



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη  
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 27 Ιουνίου 2017  
Αριθ. Πρωτ. :23078

**ΠΡΟΣ:**

1. ....

2. ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

Γρ. Προέδρου  
Περραιβού 20 και Καλλιρόης 5  
11743 Αθήνα

**ΘΕΜΑ:** Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Αναφορικά με τη διαδικασία διερεύνησης της από 1 Φεβρουαρίου 2017 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 3669) του κ..... στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), σχετικά με την πρόκληση βλαβών (ψυγείο, τρόφιμα) αξίας τουλάχιστον 1.630 ευρώ από τη διακοπή της ηλεκτροδότησης του ακινήτου λόγω ζημιάς στον μετρητή της παροχής, η οποία οφείλεται, σύμφωνα με τον καταναλωτή, στις διαταραχές στην τάση του παρεχόμενου ηλεκτρικού ρεύματος του Δικτύου Διανομής Χ.Τ., επισημαίνουμε τα ακόλουθα:

1. Η Αρχή μας έχει ήδη εκδώσει έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα (αριθ. πρωτ. 379/8 Σεπτεμβρίου 2009) σχετικά με το νομικό πλαίσιο που διέπει την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και την πρόκληση ζημιών από διαταραχές στην τάση, καθώς και την ευθύνη των εμπλεκόμενων μερών και ιδιαίτερα του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής (βλ. άρθρο 127 ν. 4001/2011).

Κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου του υπό κρίση φακέλου και των διαλαμβανομένων στην παραπάνω Σύσταση της Αρχής και έχοντας ιδιαίτερα υπόψη:

Α1) Τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας και τους κανόνες της επιστήμης και της τέχνης τους οποίους οφείλει να τηρεί η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για τη διασφάλιση της ποιότητας της τάσης του παρεχόμενου ηλεκτρικού ρεύματος (σωστή μελέτη – κατασκευή, ανανέωση και επιτήρηση δικτύου, επιθεώρηση - συντήρηση εγκαταστάσεων, ρύθμιση τάσης, ύπαρξη εξοπλισμού προστασίας- γείωση δικτύου, συντονισμό των διαταραχών των εσωτερικών ηλεκτρικών εγκαταστάσεων των καταναλωτών) (βλ. άρθρο 127 ν. 4001/2011, άρθρα 14, 15, 16 και 43-50, 70, 79 Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας και άρθρο 8 ν. 2251/1994,

όπως ισχύουν), καθώς και το οικείο βάρος απόδειξης για την τήρησή τους το οποίο φέρει ο Διαχειριστής του Δικτύου (βλ. άρθρο 8 ν. 2251/1994, όπως ισχύει)

A2) Τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας και τους κανόνες της επιστήμης και της τέχνης τους οποίους οφείλει να τηρεί η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. αναφορικά με τον οπτικό έλεγχο της μετρητικής διάταξης, προκειμένου να εντοπίζονται και να αποκαθίστανται οι εμφανείς ζημιές, φθορές και οι εν γένει συνθήκες λειτουργίας, οι οποίες ενδέχεται να έχουν επίπτωση στην ορθή καταγραφή της μετρούμενης ενέργειας (άρθρα 87-91 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, άρθρο 14 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου) αλλά και

B1) το γεγονός ότι η ύπαρξη διαταραχών στην τάση του ηλ. ρεύματος αποτελεί ενδογενές και αναπόφευκτο φαινόμενο της κανονικής λειτουργίας των δικτύων μεταφοράς και διανομής ηλεκτρικής ενέργειας (Ευρωπαϊκό Πρότυπο ΕΛΟΤ EN 50160/1999, άρθρα 22, 27, παρ. 3 άρθρο 34 Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας),

B2) το γεγονός ότι ο καταναλωτής έχει μεν την υποχρέωση λήψης μέτρων προστασίας της εσωτερικής εγκατάστασης, καθώς και επιμέρους ευαίσθητων και ακριβών συσκευών από τις διαταραχές της τάσης (βλ. πρότυπο ΕΛΟΤ 384 “Απαιτήσεις για ηλεκτρικές εγκαταστάσεις” Υ.Α. Φ.7.5/1816/88/2004 και Φ.50/503/168/19.04.2011 Φ.Ε.Κ Β844 και ΑΚ 300, άρθρο 72 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ), ωστόσο ζημιές από τις διαταραχές της τάσης μπορούν να προκληθούν και παρά τη λήψη των ανωτέρω μέτρων.

Γ) Τη μη υποχρέωση συνεχούς παρακολούθησης της τήρησης των προδιαγραφών ποιότητας της παρεχόμενης ενέργειας στο Δίκτυο από τον Διαχειριστή του Δικτύου, καθώς και τη δυνατότητα εξατομικευμένης παρακολούθησης ανά παροχή μετά από σχετικό αίτημα ή και περιοχών του Δικτύου μετά από απόφαση της ΡΑΕ (βλ. άρθρο 29 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ),

Δ) την υπ' αριθμ. 598/2006 απόφαση του Εφετείου Λάρισας σχετικά με τη γνήσια αντικειμενική ευθύνη του Διαχειριστή του Δικτύου (ευθύνη από διακινδύνευση) για τις ζημιές που προκαλούνται από τη δραστηριότητά του (βλ. και ΕφΔωδ 204/2013),

Ε) την υπ' αριθ' 15800/27 Μαΐου 2016 έγγραφη Σύσταση της Αρχής μας σύμφωνα με την οποία: Για ζημιές αποδεδειγμένου ύψους έως και εξακόσια (600) ευρώ, η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα πρέπει να προβαίνει σε καταβολή πλήρους αποζημίωσης, όπως αυτή προκύπτει από την οικεία αναφορά. Σε περίπτωση κατά την οποία η αξία της συνολικής ζημίας κάθε παροχής είναι αποδεδειγμένα μεγαλύτερη του ποσού των εξακοσίων (600) ευρώ, να προβαίνει σε καταβολή επιπρόσθετης της προηγούμενης παραγράφου αποζημίωσης, ίσης με το ήμισυ της αξίας, της υπερβαίνουσας το ποσό των εξακοσίων (600) ευρώ, προκληθείσης θετικής ζημίας κάθε καταναλωτή.

2. α) Την ύπαρξη ζημίας στον υπό κρίση μετρητή με συνέπεια τη διακοπή ηλεκτροδότησης της υπό κρίση παροχής και την εξ' αυτής πρόκληση βλαβών,

β) τη μη υποβολή στοιχείων από την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. αναφορικά με την τήρηση των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας για την διασφάλιση της ποιότητας της τάσης του παρεχομένου ηλεκτρικού ρεύματος (βλ. Α1) αλλά και

γ) τη μη υποβολή αποδεικτικών στοιχείων από την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για την πρόκληση της ζημίας στον μετρητή από υπαιτιότητα του καταναλωτή λόγω ύπαρξης υγρασίας εντός της μετρητικής διάταξης αλλά και

δ) τη μη τήρηση των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας από την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε για τον εντοπισμό της υπό κρίση υγρασίας και την αποκατάσταση της καλής λειτουργίας της μετρητικής διάταξης (βλ. Α2), ακόμα και στη περίπτωση όπου οι ως άνω ισχυρισμοί είναι αληθείς,

ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς:

**I) Απευθύνει Σύσταση** προς την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.:

Να προχωρήσει σε καταβολή αποζημίωσης του χρηματικού ποσού των 1.115 ευρώ.

**II) Καλεί** την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και τον ..... να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

**III) Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και ο..... δεν αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα Σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ. 5 του αρθρ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04).

**IV) Διαβιβάζει** την παρούσα Σύσταση στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες.

## Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

### ΚΟΙΝ:

1. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)  
Πειραιώς 132  
11854 Αθήνα

2. Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης  
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή  
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή  
Τμήμα Β'  
Πλατεία Κάνιγγος  
101 81 Αθήνα