



ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ
Τηλέφωνο: 210-2144325
Fax: 210-2148060
Email: gdpe@eydap.gr

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΟΛΙΤΗ
Ανεξάρτητη Αρχή
Όμιλ. Υπόθεση:
Αρ. Πρωτ.: 15995/1114/16

Γαλάτσι, 5/4/18
Αρ. Πρωτ.: 7373

Προς :
Ανεξάρτητη Αρχή
«Συνήγορος του Πολίτη»
Χαλκοκονδύλη 17
Τ.Κ. 104 32, Αθήνα

(Υπόψη : κ Α. Κουτρουμάνη)

Θέμα: Υπόθεση κ *

Αξιότιμε κύριε Σαγιά,

Αναφερόμενη στην Υπόθεση του θέματος και σε απάντηση των κάτωθι σχετικών εγγράφων σας :

231590/37332/25.08.2017 (εισερχόμενο Γενικής Γραμματείας ΕΥΔΑΠ : 20229/04.09.2017)

231590/51601/21.11.2017 (εισερχόμενο Γενικής Γραμματείας ΕΥΔΑΠ : 29378/04.12.2017)

σας ενημερώνω ότι:

στις 06/12/2016, εκδόθηκε λογαριασμός υδροληψίας, χρονικής περιόδου κατανάλωσης από 07.09.2016 έως 01.12.2016, αξίας 31,00€, με ημερομηνία λήξης πληρωμής την 04.01.2017.

Ο λογαριασμός, εξοφλήθηκε μέσω e-banking στις 04.01.2017(πιθανότατα η εξόφληση να πραγματοποιήθηκε μετά τις μεσημβρινές ώρες) αλλά η είσπραξη όμως μέσω της Εθνικής Τράπεζας καταχωρήθηκε στις 5.01.2017 και η σύνδεση με το πληροφορικό σύστημα της ΕΥΔΑΠ ΑΕ πραγματοποιήθηκε στις 09.01.2017.

Δυστυχώς, μέχρι σήμερα τουλάχιστον, δεν υπάρχει η δυνατότητα της on line διασύνδεσης των πληροφορικών συστημάτων των Τραπεζών με το πληροφορικό σύστημα της ΕΥΔΑΠ ΑΕ και η αδυναμία αυτή αναδεικνύεται στις «οριακές» (από άποψη χρόνου) πληρωμές, όπως η συγκεκριμένη που προέκυψε ο τόκος των 0,23ευρώ, άσχετα αν αυτός έχει ήδη εξοφληθεί από τον πελάτη.

Βεβαίως, με αφορμή και τη συγκεκριμένη περίπτωση αλλά κυρίως την ανάγκη της παρότρυνσης των πελατών μας στη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής, θα γίνει προσπάθεια από τη Διεύθυνση Πληροφορικής της ΕΥΔΑΠ ΑΕ για την «ανίχνευση» και ειδική διαχείριση αυτών των «οριακών» πληρωμών, επωμιζόμενη η ΕΥΔΑΠ ΑΕ αυτό το επιπλέον διαχειριστικό κόστος.



Αναφερόμενη στο ηλεκτρονικό μήνυμα του κ. ~~ΧΧΧ~~ το οποίο έλαβε αρ. πρωτ. 6662/17.03.17, αναγνωρίζουμε ως υπαιτιότητα της Εταιρείας μας το γεγονός ότι ο πελάτης δεν ενημερώθηκε εγκαίρως εγγράφως για το λόγο που προέκυψε ο τόκος των 0,23ευρώ που θα πιστωθεί στον επόμενο λογαριασμό υδροληψίας.

Κατόπιν των ανωτέρω, θεωρούμε ότι η ΕΥΔΑΠ ΑΕ έχει περαιώσει την υπόθεση.

Σε κάθε περίπτωση, σας ευχαριστούμε για τη συμβολή σας, και παραμένουμε στη διάθεσή σας.

Η Γενική Διευθύντρια Πελατών

Στέλλα Πολιτάκη

Κοινοποίηση:

~~ΧΧΧ~~