενεργός αφοσίωση εξασφαλίζεται μόνο όταν το προσωπικό της επιχείρησης συναποδέχεται το παραπάνω αξιακό τρίπτυχο που κοινό στόχο έχουν την ικανοποίηση του δημότη-καταναλωτή και θεωρούν εαυτούς αμοιβαία συνυπεύθυνους για την εκπλήρωση του κοινού στόχου.

Πηγή ισχύος της επιχείρησης:

Το ζητούμενο δηλαδή δεν είναι να ενεργούμε ορθά στη βάση μιας ορθολογικής τυπολογίας ερήμην του αποτελέσματος που εισπράττει ο καταναλωτής, αλλά να πράττουμε το ορθό με βάση ένα αξιακό σύστημα προσανατολισμένο σ' αυτό που θεωρείται ικανοποιημένος δημότης - καταναλωτής.

Επομένως, όταν ο χάρτης υποχρεώσεων έχει ως αφετηρία, κατεύθυνση και προορισμό την ποιοτική εξυπηρέτηση του δημότη τότε η ποιότητα ως σύστημα αξιών πρέπει να συνυπάρχει και να ανιχνεύεται παντού στη δράση των ανθρώπων της επιχείρησης.

Η ενασχόληση δηλαδή με την ποιότητα που επιχειρείται να επιβληθεί διαδικαστικά πρέπει να δώσει την θέση της σε μία οργάνωση που βασίζεται στα παραπάνω σημεία:

1. Κατανόω τις αξίες του δημότη-πελάτη

2. Κατανιώ τις ανάγκες του προσωπικού
3. Αναπτύσσω αξίες
4. Αναπτύσσω μια κουλτούρα συνολικής συμμετοχής και ευθύνης
5. Ο προϊστάμενος αντιλαμβάνεται τον εαυτό ως διευκόλυνση των διαδικασιών-προβλημάτων, κινείται μέσα στο εργασιακό γίγνεσθαι.
6. Ελαχιστοποιώ τις στερεότυπες προδιαγραφές.

Απαραίτητα στοιχεία ενός χάρτη υποχρεώσεων:

Ο χάρτης υποχρεώσεων της Δ.Ε.Υ.Α. απαραίτητα περιέχει:

1. Την ταυτότητα της επιχείρησης
2. Της βασικές αρχές
3. Τα εργαλεία για την προστασία και ικανοποίηση του πολίτη.

A. Ταυτότητα της επιχείρησης

Ποια είναι, τι αγαθά και υπηρεσίες παρέχει, ποιες είναι οι επιμέρους δράσεις ανά τομέα επιγραμματικά.

π.χ. Πόσιμο νερό

Λήψη, άντληση, μεταφορά, διανομή, υγιεινή και ασφάλεια, σχεδιασμός, κατασκευή, διαχείριση εγκαταστάσεων κλπ.

B. Βασικές αρχές

Οι κυριότερες βασικές αρχές που πρέπει να περιγράφονται στον Χάρτη Υποχρεώσεων όχι ως ευχές αλλά ως δεσμεύσεις είναι:

1. Η ισότητα και η αντικειμενικότητα στη συμπεριφορά

Η παροχή υπηρεσιών στους πολίτες βασίζεται στις αρχές της ισότητας και της αντικειμενικότητας, δίχως διακρίσεις φύλου, φυλής, γλώσσας, θρησκείας, πολιτικών απόψεων.

2. Η συμμετοχή

Είναι εγγυημένη η συμμετοχή των πολιτών στην παροχή υπηρεσιών, τόσο για την προστασία του δικαιώματος σωστής χορήγησης της υπηρεσίας, όσο και για την καλύτερευση της συνεργασίας με τον δημότη - καταναλωτή.

3. Η ευγένεια

Η επιχείρηση αναλαμβάνει την ευθύνη, η σχέση προσωπικού και καταναλωτών να διέπεται από σεβασμό και ευγένεια.

4. Η αποτελεσματικότητα και η συνέπεια

Η επιχείρηση υποχρεούται στη συνεχή καλύτερευση της αποτελεσματικότητας και συνέπειας υιοθετώντας τις τεχνολογικές και οργανωτικές διαδικασίες γι' αυτό το σκοπό.

5. Η σαφήνεια και η κατανόηση των μηνυμάτων

Η επιχείρηση δίνει ιδιαίτερη προσοχή στην απλοποίηση της γλώσσας που χρησιμοποιεί στη σχέση με τον δημότη αναζητώντας μεγαλύτερη καθαρότητα σε οποιαδήποτε επικοινωνία.

Γ. Εργαλεία προστασίας και ικανοποίησης του δημότη - καταναλωτή

Η Δ.Ε.Υ.Α.Μ.Π. έχει εργαλεία πληροφόρησης και έχει υιοθετήσει διαδικασίες κατάλληλες για τη συμμετοχή του δημότη - καταναλωτή στην παροχή της υπηρεσίας.

1. Τα πληροφοριακά εργαλεία

Για την πληροφόρηση του δημότη-καταναλωτή η επιχείρηση διαθέτει:

- 1.1. Τμήμα εξυπηρέτησης δημοτών - καταναλωτών
- 1.2. Site με όλες τις πληροφορίες
- 1.3. Μεταδίδει ημερομηνίες που ενδιαφέρουν τον δημότη
- 1.4. Αξιοποιεί τα Μ.Μ.Ε.

Τα αιτήματα για πληροφορίες και διευκρινίσεις σύμφωνα με το νόμο περί προστασίας προσωπικών δεδομένων μπορούν να δοθούν στον δημότη - καταναλωτή

- ✓ Στο τηλεφωνικό κέντρο
- ✓ Στον γκισέ
- ✓ Με αλληλογραφία
- ✓ Στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

2. Η προσβασιμότητα των υπηρεσιών

Για το σκοπό αυτό η επιχείρηση διαθέτει :

- ✓ Προσβάσιμη έδρα στο Αρκαλοχώρι
- ✓ Τηλεφωνικό κέντρο
- ✓ Site με όλες τις πληροφορίες
- ✓ Κλείνει ραντεβού όταν απαιτείται

3. Μορφές και τρόποι πληρωμής

Οι πληρωμές μπορούν να γίνουν ως εξής

- ✓ Στα γκισέ με μετρητά
- ✓ Σε Τράπεζα με πολλά καταστήματα σε όλη την ελληνική επικράτεια

4. Ευκολίες σε ειδικές κατηγορίες πολιτών

Προτεραιότητα έχουν οι πολίτες ειδικών κατηγοριών όπως ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες, πολύτεκνοι κλπ.

5. Συμβουλές

Το προσωπικό του τμήματος εξυπηρέτησης πολιτών παρέχει συμβουλές για να βοηθήσει τους πολίτες.

6. Η αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης του πολίτη

Με σκοπό να γίνουν βελτιώσεις στο χάρτη η επιχείρηση συλλέγει τις κρίσεις των πελατών και το βαθμό ικανοποίησης ως εξής:

- Μέσω περιοδικών ερευνών
- Μέσω ειδικών ερωτηματολογίων
- Μέσω καταγραφής των παραπόνων

7. Ενημέρωση του Χάρτη Υποχρεώσεων

Ο χάρτης υποχρεώσεων θα ενημερώνεται περιοδικά ανάλογα με τις ανάγκες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΝΝΟΙΩΝ

Η Επιχείρηση διαχειρίζεται τις Υπηρεσίες Ύδρευσης και Αποχέτευσης στη Διοικητική Περιφέρεια του Δήμου Μινώα Πεδιάδας. Συγχρόνως καθορίζει τους όρους με τους οποίους η Δ.Ε.Υ.Α.Μ.Π. παρέχει τις υπηρεσίες της προς τους Δημότες -

Καταναλωτές και τη διαδικασία αποζημίωσης προς αυτούς σε περίπτωση μη τήρησης των αναλαμβανομένων δεσμεύσεων.

Η διαχείριση ποικίλει ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε οικισμού.

Η Δ.Ε.Υ.Α.Μ.Π. διαθέτει, για όλη την περιοχή αρμοδιότητάς της, ομάδες δράσης για άμεση επέμβαση όλο το 24ωρο, όλες τις ημέρες του χρόνου, για περιπτώσεις βλαβών ή δυσλειτουργιών που μπορούν να προκαλέσουν επικίνδυνες καταστάσεις.

1.1. Χρονικές δεσμεύσεις στον τομέα της ποιότητας

Οι χρονικές δεσμεύσεις γίνονται σε εργάσιμες ημέρες αποκλειστικά μόνο για υπηρεσίες που παρέχονται απ' ευθείας από την Επιχείρηση.

Οι προθεσμίες υπολογίζονται από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποδοχής ή επαλήθευσης της αίτησης του πελάτη στο Πρωτόκολλο της Δ.Ε.Υ.Α.Μ.Π, το οποίο μπορεί να κατατεθεί απευθείας ή να σταλεί Ταχυδρομικά.

Ο χρόνος υλοποίησης αρχίζει από την επόμενη ημέρα ολοκλήρωσης των έργων αυτών.

Σε κάθε περίπτωση που για την παροχή υπηρεσίας μετά από αίτημα πελάτη, απαιτείται προηγουμένως η εξόφληση ή προκαταβολή τελών, ο χρόνος εκτέλεσης αρχίζει την επομένη της καταβολής των τελών.

Εργάσιμη θεωρείται κάθε ημέρα, μη αργία, μεταξύ Δευτέρας και Παρασκευής. Το Σάββατο δεν θεωρείται εργάσιμο όπως και οι επίσημες αργίες.

Η γραπτή απάντηση παραλείπεται, όταν μέσα στην οριζόμενη κατά περίπτωση προθεσμία:

- α. Το αίτημα ή το παράπονο ικανοποιείται
- β. Ο αιτών ενημερώνεται τηλεφωνικώς.

1.2. Διευκρινίσεις

Με σκοπό την διευκόλυνση ανάγνωσης αυτού του χάρτη γίνονται οι παρακάτω ενδεικτικές διευκρινίσεις.

1.2.1. «Επιχείρηση»

Είναι η Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης – Αποχέτευσης Μινώα Πεδιάδας

1.2.2. «Πελάτης»

Είναι κάθε δημότης–πολίτης-καταναλωτής, νόμιμος χρήστης των υπηρεσιών της Επιχείρησης, καθώς και καθένας που ενδιαφέρεται να γίνει χρήστης των υπηρεσιών ή να πληροφορηθεί γι' αυτές.

1.2.3. «Παροχή ύδρευσης»

Είναι το σύνολο των εγκαταστάσεων για τη σύνδεση, τον εφοδιασμό και τη μέτρηση της κατανάλωσης νερού του πελάτη.

1.2.4. «Εκτέλεση απλών εργασιών»

Είναι κάθε περιορισμένη παρέμβαση στην παροχή μετά από απαίτηση του πελάτη, καθώς και στη μέτρηση, χωρίς επέμβαση στον τροφοδοτικό αγωγό ή την πίεση του δικτύου.

1.2.5. «Εκτέλεση δύσκολων εργασιών»

Είναι κάθε κατασκευή, τροποποίηση ή αντικατάσταση μετά από απαίτηση του πελάτη στην παροχή, για την οποία απαιτείται επέμβαση στον τροφοδοτικό αγωγό ή στην πίεση του δικτύου.

1.2.6. «Ενεργοποίηση παροχής»

Είναι η έναρξη τροφοδοσίας με νερό της παροχής, μετά από νέο συμβόλαιο υδροδότησης, προσωρινής διακοπής, τροποποίησής της, αλλαγής υδρομέτρου, επανασύνδεσης προϋπάρχουσας παροχής.

1.2.7. «Απενεργοποίηση παροχής»

Είναι η παύση τροφοδοσίας με νερό της παροχής, μετά από απαίτηση του αναγνωρισμένου νομίμως πελάτη, παραβίαση του συμβολαίου υδροδότησης, ανεξόφλητων υποχρεώσεων του προς την Επιχείρηση ή άλλης αιτίας για εξασφάλιση του δημοσίου συμφέροντος και ασφάλειας.

1.2.8. «Επαλήθευση μέτρησης»

Είναι η επαλήθευση της ένδειξης του υδρομέτρου και η επαλήθευση της σωστής λειτουργίας του υδρομέτρου.

1.2.9. «Πιστοποίηση της πίεσης»

Είναι η επαλήθευση του επιπέδου της πίεσης του δικτύου.

1.2.10. «Γραπτή αναφορά»

Είναι κάθε γραπτή επικοινωνία που γίνεται στην έδρα της Επιχείρησης ή μέσω Fax ή e-mail, με την οποία ο πελάτης εκφράζει ξεκάθαρα ένα παράπονο σχετικά με την

παρεχόμενη υπηρεσία, τις προοπτικές της ή και κάθε άλλο θέμα που αφορά τις σχέσεις πελάτη – Επιχείρησης.

1.2.11. «Απαίτηση γραπτής πληροφόρησης»

Είναι κάθε γραπτή επικοινωνία με τον ίδιο παραπάνω τρόπο με την οποία ο πελάτης απαιτεί πληροφορίες για τις παρεχόμενες προς αυτόν υπηρεσίες.

1.2.12. «Ημερομηνία αποστολής σε διάθεση»

Είναι η ημερομηνία αποστολής από το πρωτόκολλο της Επιχείρησης κάθε γραπτής απάντησης μετά από απαίτηση του πελάτη.

1.2.13. «Τηλεφωνικό αίτημα»

Είναι κάθε τηλεφωνική επικοινωνία για την ικανοποίηση αιτήματος του πελάτη για το οποίο η Επιχείρηση έχει αποκλειστικά την ευθύνη.

1.2.14. «Προσωπικά ραντεβού»

Είναι το συγκεκριμένο ραντεβού με απαίτηση του πελάτη σε συγκεκριμένη ημέρα και ώρα.

1.2.15. «Ειδικό επίπεδο δεσμεύσεων ποιότητας»

Είναι το επίπεδο δεσμεύσεων της ποιότητας που αναφέρεται για την εγγύηση του πελάτη.

1.2.16. «Γενικό επίπεδο ποιότητας»

Είναι το σύνολο των δεσμεύσεων ποιότητας που αναφέρεται στο σύνολο των υπηρεσιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΓΕΝΙΚΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα γενικά επίπεδα ποιότητας αναφέρονται στο σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών στους πελάτες.

Η Επιχείρηση υποχρεούται να εγγυηθεί το σεβασμό αυτών των επιπέδων.

2.1. Χρόνος για την αποδοχή εκτέλεσης δύσκολων εργασιών

Είναι ο χρόνος ανάμεσα στην επόμενη ημέρα της απαίτησης του πελάτη και της ημέρας αποδοχής από την Επιχείρηση της απαίτησής του.

Μέγιστος χρόνος : **30 εργάσιμες ημέρες**

Μέγιστος χρόνος : **90 εργάσιμες ημέρες όταν απαιτείται απόφαση Δ.Σ.**

2.2. Χρόνος εκτέλεσης δύσκολων εργασιών

Είναι ο χρόνος που ακολουθεί από την αποδοχή του αιτήματος ή την καταβολή των τελών όπου απαιτείται, μέχρι την ημέρα ολοκλήρωσης της εργασίας.

Μέγιστος χρόνος : **30 εργάσιμες ημέρες**

: 60 εργάσιμες ημέρες όταν για την ικανοποίηση του αιτήματος απαιτείται η επέκταση ή ανακατασκευή του τροφοδοτικού δικτύου.

2.3. Χρόνος πιστοποίησης της μέτρησης μετά από απαίτηση του πελάτη

Ο πελάτης μπορεί να ζητήσει από την Επιχείρηση :

α) την πιστοποίηση της μέτρησης

β) την πιστοποίηση της σωστής λειτουργίας του υδρομέτρου

Μέγιστος χρόνος ενημέρωσης του πελάτη: **10 εργάσιμες ημέρες**

2.4. Χρόνος επέμβασης της Δ.Ε.Υ.Α.Μ.Π. για επαναφορά υδροληψίας μετά από απαίτηση του πελάτη

Σε περίπτωση που ο πελάτης ζητήσει με αίτησή του την επαναφορά της υδροληψίας ο χρόνος για την πραγματοποίηση της ορίζεται μετά την τακτοποίηση τυχόν οφειλών.

Μέγιστος χρόνος: **48 ώρες**

2.5. Χρόνος επέμβασης της Δ.Ε.Υ.Α.Μ.Π. για αποκατάσταση βλάβης οικιακών παροχών που βρίσκονται μεταξύ δικτύου διανομής και ρυμοτομικής γραμμής μετά από απαίτηση του πελάτη

Σε περίπτωση που ο πελάτης ζητήσει με αίτησή του αποκατάσταση παροχής που βρίσκεται μεταξύ δικτύου διανομής και ρυμοτομικής γραμμής ο χρόνος για την πραγματοποίηση της ορίζεται μετά την τακτοποίηση τυχόν οφειλών.

Μέγιστος χρόνος: **48 ώρες**

2.6. Χρόνος επέμβασης της Δ.Ε.Υ.Α.Μ.Π. σε περίπτωση έμφραξης αποχετευτικού αγωγού ή διακλάδωσης νόμιμα συνδεδεμένων ακινήτων

Σε περίπτωση που ο πελάτης ζητήσει με αίτησή του απόφραξη αποχετευτικού αγωγού ή διακλάδωσης νόμιμα συνδεδεμένων ακινήτων ο χρόνος για την πραγματοποίησή της ορίζεται μετά την τακτοποίηση τυχόν οφειλών.

Μέγιστος χρόνος: **3 εργάσιμες ημέρες**

2.7. Πραγματοποίηση ελέγχου πίεσης με απαίτηση του πελάτη

Ο πελάτης μπορεί να ζητήσει την πιστοποίηση του επιπέδου πίεσης.

Ο χρόνος για την πραγματοποίηση του ελέγχου είναι από την επόμενη ημέρα αποδοχής της απαίτησης μέχρι την ημέρα επικοινωνίας με τον πελάτη.

Μέγιστος χρόνος : **4 εργάσιμες ημέρες**

2.8. Χρόνος απάντησης της Επιχείρησης σε γραπτά αιτήματα ή σε γραπτά αιτήματα πληροφόρησης

Είναι ο χρόνος ανάμεσα στην αποδοχή του αιτήματος ή της αίτησης πληροφοριών και την ημερομηνία της απάντησης στον πελάτη, όπως προκύπτει από το πρωτόκολλο της επιχείρησης ή την απόδειξη του Fax ή άλλο τηλεματικό όργανο.

Μέγιστος χρόνος : **10 εργάσιμες ημέρες**

: **60 εργάσιμες ημέρες αν απαιτείται απόφαση του Δ.Σ.**

2.9. Χρονική περίοδος ακρίβειας για το ραντεβού με πελάτη

Είναι η περίοδος του χρόνου σε ώρες, μέσα στην οποία μπορεί να υπάρξει συμφωνία με του πελάτη για να γίνει μία επέμβαση σύμφωνα με τα κριτήρια ποιότητας.

Μέγιστος χρόνος : **1 ώρα**

Την στιγμή ορισμού του ραντεβού η Επιχείρηση ορίζει την ώρα της αρχής και του τέλους, με σεβασμό στο ανώτατο όριο και είναι υποχρεωμένη να βρίσκεται στο σημείο του ραντεβού εντός της καθορισμένης χρονικής περιόδου.

Ο πελάτης επίσης πρέπει να είναι διαθέσιμος την ίδια χρονική περίοδο.

2.10. Βαθμός σεβασμού των ραντεβού με τον πελάτη

Ο βαθμός σεβασμού των ραντεβού με τους πελάτες είναι το ποσοστό στο σύνολο των ραντεβού που η Επιχείρηση σεβάστηκε την ακρίβεια του χρονικού ορίου, που είχε συμφωνηθεί με τους πελάτες για την εκτέλεση απλών εργασιών.

2.11. Χρόνος άφιξης επί τόπου μετά από κλήση για άμεση παρέμβαση

Είναι ο χρόνος μεταξύ της αρχής της τηλεφωνικής κλήσης για άμεση επέμβαση και της άφιξης στον τόπο της κλήσης του εξουσιοδοτημένου προσωπικού της Επιχείρησης.

Η επέμβαση αυτή γίνεται μόνο στις ακόλουθες περιπτώσεις :

- 1) Διαρροή νερού από το δίκτυο διανομής ή της παροχής.
- 2) Ξαφνική διακοπή υδροδότησης.
- 3) Διακοπή της παροχής όταν ο πελάτης δεν μπορεί να διακόψει την υδροδότηση ενώ υπάρχει εσωτερική βλάβη.

Μέγιστος χρόνος : **120 λεπτά**

Γενικότερα η άμεση παρέμβαση προορίζεται να επιλύει προβλήματα διαρροής των εγκαταστάσεων διανομής και παροχής. Αν υπάρχει πρόβλημα στην εγκατάσταση ιδιοκτησίας του πελάτη (εσωτερικό δίκτυο μέχρι το υδρόμετρο) η Υπηρεσία δεν παρεμβαίνει. Παρόλα αυτά σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και με απαίτηση του πελάτη το προσωπικό της Δ.Ε.Υ.Α.Μ.Π. μπορεί να παρέμβει με διακοπή της παροχής ή κάθε άλλη ενέργεια προς αποφυγή ζημιών στην ιδιοκτησία του πελάτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΙΔΙΚΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΔΕΣΜΕΥΣΕΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα ειδικά επίπεδα δεσμεύσεων ποιότητας αναφέρονται ως εγγύηση της Επιχείρησης στον πελάτη, για απλές εργασίες.

3.1. Χρόνος αναμονής για την εκτέλεση απλών εργασιών

Είναι ο χρόνος ανάμεσα στην ημερομηνία αποδοχής από την Επιχείρηση της αίτησης και ημέρα επικοινωνίας με τον πελάτη.

Μέγιστος χρόνος : **3 εργάσιμες ημέρες**

3.2. Χρόνος εκτέλεσης απλών εργασιών

Είναι ο χρόνος μεταξύ της ημερομηνίας αποδοχής της αίτησης ή ημερομηνίας επικοινωνίας με τον πελάτη παρ. (3.1) και την ημερομηνία ολοκλήρωσης της εργασίας.

Μέγιστος χρόνος : **5 εργάσιμες ημέρες**

3.3. Χρόνος ενεργοποίησης του εξοπλισμού (παροχής)

Είναι ο χρόνος ανάμεσα στην ημερομηνία υπογραφής του συμβολαίου υδροδότησης ή την καταβολή του τέλους επανασύνδεσης και τυχόν οφειλών και την ενεργοποίηση της παροχής.

Μέγιστος χρόνος : **3 εργάσιμες ημέρες**

3.4. Χρόνος απενεργοποίησης του εξοπλισμού (παροχής) με απαίτηση του πελάτη

Είναι ο χρόνος μεταξύ της ημερομηνίας της αίτησης και της ημερομηνίας απενεργοποίησης της παροχής.

Μέγιστος χρόνος : **4 εργάσιμες ημέρες**

3.5. Χρονική περίοδος ακρίβειας για το ραντεβού με πελάτη

Είναι η ίδια με την χρονική περίοδο της παρ. **2.9**.

3.6. Προσωπικά ραντεβού

Ο πελάτης μπορεί να ζητήσει από την Δ.Ε.Υ.Α.Μ.Π. να κλείσει ένα προσωπικό ραντεβού επί τόπου της παροχής οπότε ισχύει η χρονική περίοδος της παρ. **2.9**, ή στην έδρα της Επιχείρησης οπότε η ημερομηνία και η ώρα πραγματοποίησης καθορίζεται μεταξύ τους απόλυτα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ ΛΟΓΩ ΕΛΛΕΙΨΗΣ ΣΕΒΑΣΜΟΥ ΤΩΝ ΔΕΣΜΕΥΣΕΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Αν υπάρξει παραβίαση ή έλλειψη σεβασμού στις δεσμεύσεις ποιότητας προβλέπονται αποζημιώσεις υπέρ του θιγέντος πελάτη.

Οι αποζημιώσεις καταβάλλονται στον πελάτη σε μετρητά ή με αφαίρεση από πιθανές υπάρχουσες οφειλές του.

Η καταβολή του χρηματικού ποσού προϋποθέτει την υποβολή σχετικού γραπτού αιτήματος από τον πελάτη (που δεν εξυπηρετήθηκε εμπρόθεσμα), που κατατίθεται στο Πρωτόκολλο της Επιχείρησης μέσα σε 60 ημερολογιακές ημέρες από τη λήξη του κατά περίπτωση χρόνου δέσμευσης.

Εφόσον το αίτημα κριθεί βάσιμο, η καταβολή του χρηματικού ποσού ή ο συμψηφισμός των αποζημιώσεων γίνεται είτε μέσω του λογαριασμού του νερού που εκδίδεται στο όνομα του αιτούντα, είτε κατ' εξαίρεση, κατά την κρίση της υπηρεσίας, σε μετρητά το αργότερο σε **30 ημέρες** μετά την ημερομηνία παραβίασης ή έλλειψης σεβασμού των δεσμεύσεων ποιότητας.

Για κάθε αίτημα καταβάλλεται μία και μόνο φορά χρηματικό ποσό.

Ποσό αποζημίωσης λόγο παραβίασης ή έλλειψης σεβασμού των δεσμεύσεων ποιότητας

Το ποσό της αποζημίωσης ορίζεται ως εξής :

i.	Παραβίαση χρόνου αποδοχής εκτέλεσης δύσκολων εργασιών	€ 35,00
ii.	Παραβίαση χρόνου εκτέλεσης δύσκολων εργασιών	€ 35,00
iii.	Παραβίαση χρόνου πιστοποίησης μέτρησης	€ 20,00
iv.	Παραβίαση χρόνου ελέγχου πίεσης	€ 25,00
v.	Παραβίαση χρόνου απάντησης σε γραπτά αιτήματα	€ 30,00
vi.	Παραβίαση χρόνου ακρίβειας για ραντεβού	€ 20,00
vii.	Παραβίαση χρόνου άμεσης παρέμβασης	€ 20,00
viii.	Παραβίαση χρόνου αναμονής για εκτέλεση απλών εργασιών	€ 25,00
ix.	Παραβίαση χρόνου εκτέλεσης απλών εργασιών	€ 25,00
x.	Παραβίαση χρόνου ενεργοποίησης παροχής	€ 20,00
xi.	Παραβίαση χρόνου απενεργοποίησης παροχής	€ 20,00
xii.	Παραβίαση χρόνου προσωπικού ραντεβού	€ 20,00

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η Επιχείρηση υποχρεούται στη συνεχή παροχή της Υπηρεσίας χωρίς διακοπές.

Έλλειψη ή διακοπή υπηρεσιών μπορεί να αιτιολογηθεί μόνο σε γεγονότα ανωτέρας βίας, σε βλάβες, απαραίτητες συντηρήσεις για την καλή λειτουργία των δικτύων και εγκαταστάσεων ή την εγγύηση και ασφάλεια της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Στις προηγούμενες περιπτώσεις αιτιολογημένης διακοπής της παρεχόμενης υπηρεσίας, η Επιχείρηση υποχρεούται να μειώσει τους χρόνους αποκατάστασης και επαναφοράς της Υπηρεσίας.

5.1. Προγραμματισμένες παρεμβάσεις

Σε περίπτωση προγραμματισμένων εργασιών στα δίκτυα διανομής με αποτέλεσμα την διακοπή της υδροδότησης η Επιχείρηση υποχρεούται να ενημερώνει τους πελάτες **1 ημέρα νωρίτερα** για την ώρα και τη διάρκεια της διακοπής μέσω των οργάνων πληροφόρησης ή ανακοινώσεων.

5.2. Διακοπές χωρίς προειδοποίηση

Είναι οι διακοπές υδροδότησης που οφείλονται σε βλάβες του δικτύου διανομής μη προβλέψιμες.

Όταν η αποκατάσταση της βλάβης απαιτεί χρόνο περισσότερο από 24 ώρες η Επιχείρηση υποχρεούται να ενημερώσει τους πελάτες.

5.3. Έλλειψη νερού σε περιόδους ξηρασίας

Σε περιόδους έλλειψης νερού λόγω ξηρασίας, προβλέψιμης ή μη, που οφείλεται σε φυσικά φαινόμενα ή σε άλλους παράγοντες που δεν συνδέονται με την Δ.Ε.Υ.Α.Μ.Π., η Επιχείρηση μπορεί να λάβει μέτρα όπως :

- 1) Συμπληρωματική υδροληψία από υπάρχουσες γεωτρήσεις ενεργές ή μη
- 2) Περιορισμό της κατανάλωσης
- 3) Περιοδική υδροδότηση ανά οικισμό ή υδρευτική ζώνη.

5.4. Υγιεινή και ασφάλεια της ποιότητας του νερού

Η Επιχείρηση υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την υγιεινή και ασφάλεια των εγκαταστάσεων και του πόσιμου νερού, σύμφωνα με τις υγειονομικές διατάξεις.

6. ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ Ο ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΗΣ Δ.Ε.Υ.Α. ΜΙΝΩΑ ΠΕΔΙΑΔΑΣ...

Οι αποζημιώσεις δεν οφείλονται στις παρακάτω περιπτώσεις :

- 1) Ανώτερης βίας ή έκτακτων περιστατικών (π.χ. απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, πράξεις δημοσίων αρχών, φυσικά φαινόμενα κ.α.).
- 2) Αδυναμίας πρόσβασης στο ακίνητο ή στην περιοχή από υπαιτιότητα του καταναλωτή.
- 3) Θεμάτων για τα οποία δεν έχουν αρμοδιότητα οι Υπηρεσίες της Δ.Ε.Υ.Α.Μ.Π.
- 4) Ενεργειών που έρχονται σε αντίθεση με ισχύουσες διατάξεις.
- 5) Μη υλοποίησης της δέσμευσης που οφείλεται σε υπαιτιότητα, μη σύμπραξη ή επιθυμία του πελάτη.
- 6) Μη υλοποίηση της δέσμευσης όταν αυτή εξαρτάται από ενέργειες άλλων φορέων (Πολεοδομία, Ο.Τ.Α., Δασαρχείο, κ.ά.).
- 7) Όταν το αίτημα είναι παράνομο, αόριστο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό.
- 8) Όταν υπάρχει απουσία του πελάτη σε προγραμματισμένο ραντεβού.
- 9) Όταν ο πελάτης έχει καθυστερημένες οφειλές πέραν των 2 τετραμήνων.