



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Κύκλος Σχέσεων Κράτους - Πολίτη

Σύνοψη διαμεσολάβησης

**Καταβολή επιδόματος πετρελαίου θέρμανσης κατόπιν της διαμεσολάβησης
του Συνηγόρου του Πολίτη**

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Ευανθία Σαββίδη
Ειδικός επιστήμονας: Μάριος Πρωτοπαπάς

Ιούνιος 2020

Ο Συνήγορος του Πολίτη έλαβε αναφορά πολίτη σχετικά με εμπρόθεσμη αίτηση **για επίδομα πετρελαίου θέρμανσης** για την χρονιά 2018-2019. Ο τραπεζικός λογαριασμός που δηλώθηκε στην εφαρμογή της ΑΑΔΕ ήταν στο όνομα της γιαγιάς της (κυρίας δικαιούχου), της μητέρας της αναφερόμενης, και της ίδιας.

Καθώς η γιαγιά απεβίωσε πριν την καταβολή του επιδόματος, οι άλλοι συνδικαιούχοι του λογαριασμού τον έκλεισαν, λησμονώντας ότι είναι δηλωμένος στο TAXIS για την καταβολή του επιδόματος. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα **η καταβολή να μην είναι τεχνικά δυνατή** (αποτυχία σχετικής εντολής του συστήματος), **λόγω έλλειψης έγκυρου τραπεζικού λογαριασμού.**

Η πολίτης δοκίμασε να αλλάξει τον IBAN του λογαριασμού χωρίς όμως αποτέλεσμα, καθώς **η εφαρμογή είχε κλείσει ήδη και δεν επέτρεπε διορθώσεις.** Παρομοίως, δηλώσαν αδυναμία διόρθωσης του προβλήματος τόσο η Δ.Ο.Υ. στην οποία υπάγεται όσο και ο λογιστής της. Κατόπιν αυτού προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη ζητώντας τη συνδρομή του για την αναζήτηση λύσης.

Η Ανεξάρτητη Αρχή, **επιβεβαίωσε την ορθότητα των πραγματικών περιστατικών, εξέτασε το ενημερωτικό υλικό της εφαρμογής που είχε αναρτηθεί στο διαδίκτυο και αφού βρήκε τη λύση** (δήλωση νέου IBAN δια του λογαριασμού του φορολογούμενου, μέσω της αντίστοιχης επιλογής στην οθόνη "Προβολή Διασταυρωμένων Αγορών Πετρελαίου") **και διασταύρωσε την ορθότητά της με το Κ.Ε.Φ.** (Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων) της ΑΑΔΕ, **ενημέρωσε σχετικά την πολίτη.**

Μετά από αυτό ο λογιστής της αναφερόμενης προέβη στις απαιτούμενες διορθώσεις **με αποτέλεσμα να καταστεί δυνατή η καταβολή του επιδόματος.**

Πληροφορίες: 2131306600, press@synigoros.gr