



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Ποιότητα ζωής

Σύνοψη διαμεσολάβησης

**Βελτίωση λειτουργίας υπηρεσίας ηλεκτρονικής πληρωμής
λογαριασμών ΕΥΔΑΠ**

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Ιωάννης Π. Σαγιάς
Ειδικοί Επιστήμονες: Αθηνά Κουτρουμάνη

Αύγουστος 2018

Πολίτης ζήτησε τη μεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη, για να του επιστραφούν τόκοι που χρεώθηκαν εσφαλμένα κατά την εξόφληση λογαριασμού υδροληψίας της ΕΥΔΑΠ ΑΕ μέσω e-banking.

Σύμφωνα με τον πολίτη, η ηλεκτρονική εξόφληση του λογαριασμού υδροληψίας έγινε εμπρόθεσμα, την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας πληρωμής, αλλά λόγω καθυστερημένης ενημέρωσης της ΕΥΔΑΠ ΑΕ, χρεώθηκε σε αυτόν προσαύξηση για καθυστέρηση μιας ημέρας. Το πρόβλημα προέκυψε λόγω αδυναμίας διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων των τραπεζών με το πληροφοριακό σύστημα της ΕΥΔΑΠ ΑΕ. Συγκεκριμένα, οι πληρωμές που γίνονταν ηλεκτρονικά μετά τις μεσημβρινές ώρες κατά την ημερομηνία λήξης πληρωμής του λογαριασμού, εμφανίζονταν στο πληροφοριακό σύστημα της ΕΥΔΑΠ ΑΕ την επόμενη ημέρα, με αποτέλεσμα να προσμετράται εσφαλμένα τόκος καθυστερημένης εξόφλησης.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ζήτησε εγγράφως από την ΕΥΔΑΠ ΑΕ να εξετάσει και να επιλύσει το ζήτημα, με στόχο την παρότρυνση της χρήσης ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής.

Μετά την παρέμβαση του Συνηγόρου, η ΕΥΔΑΠ ΑΕ δεσμεύτηκε να αντιμετωπίσει το πρόβλημα συνολικά και να επωμιστεί το διαχειριστικό κόστος. Το ποσό των τόκων που χρεώθηκε εσφαλμένα στον πολίτη, πιστώθηκε στον επόμενο λογαριασμό του.