



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Κύκλος Ποιότητας Ζωής

Σύνοψη Διαμεσολάβησης

**Απαλλαγή από καταλογισμό προσαύξησης για εκπρόθεσμη
πληρωμή λογαριασμού ύδρευσης**

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Ιωάννης Π. Σαγιάς
Ειδική Επιστήμονας: Έλενα Σταμπουλή

Ιανουάριος 2015

Πολίτης προσέφυγε στο Συνήγορο διαμαρτυρούμενος για τον καταλογισμό εκ μέρους της ΕΥΔΑΠ προσαύξησης 213,95 ευρώ λόγω εκπρόθεσμης καταβολής της οφειλής του, που αφορούσε παροχή σε διαμέρισμα ιδιοκτησίας του, το οποίο δεν κατοικείται. Ο πολίτης είχε κληρονομήσει το διαμέρισμα και για αυτόν το λόγο το 2011 υπέβαλε αίτηση στην ΕΥΔΑΠ μέσω του ΚΕΠ Δήμου Κηφισιάς ζητώντας την αλλαγή του ονόματος ιδιοκτήτη της παροχής, καθώς και της διεύθυνσης για την αποστολή των λογαριασμών στην κατοικία του. Κατά την αποστολή της αίτησης μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax) από το ΚΕΠ, εκ παραδρομής δεν εστάλη η δεύτερη σελίδα στην οποία αναγραφόταν η νέα διεύθυνση επικοινωνίας του ιδιοκτήτη, με αποτέλεσμα να μη λάβει τις ειδοποιήσεις για την εξόφληση των λογαριασμών ύδρευσης. Το 2013 ο αναφερόμενος πληροφορήθηκε ότι εκκρεμεί στο όνομά του οφειλή προς την ΕΥΔΑΠ και προχώρησε σε διακανονισμό της, παράλληλα όμως ζήτησε να απαλλαγεί από τις προσαυξήσεις για την εκπρόθεσμη καταβολή, καθώς αυτή δεν προήλθε από δική του υπαιτιότητα. Η απάντηση που έλαβε στο αίτημά του ήταν αρνητική, διότι, αν και η ΕΥΔΑΠ αναγνώρισε ότι η μη αποστολή της δεύτερης σελίδας της αίτησής του οφείλεται σε παράλειψη του ΚΕΠ, εντούτοις θεώρησε ότι η εταιρεία δεν έφερε ευθύνη για τη μη επίδοση των λογαριασμών στη διεύθυνση κατοικίας του.

Ο Συνήγορος επισήμανε ότι η επιβάρυνση του καταναλωτή με το ποσό αυτό, τη στιγμή που αναγνωρίζεται η έλλειψη υπαιτιότητάς του, αντιβαίνει στην καλή πίστη και τα χρηστά συναλλακτικά ήθη. Ωστόσο η ΕΥΔΑΠ αμφισβήτησε αρχικώς την καλή πίστη του πολίτη. Επικαλέσθηκε μάλιστα, προς ενίσχυση των ισχυρισμών της, τη διαφορά χρονολογίας μεταξύ της πρώτης σελίδας (2011), η οποία είχε αποσταλεί με φαξ από το ΚΕΠ και της δεύτερης (2013), που ο πολίτης προσκόμισε για να αποδείξει ότι είχε αποστείλει και δεύτερη σελίδα.

Η Αρχή απευθύνθηκε στη Διεύθυνση Πληροφορικής του Υπουργείου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και **διαπίστωσε** ότι η διαφορά χρονολογίας οφειλόταν στο γεγονός ότι το πληροφοριακό σύστημα του ΚΕΠ εκτυπώνει σε κάθε αντίγραφο που αναζητείται από το σύστημά του, την ημερομηνία κατά την οποία αυτό ζητήθηκε. Έτσι, όταν ο πολίτης προσήλθε, στις 24-5-2013, στο ΚΕΠ και ζήτησε αντίγραφο της αίτησης που είχε σταλεί το 2011 στην ΕΥΔΑΠ, στο τέλος της αίτησης εκτυπώθηκε από το σύστημα, η ημερομηνία αυτή.

Ο Συνήγορος ενημέρωσε σχετικά την ΕΥΔΑΠ, επισημαίνοντας παράλληλα ότι:

- α. ο πολίτης ζήτησε την αλλαγή του ονόματος της παροχής και της διεύθυνσής του ως νέου ιδιοκτήτη, για την αποστολή των λογαριασμών και το δεύτερο αίτημά του δεν παρελήφθη από την ΕΥΔΑΠ, χωρίς δική του υπαιτιότητα.
- β. η ΕΥΔΑΠ παρέλαβε και διεκπεραίωσε εμφανώς ελλιπή αίτηση, από την οποία απουσίαζε το κείμενο της αίτησης και η υπογραφή του ενδιαφερόμενου.

Σε αυτό το τελευταίο ζήτημα για το οποίο δεν υπήρξε σχετική μνεία ή αντίκρουση από την ΕΥΔΑΠ, η **Αρχή στήριξε** το επιχείρημα ότι υπάρχει μερίδιο ευθύνης της εταιρείας στη μη σύννομη διαχείριση του αιτήματος. Κατόπιν αυτών, η ΕΥΔΑΠ αποδέχθηκε τις απόψεις **του Συνηγόρου του Πολίτη** και προχώρησε στη διαγραφή του επίμαχου ποσού.

Για περισσότερες πληροφορίες απευθυνθείτε στο:
Τμήμα Επικοινωνίας
Παραγιός Πέτρος τηλ. 213 1306625
Παπαγεωργοπούλου Δημητρία τηλ. 213 1306604