



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα 29 Ιουνίου 2015
Αριθ. Πρωτ. :16187

ΠΡΟΣ:

ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

κ. Νικόλαο Χατζηαργυρίου

Προέδρο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

Περραιβού 20 και Καλλιρόης 5

11743 Αθήνα

ΘΕΜΑ: “Θέματα Προστασίας Καταναλωτών – Βλάβες στον ηλεκτρικό εξοπλισμό καταναλωτών από διαταραχές της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος”.

κ. Πρόεδρε,

Με την παρούσα θα θέλαμε να αναφερθούμε σε ένα σημαντικό θέμα, το οποίο απασχολεί μεγάλο αριθμό καταναλωτών, όπως προκύπτει από τις αναφορές που έχει δεχθεί η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή”.

Στο επίκεντρο των αναφορών αυτών βρίσκεται η πρόκληση βλαβών στον ηλεκτρικό εξοπλισμό καταναλωτών, με αποτέλεσμα ζημιές, συχνά μεγάλης αξίας, από διαταραχές της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος.

Η Αρχή μας έχει ήδη επισημάνει, από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας της, μέσω έγγραφων συστάσεων (βλ. υπ' αριθ. 3079/8 Σεπτεμβρίου 2009 έγγραφη σύσταση) το νομικό πλαίσιο που διέπει τη διασφάλιση της ποιότητας της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος και την πρόκληση ζημιών από διαταραχές στην τάση, αναγνωρίζοντας, βεβαίως, τις ιδιαιτερότητες του φαινομένου και τις τεχνικές και νομικές δυσχέρειες αντιμετώπισης του.

Συνεκτιμώντας λοιπόν:

α) Την αναπόφευκτη ύπαρξη διαταραχών στην τάση του ηλ. ρεύματος κατά την κανονική λειτουργία των δικτύων μεταφοράς και διανομής ηλεκτρικής ενέργειας (Ευρωπαϊκό Πρότυπο ΕΛΟΤ EN 50160/1999) και την τεχνική αδυναμία ανίχνευσης των αιτίων των διαταραχών αυτών, ώστε να διαπιστωθεί η τυχόν ύπαρξη ευθυνών σχετικά με την πρόκληση της διαταραχής καθώς και το υπαίτιο αυτής πρόσωπο (Διαχειριστής Δικτύου, Πελάτης, τρίτος),

β) το γεγονός ότι το βάρος απόδειξης το φέρει ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής μέσω της υποβολής σχετικών αποδεικτικών εγγράφων για την τήρηση των συναλλακτικών υποχρεώσεων πρόνοιας και ασφάλειας και την τήρηση των κανόνων της επιστήμης και της τέχνης (ιδίως μελέτη – κατασκευή, ανανέωση και επιτήρηση εναέριου και υπόγειου δικτύου,

επιθεώρηση συντήρησης εγκαταστάσεων, ρύθμιση τάσης, ύπαρξη εξοπλισμού προστασίας, συντονισμό των διαταραχών των εσωτερικών ηλεκτρικών εγκαταστάσεων των καταναλωτών, σύνταξη δεσμευτικού χρονοδιαγράμματος διακοπών τροφοδότησης κατά τη διάρκεια απεργιακών κινητοποιήσεων), προκειμένου να διασφαλιστεί η ποιότητα της τάσης του παρεχομένου ηλεκτρικού ρεύματος (βλ. 127 ν. 4001/2011 και άρθρο 8 ν. 2251/1994, όπως ισχύει, ΑΠ 235/2012). Η διερεύνηση της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων αυτών και η διερεύνηση των αιτίων των διαταραχών στην τάση θα πρέπει να λαμβάνει χώρα σε κάθε συγκεκριμένη βλάβη. Η δε γενικευμένη επίκληση και ένταξη ευρύτερων κατηγοριών βλαβών εκτός του πεδίου ευθύνης της εταιρείας μέσω του χαρακτηρισμού τους ως τυχαίων γεγονότων ή γεγονότων ανωτέρας βίας (βλ. άρθρο 8 ν. 2251, 925 ΑΚ καθώς και νομολογιακή αντιστροφή του βάρους απόδειξης κατά 914 ΑΚ και ΑΠ 235/2012 αλλά και ΕφΛαρ. 598/2006 σχετικά με τη γνήσια αντικειμενική ευθύνη του Διαχειριστή του Δικτύου (ευθύνη από διακινδύνευση) για τις ζημιές που προκαλούνται από τη δραστηριότητά του), δεν συνάδει με το ανωτέρω πλαίσιο.

γ) την ενδεχόμενη ύπαρξη συντρέχοντος πταίσματος του καταναλωτή, λόγω μη τήρησης της υποχρέωσης 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 Β 844 και ΑΚ 300).

Επισημαίνουμε τα ακόλουθα:

Η πρακτική της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. σχετικά με την καταβολή αποζημίωσης 300 ευρώ κατ' ανώτατο όριο για μονοφασική και 400 ευρώ για τριφασική παροχή αντίστοιχα, αποκλειστικά σε περιπτώσεις πρόκλησης βλάβης από διακοπή του ουδετέρου αγωγού, **δεν αποτελεί ικανοποιητική πρόταση** για τη συμβιβαστική επίλυση της πλειοψηφίας των περιστατικών ζημιών από διαταραχές, διότι δεν ανταποκρίνεται στην πολύ μεγαλύτερη αξία της πλειονότητας των ζημιών και δεν εναρμονίζεται πλήρως με την υφιστάμενη νομολογία των Ελληνικών δικαστηρίων (βλ από 14 Ιανουαρίου 2011 επιστολή της Αρχής προς ΡΑΕ).

Η Αρχή μας θεωρεί ότι, προκειμένου να καταστεί δυνατή η ταχεία και οικονομικώς συμφέρουσα και για τα δύο μέρη επίλυση της διαφοράς και να διασφαλισθεί η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και η εμπέδωση της εμπιστοσύνης και της καλής πίστης στις συναλλακτικές σχέσεις, **θα πρέπει η προτεινόμενη αποζημίωση να καλύπτει ικανό μέρος της ζημίας του κατεστραμμένου ηλεκτρικού εξοπλισμού (50%)** και, σε κάθε περίπτωση, να διαμορφώνεται κατ' ελάχιστον στο ύψος των εξακοσίων (600) ευρώ για κάθε περίπτωση ζημίας από διαταραχή στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος, ανεξάρτητα από την αιτία αυτής.

Κύριε Πρόεδρε,

οι υπηρεσίες και τα αγαθά γενικού - κοινωνικού ενδιαφέροντος, που παρέχονται από δημόσιες ή ιδιωτικές εταιρείες, όπως η ηλεκτρική ενέργεια, θεωρούνται πρωταρχικές για τη λειτουργία της σύγχρονης κοινωνίας. Η διαθεσιμότητα, η τιμή και η ποιότητα των υπηρεσιών και των αγαθών αυτών είναι εξ ορισμού υψίστης σημασίας για τους

καταναλωτές, πολύ περισσότερο στο πλαίσιο της δύσκολης οικονομικής συγκυρίας που αντιμετωπίζει η χώρα μας και οι πολίτες-καταναλωτές.

Κατά συνέπεια, παρακαλούμε για τις ενέργειες σας σχετικά με την άμεση επανεξέταση και τη σχετική τροποποίηση της διαδικασίας αποζημίωσης των καταναλωτών από διαταραχές στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος.

Περαιτέρω, θα θέλαμε να αναφερθούμε σε μια σειρά θεμάτων που αφορούν στην εξυπηρέτηση και την προστασία του καταναλωτή υπηρεσιών παροχής ηλ. ενέργειας, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, για τα οποία η Αρχή μας έχει, κατ' επανάληψη, προβεί σε έκδοση εγγράφων συστάσεων (βλ. σχετικές Ετήσιες Εκθέσεις) και ιδίως:

- α) Την τακτική και ορθή συλλογή των μετρήσεων κατανάλωσης καθώς και τον ενδελεχή έλεγχο και την επαλήθευση αυτών,
- β) τη σύνταξη αναλυτικής και αιτιολογημένης έκθεσης σχετικά με τυχόν διόρθωση των δεδομένων μέτρησης και την κοινοποίησή της στον καταναλωτή,
- γ) την τήρηση αποδεικτικών στοιχείων (φωτογραφικό υλικό) σχετικά με την ένδειξη του μετρητή σε περίπτωση αντικατάστασης του, καθώς και την ύπαρξη και τη φύση της εκάστοτε δυσλειτουργίας ή επέμβασης στον μετρητή,
- δ) την κατάρτιση ενιαίας τεχνικής και τιμολογιακής πρακτικής για τις περιπτώσεις αντικατάστασης μετρητών λόγω φθορών, καθώς και τη διερεύνηση της δυνατότητας απλής, επιτόπιας επισκευής των μετρητών αντί τη αντικατάστασης τους και
- ε) την αναλυτική αιτιολόγηση των χρεώσεων για την εκάστοτε σύνδεση με το Δίκτυο Διανομής στη σχετική σύμβαση Σύνδεσης, με κατάλληλη αναφορά στις μοναδιαίες τιμές του Συστήματος Συμμετοχών, του εγκεκριμένου δηλαδή, νόμιμου τιμολογίου.

Τέλος υπενθυμίζουμε και πάλι την πρόταση της Αρχής μας και προς το αρμόδιο Υπουργείο, σχετικά με την ανάγκη νομοθετικής τροποποίησης του Συστήματος Συμμετοχών στην κατασκευή νέων συνδέσεων, ώστε ο νέος Πελάτης να επιβαρύνεται με ένα εύλογο μέρος του κόστους επέκτασης του Δικτύου Διανομής και όχι με το συνολικό κόστος κατασκευής του έργου, λαμβάνοντας υπόψη και τον εκτιμώμενο αριθμό των Πελατών οι οποίοι θα προβούν σε νέες συνδέσεις εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος (βλ. αντίστοιχες ρυθμίσεις της Αγοράς Φ. Αερίου).

Με εκτίμηση,
Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Γρ. Υπουργού
Μεσογείων 119
10192 Αθήνα

2. Υπουργείο Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού
Γρ. Υπουργού
Νίκης 5-7
10180 Αθήνα

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

Συν: Η υπ' αριθ. 3079/8 Σεπτεμβρίου 2009 έγγραφη σύστασή της Αρχής μας.
Η υπ' αριθ. 9860/20 Απριλίου 2015 έγγραφη σύστασή της Αρχής μας.