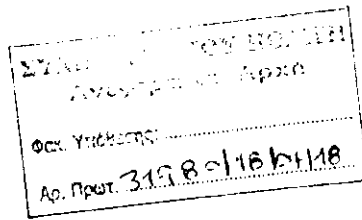




**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ  
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ, ΤΟΜΕΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ**



ΜΟΝΑΔΑ: Β  
Ταχ. Δ/ση : Λεωφ. Μεσογείων 119  
Ταχ. Κώδικας : 101 92 Αθήνα  
Πληροφορίες: Α. Τηλέγραφος  
Τηλ: 213 1513374  
Fax: 213 1513460  
E-mail: [a.tilegrafos@prv.ypeka.gr](mailto:a.tilegrafos@prv.ypeka.gr)

Αθήνα, 4 Ιουλίου 2018  
Α.Π.: 176905/497

**ΠΡΟΣ:** Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του  
Πολίτη

**ΘΕΜΑ: Απόψεις περί δυσλειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος υποδοχής αιτήσεων κατά την έναρξη του προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II».**  
**ΣΧΕΤ.: Τα με α.π. 242493/13200/2018/23-3-2018 & 242493/23234/2018/24-5-2018 έγγραφά σας.**

Σε απάντηση των ανωτέρω σχετικών εγγράφων σας, και προς υποβοήθηση του έργου σας, αποστέλλονται τα εξής:

Στη νέα Προγραμματική Περίοδο 2014-2020, η ενεργειακή αναβάθμιση κτιρίων και η ενίσχυση των νοικοκυριών μέσω δράσεων εξοικονόμησης ενέργειας αναδεικνύονται ως βασικές προτεραιότητες. Σύμφωνα με τα εγκεκριμένα Επιχειρησιακά Προγράμματα της Προγραμματικής Περιόδου 2014-2020 και την εξειδίκευση αυτών, οι διαθέσιμοι πόροι για εξοικονόμηση ενέργειας σε κατοικίες ανέρχονταν σε περίπου 292,2 εκ. Ευρώ, σε όρους δημόσιας δαπάνης (248,1 εκ. ευρώ από το - Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα, Καινοτομία»- (εφεξής ΕΠΑΝΕΚ) και 44,1 εκ. ευρώ από τα Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα (ΠΕΠ).

Το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, εκμεταλλευόμενο την αποκτηθείσα εμπειρία από το προηγούμενο Πρόγραμμα, και σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες, τους παράγοντες της αγοράς αλλά και λοιπούς συντελεστές του Προγράμματος, σχεδίασε το νέο Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II» για την προγραμματική περίοδο 2014 - 2020 με τέτοιο τρόπο ώστε

- η διαδικασία υποβολής των αιτήσεων εκ μέρους των πολιτών να γίνει απλούστερη και ταχύτερη,
- να δίνεται η δυνατότητα αίτησης στο πρόγραμμα χωρίς υποχρεωτική λήψη δανείου,
- να ελαχιστοποιηθεί ο χρόνος αναμονής των τελικών εκταμιεύσεων...

Γενικότερος στόχος του προγράμματος είναι η μείωση της γραφειοκρατίας και η διασφάλιση των κανόνων διαφάνειας και ίσης μεταχείρισης, όπως άλλωστε επιβάλλει το εθνικό και ενωσιακό δίκαιο.

Σε ότι αφορά τα ερωτήματά σας, σχετικά με τις συνεχείς αναβολές και καθυστερήσεις στη λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος και της μη κατάλληλης προετοιμασίας του, την ένταξη προτάσεων και την ικανοποίηση όσο των δυνατών περισσότερων αιτήσεων, σας γνωστοποιούμε τα εξής:

Το Πληροφοριακό Σύστημα του Προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ'Οίκον II» αποτελεί δωρεά της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών προς το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Ειδικότερα στις 06.12.2017 υπογράφηκε η σύμβαση παροχής υπηρεσιών μεταξύ του Αναδόχου (προμηθευτής της ένωσης Τραπεζών) και της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών και στις 05.02.2018 υπογράφηκε η σύμβαση δωρεάς μεταξύ της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών και του Υπ. Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Ακολούθησαν τροποποιήσεις και η τμηματική παράδοση-παραλαβή του πληροφοριακού συστήματος από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής του έργου που αποτελείται από στελέχη του Υπουργείου, της ΕΤΕΑΝ ΑΕ. και της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών. Με την τμηματική αυτή ενδιάμεση παραλαβή κατέστη δυνατή η έναρξη υποβολής των αιτήσεων από τις 13.03.2018. Κατά την εναρκτήρια αυτή ημερομηνία, ήτοι στις 13.02.2018, και μέσα σε λίγες ώρες καταγράφηκαν ηλεκτρονικά μέσα στο Σύστημα 1,5 εκατ. προσπάθειες εισόδου σε αυτό. Επομένως όπως γίνεται φανερό από τα αριθμητικά αυτά στοιχεία η ζήτηση ανήλθε σε τέτοια υψηλά επίπεδα που ξεπεράστηκαν τόσο οι αρχικές προγραμματικές προσδοκίες (οι αρχικοί μας υπολογισμοί με βάση τις επιδόσεις του προγράμματος στο παρελθόν ανέρχονταν σε εικοσιπέντε ως τριάντα χιλιάδες) καθώς και οι τεχνικές δυνατότητες υποστήριξης φόρτου του πληροφοριακού συστήματος. Η εν λόγω επιβάρυνση του Πληροφοριακού Συστήματος υποβολής αιτήσεων είχε ως επακόλουθο την 1<sup>η</sup> τροποποίηση του Οδηγού Εφαρμογής, με την οποία ορίστηκε νέο χρονοδιάγραμμα υποβολής αιτήσεων, προκειμένου να καλυφθεί η ζήτηση των χρηστών καθώς και να αντιμετωπιστούν τα τεχνικά προβλήματα.

Παράλληλα, άμεσα αποτέλεσε πρόθεση του Υπ. Περιβάλλοντος και Ενέργειας σε συνεργασία με το συναρμόδιο Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης αλλά και τις Ειδικές Υπηρεσίες Διαχείρισης των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων του ΕΣΠΑ 2014-2020 με πόρους στο Πρόγραμμα να δοθεί η σύμφωνη γνώμη για την αύξηση των διαθέσιμων πόρων προκειμένου να καλυφθεί το μεγαλύτερο ποσοστό των αιτήσεων (εγκεκριμένες και επιλαχούσες), γεγονός που οδήγησε σε σχετική απόφαση για την έγκριση επιπλέον δέσμευσης πόρων. Έτσι, με την 2<sup>η</sup> Τροποποίηση του Οδηγού Εφαρμογής, όπως δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ Β' 2123/08.06.2018, δόθηκε η δυνατότητα να απορροφηθούν και οι «επιλαχούσες» αιτήσεις και κατέστη εφικτό να προχωρήσουν στο επόμενο στάδιο επιλογής χρηματοδοτικού σχήματος (επιλογή ή μη δανείου).

Με γνώμονα τα ανωτέρω, μέχρι σήμερα καταχωρηθήκαν στο πληροφοριακό σύστημα περί τις 57.000 ενεργές αιτήσεις, εκ των οποίων οι 47.000 έχουν υποβληθεί οριστικά και προχωρούν

στα επόμενα στάδια. Για όλους τους επιβεβαιωμένους χρήστες, η δυνατότητα επεξεργασίας, ακύρωσης και επανυποβολής παρέχονταν μέχρι τις 30/6/2018, όπως έχει ανακοινωθεί πολλακίς τόσο στον επίσημο ιστοχώρο του προγράμματος και στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, όσο και στον Τύπο.

Ειδικότερα, όσον αφορά τα θέματα δυσλειτουργίας:

Κατά τις πρώτες ημέρες πιλοτικής λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος του Προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II» σε πραγματικές συνθήκες, δηλαδή ήδη από τις 08.03.2018, εντοπίστηκαν οι τεχνικές παρεμβάσεις που έπρεπε να γίνουν προκειμένου να κατοχυρωθεί η απόλυτη ασφάλεια του συστήματος, προτού ενεργοποιηθεί η δυνατότητα υποβολής αιτήσεων. Η δυνατότητα αυτή ενεργοποιήθηκε στις 13.03.2018. Κατά την πρώτη ημέρα υποβολής αιτήσεων, λόγω υπερβολικού φόρτου, όπως προαναφέρθηκε το πληροφοριακό σύστημα υποδοχής αιτήσεων επιβαρύνθηκε στα όρια των δυνατοτήτων του, με αποτέλεσμα να υπάρχουν καθυστερήσεις και σε κάποιες περιπτώσεις αδυναμία σύνδεσης. Για το λόγο αυτό η λειτουργία του διακόπηκε για 6 ημέρες και άμεσα δόθηκε η δυνατότητα ενεργοποίησης διαδοχικά ανά κατηγορίες Περιφερειών, προκειμένου να αποσυμφορηθεί ο όγκος των ταυτόχρονων αιτήσεων και να καταστεί τεχνικά δυνατή η υποβολή των επιτρεπόμενων αιτήσεων. Η διαδικασία υποβολής αιτήσεων έχει ομαλοποιηθεί ήδη από τις πρώτες εβδομάδες της λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος και αυτό επιβεβαιώνεται από το γεγονός ότι κατά την έναρξη λειτουργίας της 3<sup>ης</sup> ομάδας Περιφερειών, στις οποίες περιλαμβάνονταν και η πλέον πολυπληθέστερη Περιφέρεια Αττικής, η διαχειριστική ικανότητα των αιτήσεων και εξυπηρέτησης χρηστών ήταν επαρκέστατη και παρά το αυξημένο ρυθμό καταχώρησης αιτήσεων, υπερκαλύφθηκαν οι δυνατότητες του Προγράμματος εντός μόλις 3 ημερών. Σημειώνεται ότι έπειτα από αυτή τη φάση δόθηκε εκ νέου η δυνατότητα σε όλους τους χρήστες από όλες ανεξαιρέτως τις περιφέρειες να προβούν σε ακύρωση, επεξεργασία και επανυποβολή εάν το επιθυμούσαν. Άλλωστε, στο πλαίσιο αυτό και με συνεχή ενημέρωση μέσω δελτίων τύπου, ανακοινώσεων και τηλεφωνικών ενημερώσεων, μεμονωμένοι χρήστες που ενώ είχαν προβεί στην δημιουργία ηλεκτρονικής αίτησης, είχαν κολλήσει στα αρχικά στάδια καταχώρησης και προέβαιναν σε παράπονα και διαμαρτυρίες, στη συνέχεια προχώρησαν μέχρι το στάδιο οριστικής υποβολής. Θα πρέπει εδώ να τονιστεί ότι κάθε πληροφοριακό σύστημα, ως είναι λογικό και αναμενόμενο, ενδέχεται σε κάποιες φάσεις του να παρουσιάσει παροδικά ζητήματα αστάθειας, ακόμα και για παράγοντες ανεξάρτητους (π.χ προβλήματα δικτύων διασύνδεσης). Τέτοιας φύσεως προβλήματα ωστόσο δεν δύνανται να εννοηθούν ως «επιλεκτική» συμπεριφορά απέναντι σε χρήστες καθώς συνιστούν αντικειμενικές τεχνικές δυσκολίες που ανακύπτουν λόγω της δυναμικής φύσεως τους και από το γεγονός ότι όλες οι καταχωρήσεις λαμβάνουν χώρα σε πραγματικό χρόνο, και επομένως δεν ευσταθεί κάποια τέτοια αιτίαση. Αντιθέτως, στην συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων χρηστών οι οποίοι ανέφεραν ότι είχαν πρόβλημα με την αίτησή τους και το απέδιδαν σε δυσλειτουργία του πληροφοριακού συστήματος, απεδείχθη

πολλάκις είτε ότι δεν συμπληρώνονταν από τους χρήστες τα ορθά στοιχεία, ή υπήρχαν εκκρεμότητες στα ηλεκτρονικά έντυπα Ε1 ή/και Ε9, τις οποίες αφού διόρθωσαν, οι αυτοματοποιημένοι έλεγχοι διενεργήθηκαν με επιτυχία. Με τον τρόπο αυτόν καταστάθηκαν ετεροχρονισμένα παράπονα τα οποία είχαν γίνει σε παρελθοντικό χρόνο, κατά τη στιγμή όπου οι χρήστες δεν μπορούσαν να προχωρήσουν την αίτηση τους για τους λόγους που προαναφέρθηκαν (λανθασμένες καταχωρήσεις ή/και ελλείψεις στα υποβληθέντα Ε1, Ε9). Επίσης οι ίδιοι αυτοί χρήστες στη συνέχεια υπέβαλαν οριστικά την αίτηση τους με επιτυχία, είτε εξασφαλίζοντας αρχικά δέσμευση μέρους από τον αρχικό εγκεκριμένο προϋπολογισμό του προγράμματος, ή λαμβάνοντας τον χαρακτηρισμό «επιλαχούσας αίτησης», που όπως έχει ήδη αναφερθεί σήμερα δεν ισχύει, διότι όλες οι αιτήσεις προχωρούν κανονικά στα επόμενα στάδια και θα ικανοποιηθούν εφόσον πληρούν κατά τα λοιπά τους όρους του προγράμματος. Σημειώνεται επίσης, ότι τυχόν δυσλειτουργίες που παρατηρήθηκαν, αφορούσαν το πληροφοριακό σύστημα και επομένως δεν νοούνται ατομικές διακρίσεις και προτιμήσεις σε χρήστες. Και αυτό διότι πρόκειται για ένα αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό σύστημα υποδοχής αιτήσεων, κοινά προσβάσιμο σε όλους κατά την φάση λειτουργίας του.

Πέραν των ανωτέρω, στο από 23/3/2018 έγγραφο σας αναφέρονται τα εξής ειδικότερα θέματα:

α) Περιπτώσεις πρόσφατης απόκτησης ακινήτου ή μη υποχρέωσης φορολογικής δήλωσης. Πιο συγκεκριμένα μνημονεύεται αίτηση με αριθμό καταχώρησης (αναφέρεται εκ παραδρομής ως προσωρινή).

Τίθεται ο ισχυρισμός ότι εξαιτίας αυτής της διαδικασίας οι χρήστες καθυστέρησαν και δεν πρόλαβαν οι αιτήσεις τους να δεσμεύσουν κονδύλια, με παράδειγμα την Περιφέρεια Ηπείρου [υπενθυμίζεται ότι ο χαρακτηρισμός μια αίτησης ως ειδικής περίπτωσης προβλέπεται από τον Οδηγό Εφαρμογής (βλ. παράγραφο 5.2 Σελίδα 38), όπου και περιγράφεται ο τρόπος αντιμετώπισης των ελέγχων για τις περιπτώσεις αυτές]. Επίσης ο χαρακτηρισμός μιας αίτησης ως ειδικής περίπτωσης δεν αποτελεί επί της ουσίας ανασταλτικό παράγοντα ή ακόμα και πρόβλημα για την πορεία της αίτησης, και φυσικά δεν αποτελεί λόγο αποκλεισμού, όπως ορθά άλλωστε αναφέρεται και στο από 23/3/2018 έγγραφό σας.

Οι αιτήσεις αυτές έχουν δεσμεύσει προϋπολογισμό και όπως προαναφέρθηκε προχωρούν κανονικά όπως προβλέπεται, έπειτα από την διενέργεια ελέγχων από τον Δικαιούχο.

β) Αλλαγή ένδειξης «μονοκατοικία» σε «πολυκατοικία»:

Πρόκειται για αστοχία που παρατηρήθηκε σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο κατά τις πρώτες ημέρες λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος υποδοχής αιτήσεων και μόνο σε ποσοστό αιτήσεων μονοκατοικιών, όχι δηλαδή κατ' ανάγκην σε όλες. Η διόρθωση του προβλήματος

επήλθε σύντομα καθώς δοθηκε η τεχνική δυνατότητα ακύρωσης και επανακαταχώρησης αυτών των αιτήσεων, η συντριπτική πλειοψηφία των οποίων υποβλήθηκαν επιτυχώς.

Εντέλει, όσον αφορά την αναφερόμενη στο από 23/3/2018 έγγραφο σας άποψη περί πρόδηλης ανετοιμότητας του πληροφοριακού συστήματος, θεωρούμε ότι είναι τουλάχιστον ανακριβής και ενδεχομένως άδικη, διότι δεν βασίζεται στο σύνολο των δεδομένων, και δεν μας βρίσκει σύμφωνους. Θεωρούμε ότι τα προαναφερόμενα στατιστικά στοιχεία αποδίδουν μια εικόνα, η οποία όμως δεν δύναται να αποκαλύψει το συνεχές έργο πολλών και διαφορετικών φορέων που αφανώς εργάστηκαν και συντονίστηκαν για την αντιμετώπιση της κατάστασης. Θα πρέπει δε να σημειωθεί ότι εάν κάποιος είχε τη δυνατότητα να παρακολουθεί, αφενός μεν την επιτυχή υποβολή της πλειοψηφίας των αιτήσεων, αφετέρου δε τα πραγματικά αίτια των προβλημάτων σε αιτήσεις, όπως αυτά αποκαλύπτονταν μέσω ηλεκτρονικής και τηλεφωνικής υποστήριξης, τότε θα διαπίστωνε εύκολα, κι ελπίζουμε ότι θα συνομολογούσε, πως η πλειοψηφία των περιπτώσεων όπου δηλώνονταν προβλήματα δεν ανάγονται σε προβληματική λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος υποδοχής αιτήσεων, αλλά κατεξοχήν είτε σε εσφαλμένους χειρισμούς των χρηστών, ή σε ελλείψεις στοιχείων στις φορολογικές δηλώσεις των Ε1 και Ε9.

Διευκρινίζεται ότι η αδυναμία ταυτοποίησης κι επιβεβαίωσης φορολογικών στοιχείων από το TAXIS προφανώς και δεν αφορά τεχνικό ζήτημα της πλατφόρμας, διότι η πλατφόρμα αποδεδειγμένα κατόπιν 47.000 αιτήσεων ταυτοποιεί και επιβεβαιώνει σωστά σε κάθε περίπτωση. Είναι κρίσιμο να γίνει αντιληπτό ότι η ορθή λειτουργία της πλατφόρμας συνδέεται άρρηκτα με την επιτυχή και ορθή διασύνδεση με την βάση δεδομένων της ΑΑΔΕ. Πέραν αυτού, τα στοιχεία (σωστά ή μη) καταχωροποιούνται από τον χρήστη και επιβεβαιώνονται ή δεν επιβεβαιώνονται από την ΑΑΔΕ. Συνεπώς, η μη επιβεβαίωση στοιχείων από την ΑΑΔΕ κατά την καταχώρηση αίτησης δεν συνιστά αστοχία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, διότι πρόκειται για το αποτέλεσμα του αυτοματοποιημένου ηλεκτρονικού ελέγχου.

Επισημαίνεται ότι αποτελεί υποχρέωση και ευθύνη του αιτούντος να λάβει γνώση τόσο του Οδηγού Εφαρμογής όσο και των παραρτημάτων του προτού προβεί σε αίτηση. Άλλωστε ο αιτών δηλώνει υπεύθυνα κατά την υποβολή της αίτησής του ότι το έχει πράξει και ότι κατανοεί τους όρους και τις διαδικασίες του προγράμματος.

Συνοψίζοντας, επαναλαμβάνουμε ότι τα συστημικά προβλήματα που είχαν παρατηρηθεί κατά την περίοδο υποδοχής των αιτήσεων έχουν προ πολλού επιλυθεί και ότι το πληροφοριακό σύστημα είναι απολύτως προσβάσιμο και διασυνδέεται επιτυχώς με τη βάση δεδομένων της ΑΑΔΕ. Παράλληλα συνιστούμε να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι σε ένα πολύ υψηλό ποσοστό τα σφάλματα που ισχυρίζονται οι χρήστες πως έχουν προκύψει με υπαιτιότητα του πληροφοριακού συστήματος, οφείλονται σε άλλους λόγους όπως αναφέρθηκαν παραπάνω.

Τέλος, σας γνωρίζουμε ότι για ζητήματα που αφορούν τη λειτουργία των προγράμματος  
Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον μπορείτε να απευθύνεστε στο

τηλεφωνικό κέντρο. Παραμένουμε στην διάθεση σας για κάθε διευκρίνιση και συνεργασία.

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

  
ΜΑΥΡΙΔΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

Η Προϊσταμένη της Υπηρεσίας

Ιωάννα Νίκου

ΚΟΙΝ:

ΕΤΕΑΝ Α.Ε.

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο Υπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας