

## ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ - ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

### **Πότε ένας λογαριασμός περνάει για έλεγχο από την Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών και τι ακριβώς χρειάζεται;**

Στο Τμήμα Καταναλωτών παραπέμπονται οι υπέρογκοι λογαριασμοί, οι οποίοι οφείλονται είτε σε βλάβες στο εσωτερικό δίκτυο των υδρευόμενων είτε όταν ο μετρητής λειτουργεί ελαττωματικά, με την προϋπόθεση ότι πρέπει οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να υποβάλλουν έντυπη αίτηση η οποία χορηγείται από τη Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών (Γραφείο εξυπηρέτησης καταναλωτών) και απόδειξη λογαριασμού.

### **Μερικές φορές το νερό είναι αλμυρό ή γλυφό. Ποιες ενέργειες πρέπει να κάνουν οι Καταναλωτές;**

Πρώτα θα πρέπει να βεβαιωθούν ότι υδρεύονται από την Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών και αφού γεμίσουν ένα άδειο μπουκάλι (π.χ. από εμφιαλωμένο νερό) με το νερό της βρύσης τους πρέπει να ειδοποιήσουν την Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών στα τηλέφωνα των βλαβών και να το παραδώσουν στον υπάλληλο της Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών που θα τους επισκεφθεί.

### **Μερικές φορές το νερό είναι δύσοσμο. Τι πρέπει να κάνουν οι καταναλωτές;**

Πρέπει να ελέγξουν αν σε όλες τις βρύσες του διαμερίσματος το νερό είναι το ίδιο δύσοσμο. Αν όχι τότε αμέσως πρέπει να ελεγχθεί σε ποια βρύση παρουσιάζεται η δυσοσμία και να κληθεί ο υδραυλικός που έκανε τελευταία φορά επισκευή ή προσθήκη εξαρτημάτων (φίλτρα νερού, μπαταρίες, πλαστικές σωληνώσεις κτλ.). Αν ναι τότε ειδοποιείται η Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών. Η Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών ειδοποιείται στο τηλέφωνο των βλαβών της, μόνο στην περίπτωση που ο υδρολήπτης υδρεύεται από αυτήν και όταν η εγκατάσταση ύδρευσης του κτιρίου δε συνδέεται με δεξαμενές, αντλητικά συγκροτήματα και εκτεταμένα εσωτερικά δίκτυα.

### **Μερικές φορές το νερό είναι θολό. Πότε πρέπει να ανησυχούμε και τι πρέπει να κάνουν οι καταναλωτές;**

Πρέπει να γεμίσουν ένα ποτήρι με νερό, να το αφήσουν να ηρεμήσει 10 λεπτά της ώρας και να το παρατηρήσουν. Αν το νερό γίνει διαυγές και δεν έχουν κατασταλάξει στερεά σωματίδια ή ιζήματα τότε η θολότητα οφείλεται σε αέρα παγιδευμένο στο δίκτυο και δεν πρέπει να ανησυχούμε γιατί σε αυτήν την περίπτωση το νερό είναι πόσιμο. Αν το νερό παραμένει θολό ή έχουν κατασταλάξει ιζήματα, τότε το νερό πιθανώς δεν είναι πόσιμο και πρέπει αμέσως να ειδοποιηθεί η Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών στα τηλέφωνα των βλαβών που υπάρχουν. Παράλληλα, θα ήταν πολύ χρήσιμο αν ο καταναλωτής γεμίσει ένα καθαρό μπουκάλι με το θολό νερό και το παραδώσει στον υπάλληλο της Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών που θα τους επισκεφθεί.

### **Πότε έχουμε λαθραία υδροληψία και τι ακριβώς γίνεται σ' αυτήν την περίπτωση; Τι επιπτώσεις έχει ο πελάτης;**

Λαθραία υδροληψία έχουμε όταν επιδιώκεται η λήψη ποσοτήτων νερού χωρίς την καταγραφή των καταναλώσεων από τον μετρητή (π.χ. τοποθέτηση ενωτικού χωρίς μετρητή, αντίστροφη τοποθέτηση μετρητού κλπ.). Ο εντοπισμός των λαθραίων υδροληψιών γίνεται κυρίως από το Τμήμα Καταναλωτών και ειδικότερα από το Γραφείο Καταμέτρησης και Ελέγχου. Οι επιπτώσεις για τον παρανομούντα είναι ποινικές (άρθρο 372 Π.Κ.) και οικονομικές και καθορίζονται από τον Κανονισμό Λειτουργίας Δικτύου Ύδρευσης της Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών καθώς και από την τιμολογιακή πολιτική της επιχείρησης.

## **Σε ποιες περιπτώσεις έχουμε υπέρογκους λογαριασμούς και πως τις αντιμετωπίζουμε;**

Υπέρογκους λογαριασμούς έχουμε όταν εμφανίζονται βλάβες στο εσωτερικό δίκτυο των υδρευόμενων (εμφανής και αφανής διαρροή) ή σε ανεξακριβωτα (άγνωστα) αίτια. Μεγάλη κατανάλωση επίσης προκύπτει όταν ο μετρητής λειτουργεί ελαττωματικά (υπαιτιότητα Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών). Οι εξαιρετικά μεγάλοι λογαριασμοί δεν κοινοποιούνται στους ενδιαφερομένους για ευνόητους λόγους, μπλοκάρονται από το Τμήμα Καταναλωτών, ενημερώνονται, όμως, οι ενδιαφερόμενοι, τόσο από τους καταμετρητές για την μεγάλη κατανάλωση καθώς και με σχετική ειδοποίηση - πρόσκληση από την Οικονομική & Διοικητική Υπηρεσία για την εξακρίβωση των αιτιών της διαρροής.

## **Τι κάνουμε όταν η ένδειξη της καταμέτρησης είναι λανθασμένη;**

Όλοι οι μεγάλοι λογαριασμοί και πριν την αποστολή τους στους δικαιούχους, επανελέγχονται όσον αφορά την ορθότητα λήψης της αρχικής ένδειξης. Όταν δια του επανελέγχου επιβεβαιώνεται η λήψη της λανθασμένης ένδειξης, ακυρώνεται ο αρχικός και μη κοινοποιηθείς στον παραλήπτη λογαριασμός και επανεκδίδεται νέος με τη σωστή ένδειξη.

## **Τι κάνουμε όταν ο υδρομετρητής είναι σκεπασμένος και δεν είναι εφικτή η καταμέτρηση;**

Όταν ο υδρομετρητής είναι σκεπασμένος ή καλύπτεται από τεχνικά εμπόδια (π.χ. στάθμευση αυτοκινήτου) μετά από επανεξέταση από τον υπεύθυνο της Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών, εκδίδουμε λογαριασμό με βάση την μέση κατανάλωση του προηγούμενου έτους, ενημερώνοντας παράλληλα τον υδρολήπτη να προβεί στην απελευθέρωση των εμποδίων για την ανεμπόδιστη, στο μέλλον, λήψη των ενδείξεων των καταναλώσεων. Και βέβαια σε περιπτώσεις που το φρεάτιο παραμένει σκεπασμένο πέραν του εξαμήνου αποστέλλεται πέραν της ειδοποίησης (δελτίο καταμετρητού) και ειδικό σημείωμα προς τους τεχνικούς τομείς για αποκάλυψη φρεατίων με το σχετικό προς αυτό κόστος.

## **Τι πρέπει να κάνουν οι καταναλωτές στις περιπτώσεις αιφνίδιων διακοπών της υδροδότησης.**

Να ειδοποιήσουν αμέσως την Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών στα τηλέφωνα των βλαβών και να έχουν ανοικτή μόνο τη βρύση που γεμίζει την μπανιέρα. Οι βρύσες του ζεστού νερού, των πλυντηρίων, των ψυγείων και των φίλτρων νερού θα είναι κλειστές. Όταν αποκατασταθεί η υδροδότηση θα αφήσουν να χυθεί νερό περίπου για 10 λεπτά της ώρας στην μπανιέρα παρατηρώντας το χρώμα και τη θολότητα του που φαίνεται πιο εύκολα στην λευκή επιφάνεια. Πρέπει να υπάρχει σταθερή βελτίωση μέχρι το νερό να είναι τελείως διαυγές και άχρωμο όταν η μπανιέρα γεμίσει μέχρι ύψους περίπου 30 εκατοστών. Το νερό μπορεί να χρησιμοποιηθεί για καθαριότητα ατομική, καθαριότητα χώρων και μαγείρεμα. Σε καμία περίπτωση δε θα χρησιμοποιηθεί το νερό ως πόσιμο χωρίς προηγούμενη επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Δ.Ε.Υ.Α. Σερρών.

## **Ποιες κατηγορίες τιμολογίων έχουμε;**

Έχουμε συνολικά έξι κατηγορίες τιμολογίου νερού.

1η Κατηγορία: Γενικό Τιμολόγιο - Οικιακή Χρήση. Στο τιμολόγιο αυτό εντάσσεται και το «τιμολόγιο των πολυτέκνων, των νεφροπαθών, των εγκατεστημένων Ελληνοπόντιων για το πρώτο έτος εγκατάστασής τους και των αποδεδειγμένα απόρων».

2η Κατηγορία: Δημοτικά Διαμερίσματα Ξηροτόπου, Μετοχίου, Αγ. Ιωάννη, Οινούσας, Επταμύλων και Ελαιώνα.

3η Κατηγορία: Δημόσιο - Εκπαίδευση.

4η Κατηγορία: Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις.

5η Κατηγορία: Δήμος και Δημοτικές Επιχειρήσεις.

6η Αδιύλιστο νερό.

### **Τι πρέπει να κάνουμε όταν διαπιστώσουμε ότι ο υδρομετρητής δεν κάνει σωστή καταγραφή;**

Αν υπάρχουν υπόνοιες περί μη σωστής λειτουργίας του υδρομετρητή, τότε πρέπει άμεσα να τηλεφωνήσουμε στην ΔΕΥΑ Σερρών (τηλ. 2321083809-810 Τμήμα Καταναλωτών) και να αναφέρουμε το πρόβλημα. Ειδικευμένο συνεργείο της ΔΕΥΑ θα έλθει και θα αντικαταστήσει άμεσα τον υδρομετρητή, χωρίς καμία επιβάρυνση.

### **Ποια είναι τα βήματα που ακολουθούνται σε περίπτωση διαρροής;**

Σε περίπτωση που διαπιστώσουμε ότι υπάρχει διαρροή με αποτέλεσμα αυτή να καταγράφεται στο υδρόμετρο, θα πρέπει αμέσως να ελέγξουμε με υδραυλικό τις εγκαταστάσεις του σπιτιού. Άμεσα επίσης πρέπει να ειδοποιηθεί η ΔΕΥΑΣ, η οποία και θα στείλει υδραυλικό προκειμένου να διαπιστώσει την διαρροή. Για να μην υπάρξει χρέωση της επιπλέον ποσότητας νερού που θα έχει καταναλωθεί θα πρέπει να διορθωθεί η διαρροή και η ΔΕΥΑ στον επόμενο λογαριασμό θα χρεώσει ως καταναλωθέντα κυβικά τον μέσο όρο που είχε το οίκημα τον αμέσως προηγούμενο χρόνο.

### **Τι γίνεται με τις εξωτερικές διαρροές;**

Όταν εντοπίζουμε εξωτερικές διαρροές που αφορούν το δίκτυο διανομής, ή μεταφοράς της ΔΕΥΑΣ, άμεσα τηλεφωνούμε στο 1021 ή στο τηλ. 2321083800-83861 όπου και δηλώνουμε την εξωτερική διαρροή. Συνεργείο της Επιχείρησης θα σπεύσει άμεσα να αποκαταστήσει την διαρροή.