



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ



23 Μαΐου 2014

Αριθμ. Πρωτ.: 171638/27404/2014

Πληροφορίες: κ./κα Έ. Σταμπουλή

ΕΥΔΑΠ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΣΗ ΑΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ
Δ/ΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
Λ.ΓΑΛΑΤΣΙΟΥ 16
111 41 ΑΘΗΝΑ

Θέμα: χρέωση προσαύξησης εκπρόθεσμης καταβολής

Αξιότιμοι κύριοι ,

Όπως γνωρίζετε, ο Συνήγορος του Πολίτη εξετάζει αναφορά του *******, σχετικά με την χρέωση προσαύξησης 213,95 ευρώ για εκπρόθεσμη καταβολή οφειλής προς την ΕΥΔΑΠ. Για την υπόθεση αυτή μας αποστείλατε το υπ' αρ. 4047/19-3-2014 απαντητικό έγγραφο για το οποίο σας ευχαριστούμε. Με την ευκαιρία αυτής της επιστολής, θα θέλαμε να σταθούμε σε ορισμένα σημεία του εγγράφου σας σχετικά με την υπόθεση.

Καταρχήν, όσον αφορά την παραδοχή ως υπόθεση εργασίας ότι το ΚΕΠ παρέλειψε να στείλει την επίμαχη 2^η σελίδα και τη διατύπωση της άποψης ότι «σε κάθε περίπτωση κατά το στάδιο της ανάδρασης, ...θα αποκαλύπτετο ..η ελλιπής διαβίβαση του συνόλου των σχετικών εντύπων της συγκεκριμένης αιτήσεως», θα θέλαμε να διευκρινίσουμε ότι η παρέμβαση της Αρχής για την υπόθεση, δεν στηρίζεται μόνο στο ιστορικό που έδωσε ο πολίτης, αλλά και στα όσα υποστήριξε το Α' περιφερειακό κέντρο Αθηνών της ΕΥΔΑΠ εγγράφως για τη υπόθεση (βλ. υπ. αρ. 10123/2-8-2013 έγγραφο, το οποίο μνημονεύεται στην τελευταία παρέμβαση μας, αντίγραφο του οποίου σας επισυνάπτουμε). Συνεπώς δεν πρόκειται για υπόθεση εργασίας, αλλά για κοινή από όλες τις πλευρές (τουλάχιστον στο αρχικό στάδιο) παραδοχή αστοχίας που έλαβε χώρα.

Δεύτερον, όσον αφορά τη μεγάλη χρονική απόκλιση στις ημερομηνίες μεταξύ 1^{ης} σελίδας (ημερομηνία υποβολής αίτησης 17-6-2011) και 2^{ης} σελίδας (ημερομηνία στη θέση υπογραφής 24-5-2013), την οποία επικαλείσθε ως επιχείρημα εναντίον της βασιμότητας και της ακρίβειας όσων ισχυρίζεται ο κύριος *******, επισημαίνουμε ότι η ημερομηνία υποβολής της αίτησης είναι αυτή που μνημονεύεται στον αριθμό πρωτοκόλλου της αίτησης, δηλαδή η 17^η - 6-2011. Η Αρχή επικοινωνήσε με το ΚΕΠ Κηφισιάς και επιβεβαίωσε ότι έχει καταχωρηθεί ηλεκτρονικά στο σύστημα του πλήρους η αίτηση, δηλαδή και οι δύο σελίδες, στις 17-6-2011 με αριθμό πρωτοκόλλου 0625/Φ. 3345335/8075/17-6-2011. Όσον αφορά την ημερομηνία της δεύτερης σελίδας, πρόκειται για την ημερομηνία κατά την οποία ο ******* προσήλθε στο ΚΕΠ και ζήτησε αντίγραφο της αίτησης του, η οποία εκτυπώνεται αυτόματα, ηλεκτρονικά από το σύστημα. Είναι σαφές ότι πρόκειται για ηλεκτρονική εκτύπωση, καθώς δεν φέρει την υπογραφή του *******, το θέμα της ημερομηνίας δε, επιβεβαιώνεται και από την ηλεκτρονική επικοινωνία μας με τη υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής του Υπουργείου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αντίγραφο της οποίας ομοίως επισυνάπτουμε.



Σχετικά με τη συναλλακτική συμπεριφορά του ***, την οποία μνημονεύετε στο έγγραφο σας¹, αναγνωρίζουμε ότι ενδεχομένως αποκλίνει εν μέρει από τους γενικά παραδεκτούς κανόνες της δέουσας επιμέλειας κατά τα συναλλακτικά ήθη, δεν αποτελεί όμως ασύνηθες φαινόμενο για τις υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ, όταν πρόκειται για αλλαγή στο πρόσωπο του ιδιοκτήτη λόγω θανάτου και κυρίως, όταν η ιδιοκτησία δεν κατοικείται, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι ο νέος κύριος, ο οποίος υπεισέρχεται στις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα που απορρέουν από τη σύμβαση με την ΕΥΔΑΠ, δεν οφείλει να είναι συνεπής με αυτές. Ο *** προφανώς, αναγνωρίζει και αποδέχεται τις συμβατικές του υποχρεώσεις, για το λόγο αυτό άλλωστε έχει σπεύσει να ζητήσει διακανονισμό της οφειλής του, η οποία έχει ρυθμιστεί.

Η διαμεσολάβηση της Αρχής εν προκειμένω επικαλείται την καλή πίστη και το πνεύμα εμπιστοσύνης που είναι αναγκαίο κατά την άποψη μας να διέπει τις σχέσεις μεταξύ ΕΥΔΑΠ και πελατών, έχοντας ως γνώμονα τα εξής δεδομένα:

α. ότι ο *** ζήτησε την αλλαγή του ονόματος της παροχής και της διεύθυνσης του ως νέου ιδιοκτήτη για την αποστολή των λογαριασμών και το δεύτερο αίτημα του δεν παρελήφθη από την ΕΥΔΑΠ χωρίς δική του υπαιτιότητα

β. ότι 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 -αντιθέτως γίνεται αποδεκτό ότι προχώρησε στην αλλαγή του ονόματος με την ελλιπή αίτηση-στηρίζει η Αρχή και το επιχείρημα ότι υπάρχει μερίδιο ευθύνης της εταιρίας στη μη σύννομη διαχείριση του αιτήματος.

Κατ' επέκταση του ίδιου επιχειρήματος, δεν είναι δυνατή η μονομερής επίκληση της νομιμότητας, με τη μνεία των διατάξεων του ΚΕΔΕ (αρ. 6 του Ν.Δ. 356/1974) για την απαλοιφή-διαγραφή των σχετικών προσαυξήσεων. Η εφαρμογή άλλωστε των διατάξεων του ΚΕΔΕ στις οφειλές προς την ΕΥΔΑΠ (αρ. 4 ν. 1068/1980 σε συνδυασμό με το αρ. 1. του ν. 2744/1999), γίνεται με σκοπό τη διασφάλιση της είσπραξης της οφειλής, με τη δυνατότητα λήψης αναγκαστικών μέτρων κατά του οφειλέτη και σε καμία περίπτωση δεν απαγορεύει στην Εταιρία να απέχει από τη χρέωση προσαύξησης για εκπρόθεσμη καταβολή σε περιπτώσεις που συντρέχουν ειδικές συνθήκες όπως εν προκειμένω.

Κατόπιν των ανωτέρω παρακαλούμε θερμά να επανεξετάσετε το ζήτημα, λαμβάνοντας υπόψη τα επισυναπτόμενα στοιχεία και να μας ενημερώσετε σχετικά με την απόφασή σας.

Για κάθε περαιτέρω πληροφορία ή διευκρίνιση θα είμαστε στη διάθεσή σας.



Ακριβές Αντίγραφο

Τριάντη Βασιλική

29.1.15

Με τιμή

Ιωάννης Π. Σαγιάς
Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη

Συνημμένα:

¹ «διερρωτώμεθα **πως** η καταχώρηση των στοιχείων του έγινε με την ιδιότητα του ιδιοκτήτη πραγματοποιήθηκε οκτώ (8) χρόνια μετά τη σύνταξη του σχετικού συμβολαίου και επίσης **πως «τυχαία»** ενημερώθηκε ...όταν είναι κατ' ελάχιστο γνωστό στις συνήθεις συναλλαγές η σε τακτα χρονικά διαστήματα **έκδοση και αποστολή** των τιμολογίων περί παροχής υπηρεσιών από τους Δημόσιους Οργανισμούς και τις επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας πολλώ μάλλον όταν αποτελούν εκπλήρωση συμβατικών υποχρεώσεων, όπως τα ανωτέρω...» (με υπογραμμίσεις από το συντάκτη του εγγράφου).



1. υπ' αρ. 10123/2-8-2013 έγγραφο του Α' περιφερειακού κέντρου Αθηνών
2. απόσπασμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας της Αρχής με την υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής του Υπουργείου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κοινοποίηση:

1. ***