

## ΕΠΕΙΓΟΝ

23 Μαρτίου 2018

Αριθμ. Πρωτ.: 242\*\*\*/132\*\*/2018

Πληροφορίες: κα. Μαρία Κετσιτζίδου (τηλ.:2131306808)  
κα. Γκλοβάνου Ελένη (τηλ: 2131306801)

**Προς:**

**Α. Υπουργείο Περιβάλλοντος & Ενέργειας**

Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ – Ενέργεια  
Λεωφ. Μεσογείων 119  
101 92 , Αθήνα

**Β. Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης  
(ΕΤΕΑΝ Α.Ε)**

Ξενίας 24, Αθήνα,  
11528

**Κοινοποίηση:** Γραφείο Υπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Σταθάκη  
Αμαλιάδος 17 11523 ΑΘΗΝΑ

**Θέμα:** Δυσλειτουργίες του πληροφοριακού συστήματος υποδοχής αιτήσεων κατά την έναρξη του προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' οίκον II».

Αξιότιμες Κυρίες/ Αξιότιμοι Κύριοι

Ο Συνήγορος του Πολίτη, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του κατά το άρθρο 103 παρ.9 του Συντάγματος και το ν.3094/2003, εξετάζει αναφορές με αντικείμενο τις δυσλειτουργίες που παρουσιάστηκαν στο πληροφοριακό σύστημα του Υπουργείου Περιβάλλοντος κατά την έναρξη υποδοχής των αιτήσεων για το τρέχον πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' οίκον II» από τις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, Κεντρικής Μακεδονίας, Ηπείρου, Θεσσαλίας, και Δυτικής Ελλάδας.

Στον Συνήγορο του Πολίτη προσέφυγε πολύ μεγάλος αριθμός δυνητικά ωφελούμενων του προγράμματος (οι αναφορές που υποβλήθηκαν εντός μιας εβδομάδας ξεπερνούν τις πενήντα), καθώς και μηχανικών, καταγγέλλοντας κυμαινόμενη αδυναμία πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα για μεγάλο χρονικό διάστημα, και συγκεκριμένα από την Πέμπτη 8/3, ημερομηνία κατά την οποία θα ξεκινούσε, σύμφωνα με τον προγραμματισμό, η ηλεκτρονική υποβολή των αιτήσεων μέχρι και τις 20/3/2018.

Εκτός της εύλογης δυσαρέσκειας των πολιτών για την ταλαιπωρία που υπέστησαν, τίθενται και ενστάσεις περί της διαφάνειας της διαδικασίας, με δεδομένο ότι οι αιτήσεις γίνονται αποδεκτές κατά χρονική προτεραιότητα υποβολής τους και μέχρι εξαντλήσεως των διαθέσιμων ανά Περιφέρεια κονδυλίων (ήδη, σύμφωνα με τη σχετική ανακοίνωση έχουν εξαντληθεί τα κονδύλια για την περιφέρεια Ηπείρου).

Συγκεκριμένα, εκφράζονται σοβαρές επιφυλάξεις όσον αφορά τυχόν επιλεκτική δυνατότητα πρόσβασης των χρηστών στο σύστημα, ή, εν πάσει περιπτώσει, μη εξασφάλιση ισότιμης



πρόσβασης όλων των υποψήφιων ωφελούμενων στη διαδικασία για λόγους που δεν ανάγονται στην δική τους σφαίρα δράσης αλλά στο τυχαίο γεγονός της λειτουργίας ή μη του πληροφοριακού συστήματος υποδοχής των αιτήσεων κατά μια δεδομένη χρονική στιγμή. Οι αιτιάσεις των ενδιαφερόμενων καθίστανται ευλόγως εντονότερες λόγω της έλλειψης επαρκούς, έγκαιρης και υπεύθυνης πληροφόρησης για τα ακριβή αίτια, την έκταση της δυσλειτουργίας και τους τρόπους αντιμετώπισής της, αφού, σύμφωνα με τις αναφορές, η επικοινωνία των χρηστών με το help desk ήταν αδύνατη, ενώ ορισμένες ανακοινώσεις των αρμόδιων υπηρεσιών στον τύπο μάλλον επέτειναν τη σύγχυση.

Πέραν των ως ανωτέρω αναφορών με αντικείμενο τη γενικότερη δυσλειτουργία του συστήματος επισημαίνουμε και δύο **ειδικότερα θέματα** που ετέθησαν στο Συνήγορο του Πολίτη, επιφυλασσόμενοι να θέσουμε υπόψη σας και έτερα, ανάλογα με την εξέλιξη της διαδικασίας:

α) αναφερόμενοι (κυρίως από την Περιφέρεια Ηπείρου) επεσήμαναν την αδυναμία οριστικής υποβολής αιτήσεως στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο ενδιαφερόμενος αγόρασε το ακίνητο για το οποίο αιτείται ενίσχυσης μετά την υποβολή της τελευταίας φορολογικής δήλωσης Ε1. Σύμφωνα με μία εκ των αναφορών, δεν κατέστη δυνατή η οριστική υποβολή της εν λόγω αίτησης λόγω μη επιβεβαίωσης των αντίστοιχων οικονομικών στοιχείων από το taxis, χωρίς περαιτέρω αιτιολόγηση. Ο ενδιαφερόμενος, δεδομένου ότι η επικοινωνία του με το help desk ήταν αδύνατη, συνήγαγε ότι η δυσχέρεια ανάγεται στην αγορά του ακινήτου μετά την υποβολή της τελευταίας δήλωσης φορολογίας εισοδήματος κατόπιν ανάγνωσης σχολίων σε σχετικά fora στο διαδίκτυο

Για το θέμα αυτό υπέβαλε ένσταση στο Γραφείο Ενημέρωσης και πληροφόρησης κοινού δια email (\*\*\*\*\*).

Στις άλλες περιπτώσεις, μετά από εξάντληση κάθε δυνατότητας επίλυσης του θέματος και επικοινωνίας με το help desk, οι αναφερόμενοι κατέληξαν στη λύση να καταχωρήσουν ανακριβώς την ένδειξη μη υποχρέωσης υποβολής Ε1. Στο σημείο αυτό, όμως, τα κονδύλια για την Περιφέρεια Ηπείρου είχαν ήδη εξαντληθεί.

Επισημαίνουμε ότι η περίπτωση αυτή προβλέπεται στον οδηγό του προγράμματος (παρ. 5.2. σημείο β) και σε καμία περίπτωση δεν συνεπάγεται αποκλεισμό από αυτό, αλλά αντιμετωπίζεται με ειδικότερη διαδικασία,

β) άλλοι αναφερόμενοι έθεσαν το ζήτημα αυθαίρετης αλλαγής της ένδειξης «μονοκατοικία» σε «πολυκατοικία» και κλειδώματος του συστήματος, χωρίς να δίνεται καμία δυνατότητα διόρθωσης.

Από τα ανωτέρω καθίσταται πρόδηλη η ανετοιμότητα του πληροφοριακού συστήματος να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της έναρξης του προγράμματος. Η ανεπάρκεια αυτή, σε συνδυασμό με τον όρο αποδοχής των αιτήσεων κατά χρονική προτεραιότητα υποβολής τους, δημιουργεί προβληματισμό όσον αφορά την διασφάλιση της αντικειμενικά ίσης μεταχείρισης των ενδιαφερόμενων, που στην προκείμενη διαδικασία προϋποθέτει την συνεχή και αξιόπιστη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος υποδοχής των αιτήσεων. Η κατάσταση αυτή έχει ήδη προκαλέσει ιδιαίτερα αρνητική εντύπωση στους πολίτες και κυρίως στους επαγγελματίες μηχανικούς που ανέλαβαν την διεκπεραίωση των αιτήσεων πελατών τους, επιβαρυνόμενοι με σπατάλη εργατωρών αλλά και επικρίσεις για την ποιότητα της παρεχόμενης από αυτούς υπηρεσίας, χωρίς δική τους ευθύνη.

#### **Κατόπιν αυτών θα παρακαλούσαμε:**

- να ενημερώσετε την Αρχή για τα ακριβή αίτια της δυσλειτουργίας που παρατηρήθηκε,



- να διευκρινίσετε αν διαπιστώθηκε κατά πόσον η δυσλειτουργία αυτή έπληξε ομοιόμορφα όλους τους χρήστες μιας δεδομένης περιφέρειας, ή αν παρατηρήθηκε χρονικά και τοπικά διαφοροποιημένη αστάθεια του συστήματος, γεγονός που εγείρει πράγματι ζήτημα ισότιμης πρόσβασης των χρηστών στο πρόγραμμα. Στη δεύτερη περίπτωση θα παρακαλούσαμε να μας ενημερώσετε για τις ενέργειες στις οποίες προτίθεσθε να προβείτε προς διασφάλιση της ίσης μεταχείρισης των αιτούντων,
- να εξετάσετε τα ειδικότερα θέματα που τίθενται στο παρόν και να ενημερώσετε την Αρχή για τις απόψεις και ενέργειές σας σχετικά,
- να ορίσετε συγκεκριμένα στελέχη των υπηρεσιών σας ως σταθερούς συνδέσμους επαφής με το Συνήγορο του Πολίτη προκειμένου να συζητηθούν τα διαλαμβανόμενα στο παρόν έγγραφο και να επιλύονται, κατά το δυνατόν ταχύτερα, τα προβλήματα που αναφέρονται στη διαδρομή του προγράμματος.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε απαραίτητη διευκρίνιση και συνεργασία.

Με εκτίμηση

Ευανθία Σαββίδη

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη