

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

 Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Επισκόπηση

# Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

2009

**Κ**ΑΛΩΣΟΡΙΣΕΣ στην «Επισκόπηση 2009» του έργου του Διαμεσολαβητή. Η παρούσα δημοσίευση καταγράφει τα σημαντικότερα επιτεύγματα της περασμένης χρονιάς στο πλαίσιο του χειρισμού των αναφορών καθώς και τις κυριότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο θεσμός, αλλά και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται.

## **Μια σημαντική χρονιά για τους διαμεσολαβητές**

Το 2009 ήταν η 200ή επέτειος του θεσμού του διαμεσολαβητή, στον εορτασμό της οποίας συμμετείχαν, τον Ιούνιο στη Στοκχόλμη, συνάδελφοι από όλον τον κόσμο. Οσον αφορά τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, το 2009 ήταν το δέκατο πέμπτο έτος λειτουργίας του θεσμού, το οποίο συνέπεσε με το τέλος της δικής μου πρώτης πλήρους θητείας. Η απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 20ής Ιανουαρίου του τρέχοντος έτους να με επανεκλέξει στη θέση του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή για μια δεύτερη πλήρη θητεία αποτελεί, κατά τη γνώμη μου, μια πράξη επιδοκιμασίας του έργου που έχουμε επιτελέσει συλλογικά ως υπηρεσία, ενώ παράλληλα μας ενθαρρύνει να συνεχίσουμε να καταβάλλουμε προσπάθειες για μια πιο ανοιχτή, υπεύθυνη διοίκηση της ΕΕ, με επίκεντρο την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Είναι μια συναρπαστική περίοδος για να βρίσκεται κανείς επικεφαλής αυτού του θεσμού. Μία από τις κυριότερες προτεραιότητες του Διαμεσολαβητή κατά την επόμενη πενταετία θα είναι να συμβάλει στη διασφάλιση των συνθηκών που θα επιτρέψουν στην ΕΕ να αποδώσει στους πολίτες τα οφέλη που τους υποσχέθηκε η Συνθήκη της Λισαβόνας. Σε αυτό το πλαίσιο, θα προωθήσω ιδίως το θεμελιώδες δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση, όπως αυτό κατοχυρώνεται από τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ. Δεδομένου του υψηλού αριθμού ερευνών που διεξάγω κάθε χρόνο όσον αφορά την έλλειψη διαφάνειας (36 % των ερευνών το 2009), θα δώσω ιδιαίτερη σημασία στο θεμελιώδες δικαίωμα στην πρόσβαση σε έγγραφα. Θα λάβω δε μέριμνα για τη διάδοση και την εύλογη χρήση τόσο του δικαιώματος προσφυγής στον Διαμεσολαβητή όσο και του δικαιώματος υποβολής αναφοράς στο Κοινοβούλιο, ώστε οι πολίτες να μπορούν να διεκδικούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο αποκατάσταση της ζημίας που τυχόν υπέστησαν.

## **Μια καλή χρονιά όσον αφορά τα αποτελέσματα**

Μια δεύτερη προτεραιότητα για τον Διαμεσολαβητή είναι η ενίσχυση της νοοτροπίας εξυπηρέτησης του πολίτη στη διοίκηση της ΕΕ. Είναι προφανές από τις αντιδράσεις τους στις έρευνές μου ότι τα θεσμικά όργανα, τα λοιπά όργανα και οι οργανισμοί της Ένωσης ήδη ακολουθούν ένα υψηλό πρότυπο διοικητικής πρακτικής. Σε περισσότερες από τις μισές υποθέσεις που περατώθηκαν το 2009 (56 %), το εμπλεκόμενο όργανο αποδέχθηκε φιλικό διακανονισμό ή διευθέτησε το ίδιο το ζήτημα. Το αντίστοιχο ποσοστό το 2008 ήταν 36 %. Εννέα συνολικά πρότυπες υποθέσεις, οι οποίες παρουσιάζονται στις επόμενες σελίδες, μπορούν να χρησιμεύσουν ως παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής ως προς την αντίδραση σε αναφορές.

Διενεργήθηκαν τέσσερις αυτεπάγγελες έρευνες για ζητήματα συστημικής φύσεως που αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, όπως το έγκαιρο των πληρωμών και η πρόσβαση σε έγγραφα στο πλαίσιο διαδικασιών επί παραβάσει. Ο Διαμεσολαβητής εξέτασε επίσης μια σειρά υποθέσεων που αφορούσαν σημαντικά θέματα αρχής, όπως είναι η ανάγκη κατάλληλης καταγραφής των διαφόρων συνεδριάσεων και των διαδικασιών επανεξέτασης. Οι υποθέσεις αυτές παρουσιάζονται συνοπτικά στην ενότητα που ακολουθεί.

Παρότι ο Διαμεσολαβητής χρειάστηκε να απευθύνει επικριτικές παρατηρήσεις προς τα εμπλεκόμενα όργανα σε 35 υποθέσεις, έναντι 44 υποθέσεων το 2008 και 55 υποθέσεων το 2007, εξακολουθεί να υπάρχει περιθώριο περαιτέρω βελτίωσης. Για τον σκοπό αυτόν, θα συνεχίσω να παρακολουθώ τις αντιδράσεις των θεσμικών οργάνων στις επικριτικές και σε άλλες παρατηρήσεις μου, δημοσιεύοντας μια ετήσια μελέτη στον δικτυακό μου τόπο.

Η βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης προς όφελος των πολιτών αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο για το σύνολο των ενεργειών του Διαμεσολαβητή. Οσον αφορά το έργο του γραφείου μου, είμαι στην ευχάριστη θέση να αναφέρω ότι ο μέσος χρόνος που χρειάστηκε για την περάτωση των ερευνών μειώθηκε από 13 μήνες το 2008 σε εννέα μήνες το 2009. Στόχος μας είναι να μειώσουμε ακόμη περισσότερο τον χρόνο που απαιτείται για την περάτωση των ερευνών.

## **Μια χρονιά έντονης επικοινωνιακής δραστηριότητας**

Στις αρχές του 2009 εγκαινιάστηκε ο νέος δικτυακός τόπος του Διαμεσολαβητή, ο οποίος περιλαμβάνει έναν διαδραστικό οδηγό. Στόχος του διαδραστικού οδηγού είναι να κατευθύνει



**Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής** διερευνά αναφορές που αφορούν περιπτώσεις κακοδιοίκησης στα θεσμικά όργανα, τα λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ. Στον Διαμεσολαβητή μπορεί να προσφύγει οποιοσδήποτε πολίτης ή κάτοικος της ΕΕ και οποιαδήποτε επιχείρηση ή ένωση κράτους μέλους. Ο Διαμεσολαβητής συνιστά έναν γρήγορο, εύλικτο και δωρεάν τρόπο επίλυσης των προβλημάτων με τη διοίκηση της ΕΕ.

Για περισσότερες πληροφορίες, στις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ, επισκεφθείτε τον δικτυακό τόπο <http://www.ombudsman.europa.eu>, όπου θα βρείτε επίσης την παρούσα επισκόπηση, τις υποθέσεις στις οποίες γίνεται αναφορά στην παρούσα δημοσίευση, καθώς και την πλήρη Ετήσια Εκθεση 2009 (διαθέσιμη στα αγγλικά από τον Απρίλιο του 2010 και σε όλες τις επίσημες γλώσσες από τον Ιούλιο του 2010).

τους ενδιαφερόμενους προς το όργανο που είναι καταλληλότερο να χειρισθεί τις αναφορές τους. Ο οδηγός υπήρξε ιδιαίτερα επιτυχής, καθώς, κατά τη διάρκεια της χρονιάς, παρείχε συμβουλές σε περισσότερους από 26 000 ανθρώπους. Ο αριθμός των αναφορών που υποβλήθηκαν στην υπηρεσία μας μειώθηκε από 3 406 το 2008 σε 3 098 το 2009, καθώς αυξήθηκε ο αριθμός των ατόμων που μπόρεσαν να εντοπίσουν αμέσως το φορέα στον οποίο έπρεπε να απευθυνθούν. Αυτό είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικό για εμένα. Για την περαιτέρω διασφάλιση αυτών των αποτελεσμάτων, ενισχύσαμε κατά τη διάρκεια της χρονιάς τη συνεργασία μας με άλλα δίκτυα πληροφόρησης και επίλυσης προβλημάτων, όπως είναι τα δίκτυα Europe Direct και SOLVIT.

Εντείναμε τις προσπάθειές μας να έρθουμε σε επαφή με όσους είναι πιθανό να υποβάλουν αναφορά, διοργανώνοντας μια σειρά εκδηλώσεων με τη συμμετοχή ΜΚΟ, ομάδων άσκησης πίεσης, επιχειρήσεων και ομάδων προβληματισμού. Αυτή η προσπάθεια είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση, από 293 σε 335, του αριθμού των ερευνών επί αναφορών. Ποσοστό 16 % του συνολικού αριθμού των αναφορών για τις οποίες διενεργήθηκε έρευνα υπεβλήθη από εταιρίες και ενώσεις, ενώ 84 % από φυσικά πρόσωπα.


Στο 80 % σχεδόν των καταχωρημένων υποθέσεων, ο Διαμεσολαβητής βοήθησε τον ενδιαφερόμενο ξεκινώντας έρευνα ή παραπέμποντας την υπόθεση στο αρμόδιο όργανο ή δίνοντάς του συμβουλές για το πού να απευθυνθεί. Πάνω από το 55 % των υποθέσεων ενέπιπτε στην αρμοδιότητα κάποιου μέλους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, γεγονός που επιβεβαιώνει την ανάγκη για περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των ευρωπαίων, εθνικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών και των επιτροπών αναφορών στο πλαίσιο του Δικτύου.

Τέλος, μια σημαντική εξέλιξη κατά το 2009 ήταν η υιοθέτηση της Δήλωσης αποστολής του θεσμού. Η Δήλωση αναφέρει τα εξής:

*Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής μεριμνά για τη δίκαιη έκβαση των αναφορών κατά των οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προωθεί τη διαφάνεια και καλλιεργεί το πνεύμα εξυπηρέτησης των πολιτών. Στοχεύει, μέσω του διαλόγου, στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στην υιοθέτηση βέλτιστων προτύπων συμπεριφοράς από τα θεσμικά όργανα της Ένωσης.*

Θα συνεχίσω να εργάζομαι επισταμένως μαζί με τους συνεργάτες μου για την επιδίωξη αυτών των στόχων κατά τα επόμενα έτη.

Στρασβούργο, 31 Ιανουαρίου 2010



Νικηφόρος ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ

## Επιλεγμένες υποθέσεις που απασχόλησαν τον Διαμεσολαβητή το 2009

**Σ**ΤΗ συνέχεια παρουσιάζονται ορισμένα παραδείγματα ερευνών που διενεργήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή. Τα παραδείγματα αυτά καλύπτουν τις κυριότερες κατηγορίες αναφορών και περιλαμβάνουν όλες τις πρότυπες υποθέσεις που ξετάστηκαν το 2009.

## Θεσμικά ζητήματα και ζητήματα πολιτικής

Κατόπιν αναφοράς που υπέβαλε η εταιρεία κατασκευής μικροεπεξεργαστών Intel, ο Διαμεσολαβητής απήντησε επικριτικές παρατηρήσεις στην Επιτροπή για το γεγονός ότι δεν τήρησε τα πρακτικά συνεδρίασης που έγινε στο πλαίσιο αντιμονοπωλιακής έρευνας, παρότι η συνεδρίαση αφορούσε άμεσα την έρευνα (1935/2008/FOR).

Η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων συμφώνησε να βελτιώσει τον τρόπο με τον οποίο καταγράφει το στάδιο επανεξέτασης των εκτιμήσεων περιβαλλοντικών επιπτώσεων, μετά από παραλείψεις που εντόπισε ο Διαμεσολαβητής στη σχετική διαδικασία.

Η υπόθεση αφορούσε την απόφαση της Τράπεζας να συγχρηματοδοτήσει έργο κατασκευής σιδηροδρομικής γραμμής υψηλής ταχύτητας που συνδέει τη Μαδρίτη με τα γαλλικά σύνορα (244/2006/(BM)JMA).

Η Επιτροπή αναγνώρισε ότι δεν θα έπρεπε να είχε επιτραπεί σε δύο υψηλόβαθμους υπαλλήλους της, οι οποίοι είχαν ασχοληθεί με υποθέσεις αντιντάμπινγκ, να δεχθούν εισιτήρια διακεκριμένης θέσης σε αγώνα ράγκμπι από προμηθευτή αθλητικών ειδών. Ένας ΜΚΟ ισχυρίστηκε ότι κάτι τέτοιο θα μπορούσε να οδηγήσει σε σύγκρουση συμφερόντων (1341/2008/MHZ).

## Έλλειψη διαφάνειας

→→→ Η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης συμφώνησε να δώσει πρόσβαση σε ένα μεγάλο αριθμό εγγράφων κατόπιν διαβούλευσης με τις αρμόδιες δικαστικές αρχές των εμπλεκόμενων κρατών μελών. Δύο βελγικές επιχειρήσεις είχαν ζητήσει πρόσβαση στα έγγραφα αυτά (συνεκδικασθείσες υποθέσεις 723/2005/OV και 790/2005/OV).

→→→ Κατόπιν αναφοράς σχετικά με το γεγονός ότι οι επιτυχόντες υποψήφιοι δεν είχαν τη δυνατότητα να πληροφορηθούν τη βαθμολογία τους, η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO) συμφώνησε να επιτρέψει σε όλους τους υποψήφιους, και όχι μόνο στους μη επιτυχόντες, να έχουν πρόσβαση στη βαθμολογία που επιτυγχάνουν στις δοκιμασίες (2346/2007/JMA).

## Διαφορές από σύμβαση και προβλήματα με δημόσιους διαγωνισμούς

→→→ Η Επιτροπή συμφώνησε να εξετάσει τη δυνατότητα να επιτρέψει αναδρομικά τη χρήση υπηρεσιών υπεργολαβίας προκειμένου να ακυρωθεί εντολή είσπραξης 500 000 ευρώ. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής κάλεσε την Επιτροπή να επανεξετάσει τη θέση της, δεδομένου ότι ο ενδιαφερόμενος είχε ολοκληρώσει επιτυχώς τα τρία επίμαχα έργα (2119/2007/ELB).

→→→ Ο Εκτελεστικός Οργανισμός Εκπαίδευσης, Οπτικοακουστικών Θεμάτων και Πολιτισμού ζήτησε συγγνώμη σχετικά με υπόθεση που αφορούσε την απόρριψη αίτησης επιχορήγησης και ανακοίνωσε ότι είχε λάβει μέτρα για την αποκατάσταση των προβλημάτων που διαπιστώθηκαν. Συμφώνησε επίσης να επανεξετάσει την αίτηση (1537/2008/(TJ)GG).

## Καταγγελίες επί παραβάσει

→→→ Ο Διαμεσολαβητής εξήρε την Επιτροπή για την υποστήριξη που παρείχε σε γερμανό πολίτη σε υπόθεση που αφορούσε τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών. Η Επιτροπή παρακολούθησε ενεργά την υπόθεση του καταγγέλλοντος και επικοινωνήσε με τις αρμόδιες γαλλικές αρχές για να διασφαλίσει ότι εφαρμόστηκαν σωστά οι σχετικοί κανόνες (2980/2008/GG).

→→→ Σε συνέχεια έρευνας του Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή κίνησε εκ νέου διαδικασία επί παραβάσει προκειμένου να ελέγξει εάν ο χώρος υγειονομικής ταφής απορριμμάτων στη Μαλαγκρότα, κοντά στη Ρώμη, συμμορφώνεται με τις επιταγές της σχετικής οδηγίας (791/2005/(IP)FOR).

## Ζητήματα πρόσληψης προσωπικού

→→→ Ο Εκτελεστικός Οργανισμός για την Ανταγωνιστικότητα και την Καινοτομία ζήτησε συγγνώμη και παρείχε συμπληρωματικές εξηγήσεις σε μη επιτυχόντα υποψήφιο, ενώ διαβεβαίωσε ότι θα λάβει μέτρα για την καλύτερη ενημέρωση των υπαλλήλων του σχετικά με τα ισχύοντα διοικητικά πρότυπα (1562/2008/BB).

→→→ Ο Εκτελεστικός Οργανισμός του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Έρευνας συμφώνησε να καλέσει τον ενδιαφερόμενο για συνέντευξη και διαβεβαίωσε ότι, στο μέλλον, θα παρέχει στους μη επιτυχόντες υποψήφιους επαρκείς πληροφορίες σχετικά με πιθανά μέσα προσφυγής (2003/2008/TS).

## Ακριβοδίκαιη αντιμετώπιση του πολίτη

→→→ Η Επιτροπή συμφώνησε να ακυρώσει εντολή είσπραξης, αναγνωρίζοντας ότι η επιστροφή των χρημάτων θα έθετε τον ενδιαφερόμενο σε ιδιαίτερα δυσχερή

οικονομική κατάσταση. Ο Διαμεσολαβητής επιδοκίμασε την Επιτροπή για την ευαισθησία που επέδειξε σε μια δύσκολη προσωπική κατάσταση (1908/2007/JF).

## Πόσες αναφορές και πόσες έρευνες;

Το 2009 ο Διαμεσολαβητής δέχθηκε 3 098 αναφορές (σε σύγκριση με 3 406 το 2008) και ξεκίνησε 339 έρευνες (σε σύγκριση με 296 το 2008). Οι έρευνες που περατώθηκαν ανήλθαν σε 318 (έναντι 355 το 2008). Συνολικά, ο Διαμεσολαβητής χειρίστηκε σχεδόν 5 000 αναφορές και αιτήματα πληροφοριών.

## Σε τι είδους ενέργειες προέβη ο Διαμεσολαβητής;

Στο 80 % σχεδόν των υποθέσεων που εξετάστηκαν (2 423), ο Διαμεσολαβητής βοήθησε τον ενδιαφερόμενο, ξεκινώντας έρευνα ή παραπέμποντας την υπόθεση στο αρμόδιο όργανο ή δίνοντάς του συμβουλές για το πού να απευθυνθεί.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ** Σε ορισμένες περιπτώσεις, δόθηκαν στον ενδιαφερόμενο περισσότεροι του ενός τύποι συμβουλών. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

Όσον αφορά τις παραπομπές και τις συμβουλές, το 53 % των αναφορών προωθήθηκαν σε μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, δηλαδή σε εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή κράτους μέλους, ή στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Ποσοστό 18 % των υποθέσεων παραπέμφθηκε στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ενώ για το 45 % ο Διαμεσολαβητής συνέστησε επικοινωνία με άλλους φορείς, όπως το δίκτυο SOLVIT, το οποίο χειρίζεται προβλήματα που προκύπτουν από την κακή εφαρμογή από τις δημόσιες αρχές του δικαίου για την εσωτερική αγορά.



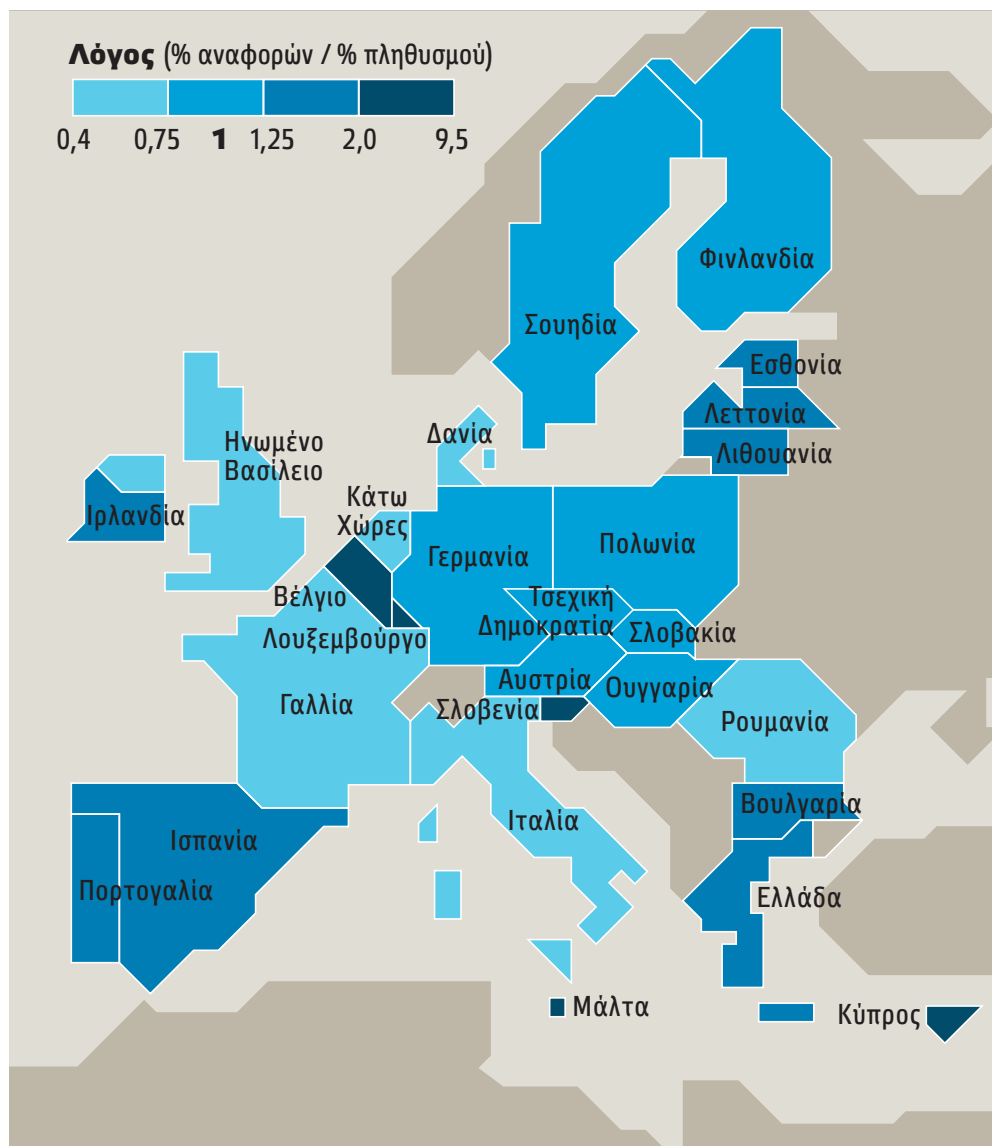


## Από πού προέρχονται οι αναφορές;

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ** Ο δείκτης προκύπτει από τη διαίρεση του ποσοστού του συνόλου των αναφορών από το κάθε κράτος μέλος διά του ποσοστού του πληθυσμού του επί του συνολικού πληθυσμού της ΕΕ. Όπου η τιμή είναι μεγαλύτερη από 1,0, η εν λόγω χώρα υπέβαλε στον Διαμεσολαβητή περισσότερες αναφορές από τις αναμενόμενες με βάση τον πληθυσμό της.

Χώρα	Υποθέσεις
Γερμανία	<b>413</b>
Ισπανία	<b>389</b>
Πολωνία	<b>235</b>
Γαλλία	<b>235</b>
Βέλγιο	<b>207</b>
Ιταλία	<b>183</b>
Ηνωμένο Βασίλειο	<b>176</b>
Πορτογαλία	<b>102</b>
Ελλάδα	<b>91</b>
Ρουμανία	<b>81</b>
Βουλγαρία	<b>77</b>
Αυστρία	<b>62</b>
Τσεχική Δημοκρατία	<b>59</b>
Κάτω Χώρες	<b>59</b>
Ουγγαρία	<b>55</b>
Φινλανδία	<b>42</b>
Σουηδία	<b>42</b>
Ιρλανδία	<b>40</b>
Λιθουανία	<b>30</b>
Λουξεμβούργο	<b>29</b>
Σλοβενία	<b>29</b>
Σλοβακία	<b>27</b>
Μάλτα	<b>25</b>
Κύπρος	<b>24</b>
Δανία	<b>23</b>
Λεττονία	<b>20</b>
Εσθονία	<b>17</b>
Άλλες	<b>157</b>
Άγνωστο	<b>169</b>

Ο πίνακας που ακολουθεί δείχνει τι πιθανότητες έχουν οι κάτοικοι καθενός από τα κράτη μέλη να υποβάλουν αναφορά στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή. Βασίζεται στον αριθμό των αναφορών που προήλθαν από το κάθε κράτος μέλος σε σχέση με το μέγεθος του πληθυσμού του. Παρατίθεται επίσης ο απόλυτος αριθμός των αναφορών ανά κράτος μέλος.



## Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
ΓΑΛΛΙΑ  
Τηλ. +33 3 88 17 23 13  
Φαξ +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2010

Επιτρέπεται η αναπαραγωγή για εκπαιδευτικούς και μη εμπορικούς σκοπούς με αναφορά της πηγής.  
Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Τυπωμένο σε CyclusPrint, λεπτό τυπογραφικό χαρτί που παράγεται αποκλειστικά από ανακυκλωμένες ίνες.

QK-AD-10-001-EL-D • ISSN 1831-3574



Υπηρεσία Εκδόσεων