

9 Ιουλίου 2018  
Αριθμ. πρωτ.: 231590/30452/2018  
Πληροφορίες: Αθηνά Κουτρουμάνη

\*\*\*

**Θέμα:** Προσαύξηση λόγω καθυστέρησης ηλεκτρονικής ενημέρωσης πληρωμής

Αγαπητέ κύριε \*\*\*,

Σε συνέχεια της αναφοράς σας με κωδικό υπόθεσης 231590, σχετικά με προσαύξηση στον λογαριασμό σας λόγω καθυστέρησης ενημέρωσης της ΕΥΔΑΠ ΑΕ για την ηλεκτρονική πληρωμή αυτού, ο Συνήγορος του Πολίτη έστειλε τις με αρ. πρωτ. 231590/37332/25-8-2017, 231590/51601/21-11-2017 και 231590/13505/26-3-2018 επιστολές προς την υπηρεσία.

Η ΕΥΔΑΠ ΑΕ εξέτασε το ζήτημά σας, και απάντησε με το αρ. πρωτ. 7393/5-4-2018 έγγραφο ότι το πρόβλημα προέκυψε λόγω αδυναμίας διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων των τραπεζών με το πληροφοριακό σύστημα της ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Συγκεκριμένα, οι πληρωμές που γίνονται ηλεκτρονικά μετά τις μεσημβρινές ώρες κατά την ημερομηνία λήξης πληρωμής του λογαριασμού, εμφανίζονται στο πληροφοριακό σύστημα της ΕΥΔΑΠ ΑΕ την επόμενη ημέρα, με αποτέλεσμα να προσμετράται εσφαλμένα τόκος καθυστερημένης εξόφλησης.

Σύμφωνα με το έγγραφο της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, το ποσό των τόκων που χρεώθηκε εσφαλμένα σε εσάς, θα πιστωθεί στον επόμενο λογαριασμό σας.

Επιπρόσθετα, με αφορμή την υπόθεσή σας, αλλά και με στόχο την παρότρυνση της χρήσης ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεσμεύεται να αντιμετωπίσει το πρόβλημα συνολικά.

Κατόπιν τούτου η διαμεσολάβησή μας ολοκληρώνεται για την υπόθεσή σας.

Με την ευκαιρία της παρούσας επιστολής επιθυμούμε να ευχαριστήσουμε την Γενική Διεύθυνση Πελατών της ΕΥΔΑΠ ΑΕ για τη συνεργασία και την πρόθεση να αντιμετωπίσει το πρόβλημα.

Σας ευχαριστώ για την εμπιστοσύνη σας.

Με εκτίμηση

Ιωάννης Π. Σαγιάς  
Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη

**Συνημμένα:**

1. αρ. πρωτ. 7393/5-4/2018 έγγραφο της ΕΥΔΑΠ ΑΕ



**Κοινοποίηση:**

1. ΕΥΔΑΠ ΑΕ  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ  
ΩΡΩΠΟΥ 156  
11146 ΓΑΛΑΤΣΙ