

5 Απριλίου 2017

Αριθμ. Πρωτ.: ΧΧΧΧ/ΧΧΧΧ/2017

Πληροφορίες: κα Αναστασία Τοπαλίδου
(τηλ.:2131306736)

ΕΦΚΑ -ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΑΒΟΛΗΣ ΠΑΡΟΧΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΕ ΧΡΗΜΑ
ΤΜΗΜΑ ΕΞΟΔΩΝ ΚΗΔΕΙΑΣ
Αγ.Κωνσταντίνου 8
102 41 Αθήνα

ΕΦΚΑ -ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΜΙΣΘΩΤΩΝ
ΑΤΤΙΚΗΣ – ΠΕΙΡΑΙΩΣ – ΝΗΣΩΝ
ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΑΡΟΧΩΝ
ΑΓ. ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ 1
18531 ΠΕΙΡΑΙΑΣ

Αγαπητή/έ κυρία/έ,

Με την παρούσα επιστολή επιθυμώ να επανέλθω στην ασφαλιστική περίπτωση που έθεσε υπόψη του Συνηγόρου του Πολίτη η κυρία ΧΧΧΧ, η οποία, όπως ήδη γνωρίζετε σε συνέχεια παλαιότερης επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών μας, ζητά τη παρέμβαση της Αρχής προκειμένου να της αποδοθούν ποσά που δαπάνησε ως έξοδα κηδείας του πατέρα της.

Ειδικότερα από τα στοιχεία που έχει στη διάθεσή της η Αρχή προκύπτουν τα εξής:

- Μετά το θάνατο του πατέρα της, η κυρία ΧΧΧ, η οποία είχε αναλάβει τα σχετικά έξοδα κηδείας, υπέβαλε την αριθμ. ΧΧΧ/16.11.2014 αίτηση στο Περιφερειακό Υποκατάστημα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Πειραιά προκειμένου να της αποδοθούν τα σχετικά ποσά. Αξίζει να σημειωθεί ότι στο αποδεικτικό παραλαβής δικαιολογητικών παροχών ασθενείας που έλαβε η κυρία ΧΧΧ, αναφέρεται το ονοματεπώνυμο της ως δικαιούχος και ο IBAN λογαριασμός ΧΧΧΧΧ.
- Οι υπηρεσίες του ΙΚΑ **εκ παραδρομής¹** δεν κατέθεσαν τα σχετικά ποσά στον προσωπικό τραπεζικό λογαριασμό της κυρίας ΧΧΧΧ που είχε άλλωστε υποδείξει με

¹ Ειδικότερα, στα αριθμ. ΧΧΧ/19.1.2015 και ΧΧΧ/4.5.2015 έγγραφα του Περιφερειακού Υποκαταστήματος ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Πειραιά προς την Τράπεζα Πειραιώς αναφέρεται «Σας γνωρίζουμε ότι στις 5.12.2014 κατά τη διαδικασία απόδοσης εξόδων κηδείας από το Τμήμα Παροχών του Υποκαταστήματός μας και παρά το γεγονός ότι είχαμε καταχωρήσει στο λογισμικό μας το IBAN της δικαιούχου της εν λόγω παροχής, ΧΧΧΧ τα χρήματα πιστώθηκαν εκ παραδρομής στον λογαριασμό του θανόντος ασφαλισμένου, ΧΧΧΧ ο οποίος απεβίωσε στις ΧΧΧΧ και διατηρούσε λογαριασμό στην Αγροτική Τράπεζα», ενώ στο αριθμ. ΧΧΧ/17.11.2016 έγγραφο του Τμήματος Παροχών σε Χρήμα του Υποκαταστήματος ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Πειραιά προς τη Διεύθυνση Ασφάλισης- Παροχών του ΟΠΑΔ αναφέρεται ότι «Κατόπιν ελέγχου, διαπιστώσαμε ότι εμείς ορθώς είχαμε καταχωρήσει το IBAN της δικαιούχου, το σύστημα όμως εσφαλμένα τα πίστωσε στον IBAN του αποβιώσαντος πατέρα της.....». Ομοίως στο αριθμ. ΧΧΧ/19.6.2015 έγγραφο του Υποκαταστήματος ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Πειραιά προς τη Διοίκηση του ΙΚΑ-



τη σχετική αίτησή της, αλλά στο λογαριασμό του θανόντα πατέρα της XXXX με IBAN XXXX, με αποτέλεσμα όπως υποστηρίζει η πολίτις να μην εισπράξει ποτέ η ίδια τα οφειλόμενα ποσά.

- Ακολούθησε αλληλογραφία μεταξύ του Περιφερειακού Υποκαταστήματος ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Πειραιά και της Τράπεζας Πειραιώς προκειμένου να γνωστοποιηθούν τα στοιχεία του προσώπου που εισέπραξε τα σχετικά ποσά, πληροφορία ωστόσο που δεν δόθηκε από την Τράπεζα Πειραιώς επικαλούμενη την υποχρέωση συναίνεσης του συνδικαιούχου του επίμαχου λογαριασμού, την οποία, η Τράπεζα, δεν διέθετε.
- Στη συνέχεια η κυρία XXX, υπέβαλε η ίδια αίτηση στην Τράπεζα Πειραιώς, ζητώντας να βεβαιώσει ότι η ίδια δεν εισέπραξε το επίμαχο ποσό. Πράγματι, η Τράπεζα Πειραιώς- Κατάστημα XXX με τη Βεβαίωση Συναλλαγής και ημερομηνία 23.5.2016, επισημαίνει ότι *«Σας βεβαιώνουμε ότι όπως προκύπτει από την έρευνα που διεξήγαμε στα αρχεία που τηρούνται στην Τράπεζά μας, κατά το χρονικό διάστημα 1-12-2014 μέχρι 31-12-2014, δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία συναλλαγή στο όνομα σας και για λογαριασμό σας, επί του υπ' αριθμόν XXX κοινού λογαριασμού, στον οποίο είστε συνδικαιούχος με τους XXX και XXXX.»*
- Την προαναφερόμενη Βεβαίωση Συναλλαγής υπέβαλε η κυρία XXX στη Διοίκηση του ΙΚΑ, συνοδευόμενη από την αριθμ. XXX/31.5.2016 αίτησή της με την οποία αφού εξιστορεί το ιστορικό της περίπτωσης της, ζητά να της αποδοθούν τα οφειλόμενα ποσά.
- Σε συνέχεια τόσο της αριθμ. XXX/31.5.2016 αίτησης της κυρίας XXX όσο και του αριθμ. XXX/10.6.2016 εγγράφου του Συνήγορου του Πολίτη, προς τη Διοίκηση του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ- Τμήμα Παροχών Ασθένειας και το Περιφερειακό Υποκατάστημα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Πειραιά, η Διοίκηση του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ απέστειλε το αριθμ. XXX/18.8.2016 έγγραφο προς τον ΟΠΑΔ ζητώντας *«να δοθούν οδηγίες στο Υποκατάστημα για την επίλυση του θέματος»*.
- Η Διεύθυνση Ασφάλισης παροχών ΟΠΑΔ με το αριθμ. XXX/7.9.2016 αναφέρει *«...σας γνωρίζουμε ότι στις περιπτώσεις που καταβάλλονταν χρήματα εκ παραδρομής σε μη δικαιούχους του ΟΠΑΔ-ΤΥΔΚΥ η Υπηρεσία μας απευθυνόταν εγγράφως προς τον παραλήπτη των χρημάτων και αναζητούσε την επιστροφή του ποσού, διευκρινίζοντας ότι σε περίπτωση μη απόδοσης του θα προέβαινε σε ενέργειες (ενδिका μέσα) κατόπιν απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου»*.
- Μετά τη διαβίβαση της προαναφερόμενης απαντητικής επιστολής από τη Διοίκηση του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, το Περιφερειακό Υποκατάστημα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Πειραιά, με το αριθμ. XXX/17.11.2016 έγγραφο του προς τη Διεύθυνση Ασφάλισης Παροχών ΟΠΑΔ, αφού παραθέτει ένα σύντομο ιστορικό της ασφαλιστικής περίπτωσης της κυρίας XXXX, και τις άκαρπες ενέργειες στις οποίες προέβη προκειμένου να επιστραφούν τα αχρεωστήτως καταβληθέντα ποσά προς τον έτερο συνδικαιούχο του τραπεζικού λογαριασμού του θανόντα, καταλήγει αναφέροντας *«Επειδή η Υπηρεσία μας έχει εξαντλήσει όλες τις δέουσες ενέργειες. Επειδή από την αρχή ενήργησε απολύτως σωστά, καταχωρώντας το σωστό IBAN της δικαιούχου στο σύστημα, μας ξεπερνάει να κάνουμε οποιαδήποτε άλλη ενέργεια. Επειδή από το ΟΠΣ –που είναι άλλη Υπηρεσία – πιστώθηκε άλλος IBAN από αυτόν που είχαμε καταχωρήσει στο σύστημά μας, (συγκεκριμένα του θανόντα). Ως εκ τούτου, ως Υπηρεσία είμαστε αναρμόδιοι να διορθώσουμε το λάθος. Λαμβανομένων υπόψη των ανωτέρω, σας*

ΕΤΑΜ αναφέρεται *«Παρά το γεγονός ότι ορθώς είχε καταχωρηθεί το IBAN της XXX, λόγω τεχνικού προβλήματος του ΟΠΣ, η δαπάνη πιστώθηκε στο IBAN του θανόντος.»*



διαβιβάζουμε αντίγραφα της αλληλογραφίας μας και παρακαλούμε για τις ενέργειες αρμοδιότητός σας.»

- Αντίστοιχα η Διεύθυνση Ασφάλισης Παροχών του ΟΠΑΔ με το αριθμ. XXX/17.1.2017 έγγραφό του προς το Περιφερειακό Υποκατάστημα Μισθωτών Αττικής- Πειραιώς και Νήσων, ενημέρωσε το Υποκατάστημα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Πειραιά ότι δεν είναι η αρμόδια υπηρεσία για την τακτοποίηση της εκκρεμότητας που προέκυψε κατά την εξόφληση των δαπανών εξόδων κηδείας στη δικαιούχο κα XXX με την επισήμανση προς το Υποκατάστημα, όπως αυτό τακτοποιήσει την εκκρεμότητα σύμφωνα με τις αρμοδιότητές του.
- Αξίζει να επισημανθεί ότι σε συνέχεια τηλεφωνικής επικοινωνίας που είχε η Αρχή με τη Διεύθυνση Παροχών ΟΠΑΔ ενημερωθήκαμε ότι η διαδικασία που ακολουθούνταν παλαιότερα σε αντίστοιχες περιπτώσεις, όταν δηλαδή εκ παραδρομής καταβάλλονταν έξοδα κηδείας σε λάθος δικαιούχο, ήταν η προηγούμενη αναζήτηση των αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών και στη συνέχεια η απόδοση των σχετικών ποσών στον πραγματικό δικαιούχο.
- Περαιτέρω, σε συνέχεια τηλεφωνικής επικοινωνίας με την κυρία XXX, προϊσταμένη του Τμήματος Παροχών σε χρήμα του Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής-Πειραιώς και Νήσων ενημερωθήκαμε ότι ελλείπει σαφών οδηγιών από την τ. Διοίκηση του ΙΚΑ, δεν είναι δυνατή η «χειρόγραφη» απόδοση των εξόδων κηδείας στην κυρία XXX, καθώς δεν υπάρχει η τεχνική δυνατότητα για την εκ νέου πίστωση του επίμαχου ποσού στο όνομα της κυρίας XXX, αφού στο ηλεκτρονικό σύστημα που χειρίζεται το Υποκατάστημα Πειραιά φαίνεται ότι τα ποσά έχουν κατατεθεί στο όνομα της.

Από την παραπάνω εξιστόρηση των γεγονότων που διημείφθησαν, γίνεται σαφές ότι η καθυστέρηση απόδοσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 32 παρ. 2 του ν. 1846/1951, των εξόδων κηδείας στη δικαιούχο αυτών, κυρία XXX, φαίνεται να είναι υπερβολικά μεγάλη, και συγχρόνως ιδιαίτερα επαχθής για την πολίτη, η οποία κατά την άποψη της Αρχής συνιστά παραβίαση των αρχών της προστατευόμενης εμπιστοσύνης του διοικούμενου και της χρηστής διοίκησης.

Και τούτο διότι καλείται **ο ίδιος** ο διοικούμενος να επωμισθεί τις συνέπειες για τα λάθη και τις παραλείψεις των ασφαλιστικών φορέων και των τεχνικών υπηρεσιών που υποστηρίζουν το έργο τους, οι οποίοι είναι και οι αποκλειστικά αρμόδιοι για την καταχώρηση των ορθών στοιχείων, αφού δύο και πλέον έτη μετά την κατάθεση των σχετικών δικαιολογητικών, η κυρία XXX δεν έχει εισπράξει τα ποσά που δικαιούται.

Η υπέρμετρη αυτή καθυστέρηση, η οποία στην ουσία συνιστά άρνηση οφειλόμενης ενέργειας, εμφανίζει τη Δημόσια Διοίκηση στην αντίληψη κάθε καλοπροαίρετου πολίτη ως αλυσιτελή και αδύναμη, αφού εξαιτίας και των λειτουργικών αγκυλώσεων αποτυγχάνει να αντιμετωπίσει και να επιλύσει ένα εύλογο αίτημα διορθώνοντας παράλληλα ένα δικό της λάθος.

Είναι εύλογο, νομίζουμε, ότι στο πλαίσιο μιας ευνομούμενης πολιτείας το βάρος των συνεπειών και η ευθύνη από τα τυχόν τεχνικά προβλήματα που αντιμετωπίζει η Διοίκηση να βαρύνουν την ίδια αφού οι πλημμέλειες ή λάθη των οργάνων της δεν μπορούν να έχουν αρνητικές συνέπειες σε βάρος του πολίτη, με ορατό μάλιστα τον κίνδυνο να απολέσει νόμιμα δικαιώματά του.

Ιδιαίτερα μάλιστα **εάν**, όπως ενημερωθήκαμε από τον ΟΠΑΔ, **προϋπόθεση** για να λάβει η κυρία XXX τα ποσά που δικαιούται είναι η **προηγούμενη** επιστροφή των αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών, **θεωρούμε ότι προσβάλλεται με άμεσο τρόπο η αρχή της νομιμότητας, της προστατευόμενης εμπιστοσύνης του διοικούμενου και η συνακόλουθη επιταγή για την καλή ποιότητα υπηρεσιών προς τον πολίτη,**



σύμφωνα με τις οποίες ένα γεγονός (όπως η εσφαλμένη καταχώρηση IBAN λογαριασμού από τις τεχνικές υπηρεσίες του Ιδρύματος), που δεν ανάγεται σε υπαιτιότητα του ασφαλισμένου, δεν μπορεί να αποβεί εις βάρος του.

Συμπερασματικά, λαμβάνοντας υπόψη ότι:

- Η κυρία ΧΧΧ, με την αίτησή της δήλωσε IBAN που αντιστοιχεί σε προσωπικό της λογαριασμό.
- Εξαιτίας λαθών που σε καμία περίπτωση δεν οφείλονται σε δική της υπαιτιότητα αλλά σε ενέργειες της Διοίκησης, το σχετικό ποσό πιστώθηκε σε λάθος λογαριασμό με αποτέλεσμα ουδέποτε η κυρία ΧΧΧ να εισπράξει το σχετικό ποσό.
- Η καθυστέρηση και η παραπομπή της επίλυσης του θέματος από υπηρεσία σε υπηρεσία, έχει ως αποτέλεσμα δύο και πλέον έτη μετά να μην έχει εισπράξει η ενδιαφερόμενη το δικαιούμενο ποσό.
- Η τυχόν ακολουθούμενη πρακτική από την πλευρά της Διοίκησης, η οποία συνίσταται στην προηγούμενη επιστροφή του ποσού που αχρεωστήτως καταβλήθηκε ως προϋπόθεση για να επιστραφούν στην ίδια τα δικαιούμενα ποσά παραβιάζει την αρχή της χρηστής διοίκησης σε όλες της τις παραμέτρους,

ο Συνήγορος του Πολίτη, θεωρεί, ότι η Διοίκηση οφείλει να διορθώσει το λάθος της καταβάλλοντας το δικαιούμενο ποσό στην κυρία ΧΧΧ, διαδικασία που σε κάθε περίπτωση είναι και οφείλει να είναι ανεξάρτητη από τη διαδικασία επιστροφής των αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών από τον παραλήπτη των χρημάτων.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία και παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε περαιτέρω διευκρίνιση ή πληροφορία ζητήσετε.

Με εκτίμηση

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη

Κοινοποίηση:

1. ΧΧΧΧ