



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Ανδρέας Μαντζουράνης
Ειδικός Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/νση: amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 30 Ιουνίου 2008
Αριθ. Πρωτ. : 810

ΠΡΟΣ:

1. ΔΕΗ Α.Ε.
Χαλκοκονδύλη 30,
104 32 ΑΘΗΝΑ

2. κ. Χ

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ-ΠΟΡΙΣΜΑ

(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από το ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04) με τη συναινετική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, δέχθηκε την αναφορά της κ. Χ την 5^η Δεκεμβρίου 2007, στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. 1812.

Με τα από 11 Απριλίου 2007 (αριθ. πρωτ. Α/356), 23 Μαΐου 2007 (αρ. πρωτ. Α/830) και από 21 Φεβρουαρίου 2008 (αριθ. πρωτ. Α/913) έγγραφά μας, διαβιβάσαμε στην ΔΕΗ Α.Ε την παραπάνω αναφορά και ζητήσαμε να μας εκθέσει τις απόψεις της.

Με τα από 22 Μαΐου 2007 (αρ. πρωτ. εισερχομένου Α/871/25-05-2007), 27 Ιουνίου 2007 (αρ. πρωτ. εισερχομένου Α/1330/29-06-2007), 12 Δεκεμβρίου 2007 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1674) και 16 Ιανουαρίου 2008 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 193) έγγραφα της, η ΔΕΗ Α.Ε εξέθεσε τις απόψεις τις επί της ανωτέρω αναφοράς.

Ενόψει των παραπάνω, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α') και κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και των από 18 Ιουνίου 2006 (αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/1217/20-06-07), 8 Δεκεμβρίου 2007 (αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/3141) και 13 Σεπτεμβρίου 2007(αριθ. πρωτ. ΡΑΕ 0-18622) εγγράφων της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (ΡΑΕ) και του

κειμένου διαβούλευσης με θέμα «Αρχές ρύθμισης της ποιότητας στον τομέα της διανομής ηλεκτρικής ενέργειας» της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (Οκτώβριος 2006), διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

1. Ιστορικό

Η κ. Χ αναφέρει ότι την Τετάρτη, 22 Νοεμβρίου 2006, καθώς και δύο μέρες αργότερα, την Παρασκευή 24 Νοεμβρίου 2006 υπέστησαν διαδοχικά βλάβες δύο ηλεκτρονικοί υπολογιστές τους οποίους χρησιμοποιούσε στην οικία της, συνολικής αξίας 2.000 ευρώ. Ο αρμόδιος ηλεκτρολόγος, ο οποίος εξέτασε τους υπολογιστές, ανέφερε βλάβες στο τροφοδοτικό και τη μητρική πλακέτα στον έναν εκ των υπολογιστών και βλάβες στο μετασχηματιστή και τη μητρική πλακέτα στον άλλο υπολογιστή λόγω υπερβολικής τάσης του ρεύματος.

Η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. δια των απαντητικών της εγγράφων αρνείται την ευθύνη της για τις ανωτέρω ζημιές.

2. Το φαινόμενο των διαταραχών της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος - Υπογεώσεις της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε

2.1. Το φαινόμενο των διαταραχών

Η παροχή ηλεκτρικής ενέργειας υψηλού ποιοτικού επιπέδου (σταθερή και απόλυτα ημιτονοειδής τάση και σταθερή συχνότητα), η οποία είναι απαραίτητη για την ασφαλή λειτουργία του ηλεκτρικού εξοπλισμού των καταναλωτών, δύναται λόγω της φύσεως της ηλεκτρικής ενέργειας, να παρουσιάζει περιστασιακές, μικρές ή μεγαλύτερες διακυμάνσεις στην τάση της. Το φαινόμενο των διακυμάνσεων της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος διακρίνεται σε διάφορες κατηγορίες «διαταραχών» όπως π.χ. περιστασιακές βυθίσεις, διακυμάνσεις και διακοπές της τάσης καθώς και μεταβατικές ή περιστασιακές υπερτάσεις προς τη γη και δύναται να οφείλεται είτε σε βλάβες ή χειρισμούς στις εγκαταστάσεις των καταναλωτών (απότομες μεταβολές του φορτίου) είτε σε βλάβες ή χειρισμούς του Δικτύου (λειτουργία διακοπτικών στοιχείων ή εξοπλισμού προστασίας του δικτύου) ή της παραγωγής στις εγκαταστάσεις των παραγωγών ή ακόμα και σε τυχαία γεγονότα (όπως οι δυσμενείς καιρικές συνθήκες).

Επιπλέον, η εμφάνιση διαταραχών στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος σχετίζεται με τον σωστό σχεδιασμό, παρακολούθηση λειτουργίας και συντήρηση του Δικτύου καθώς και τη λήψη μέτρων προστασίας. (π.χ. α) την έκταση του Δικτύου, τον τύπο γείωσης ουδετέρου, την ισχύ βραχυκύκλωσης, β) τη χρήση παγιδών υπέρτασης, ρυθμιστών τάσης, συστημάτων αλλαγής τάσης, γ) τις διακυμάνσεις του φορτίου και άλλες μεταβολές στις οποίες υπόκειται το Δίκτυο π.χ. εκκινήσεις ή κράτηση μεγάλων φορτίων, ρεύμα μαγνήτισης μετασχηματιστών, ζεύξη/απόζευξη αεργών φορτίων κ.λ.π.) (βλ. «Αρχές ρύθμισης της ποιότητας στον τομέα της διανομής ηλεκτρικής ενέργειας» της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (Οκτώβριος 2006), από 18 Ιουνίου 2006 έγγραφό ΠΑΕ).

2.2 Υποχρεώσεις της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε

2.2.1 Η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. συμμετέχει στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας ασκώντας τις δραστηριότητες της παραγωγής, μεταφοράς, διανομής και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας. Σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, (αρθρ. 21 επ. ν. 2773/1999 ΦΕΚ 286 Α «Απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας – Ρύθμιση θεμάτων ενεργειακής πολιτικής και λοιπές διατάξεις, όπως ισχύει) η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., φέρει τις ιδιότητες του Κυρίου και Διαχειριστή του Δικτύου και ως εκ τούτου, είναι υπεύθυνη, μεταξύ άλλων, για τη σύνδεση των καταναλωτών με το Δίκτυο Διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και το σχεδιασμό, τη λειτουργία, τη συντήρηση, την αξιοπιστία και την ασφάλεια του Δικτύου, ιδιαίτερα δε όσον αφορά τις τεχνικές προδιαγραφές αυτού, την ποιότητα τάσης και την αξιοπιστία τροφοδοσίας των πελατών.

Στο πλαίσιο των υποχρεώσεων αυτών, και σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης διανομής και προμήθειας ηλεκτρικού ρεύματος για οικιακή χρήση την οποία η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. συνάπτει με τους πελάτες της, η εταιρεία έχει την υποχρέωση να παρέχει ηλεκτρικό ρεύμα τάσεως 230 βολτ. Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 18 παρ. 1 και παρ. 2 του Συμβολαίου Παροχής Ηλεκτρικού Ρεύματος, ορίζεται ότι *«η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να παρέχει το ηλεκτρικό ρεύμα κατά το δυνατό σταθερά και αδιάλειπτα. Η επιχείρηση έχει το δικαίωμα να κόβει την παροχή του ηλεκτρικού ρεύματος σε περίπτωση που πρόκειται να εκτελέσει ή εκτελεί εργασίες στο σύστημα, δηλαδή συντήρηση, επείγουσες επιδιορθώσεις, σύνδεση νέων καταναλωτών. Στις περιπτώσεις τέτοιων, διακοπών, η επιχείρηση ειδοποιεί, όπου είναι εφικτό, τον καταναλωτή». Επιπλέον, «Η επιχείρηση δεν έχει καμία ευθύνη αποζημίωσης του καταναλωτή για τυχόν ζημιές του, από τις διακοπές της προηγούμενης παραγράφου ή από διακοπές που οφείλονται σε ανώτερη βία ή τυχαία γεγονότα». Σύμφωνα, δε, με το άρθρο 21 των «Γενικών Όρων και Συμφωνιών για την Παροχή Ηλεκτρικού Ρεύματος» «ο προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει το ρεύμα κατά το δυνατόν σταθερώς και αδιαλείπτως, πλην όμως δεν εγγυάται την παροχή εις περιπτώσεις ανωμαλιών και διακοπών. Ο προμηθευτής δεν ευθύνεται έναντι του πελάτου δια τυχόν ζημίας επερχομένας εκ τοιούτων ανωμαλιών ή διακοπών».*

Σχετικά με τους ανωτέρω όρους της σύμβασης περί μη ευθύνης της εταιρείας από τις περιπτώσεις ανωμαλιών ή διακοπών κατά την παροχή του ρεύματος, ανεξάρτητα από την υπαιτιότητα της, θα πρέπει να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα: Σύμφωνα με τις διατάξεις των υποπεριπτώσεων β), γ) και ιζ) της παρ. 7 του άρθρου 2, του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α) «Προστασία των Καταναλωτών», όπως ισχύει, καθίσταται σαφές ότι όρος περί αποκλεισμού της ευθύνης για κάθε μορφής πταίσμα του προμηθευτή θεωρείται άνευ ετέρου ex lege καταχρηστικός και άκυρος. (βλ. Γ. Μεντή, Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, 2000 96 σελ.). Σε περίπτωση ακυρότητας γενικού όρου συναλλαγών, ανακύπτει ζήτημα αναπλήρωσης του δημιουργούμενου κενού, το οποίο καλύπτεται με την εφαρμογή

του αντίστοιχου κανόνα ενδοτικού δικαίου, στην περίπτωση μας της ΑΚ 330 περί ευθύνης του οφειλέτη για κάθε αθέτηση της υποχρέωσης του η οποία προκύπτει από δόλο ή αμέλεια, η οποία απαιτείται να καταβάλλεται στις συναλλαγές.(βλ. Ιωάννη Καρακώστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2004, 98 σελ.).

Όπως προκύπτει από τα ανωτέρω, κύρια υποχρέωση της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. ως διανομέα ηλεκτρικού ρεύματος, αποτελεί η ασφαλής και τεχνικά άρτια λειτουργία και συντήρηση του Δικτύου Διανομής ώστε να παρέχει ρεύμα με τα συμφωνηθέντα ποιοτικά χαρακτηριστικά «κατά το δυνατό σταθερά και αδιάλειπτα». Με προσφυγή στους οικείους κανόνες για την ερμηνεία των συμβάσεων (173, 200 ΑΚ) με βάση την αληθινή δηλωθείσα βούληση του δηλούντος, το δικαιοπρακτικό σκοπό, τις συνθήκες, τις συνθήκες της δήλωσης, τη φύση της δικαιοπραξίας και τους στις συναλλαγές συνηθισμένους τρόπους ενέργειας και την ευθύνη από τη χρήση της γλώσσας, καθίσταται σαφές ότι αποκλίσεις από την συμφωνηθείσα ονομαστική αξία τάσης και δη, όσες κατά την κοινή πείρα είναι ικανές και πρόσφορες να προκαλέσουν ζημία (+10%) συνιστούν πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων της εταιρείας (βλ. Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2008, Α. Βαλτούδης 373 σελ.), η οποία οφείλει να παρέχει σταθερά και αδιάλειπτα ηλεκτρική ενέργεια στην συμφωνηθείσα ονομαστική αξία τάσης εξαιρουμένων φυσικά των περιπτώσεων κατά τις οποίες οι αποκλίσεις στην τάση συνιστούν περιστατικά τυχηρά ή ανωτέρας βίας, δηλαδή τυχαία ή ακραία περιστατικά τα οποία δεν προβλέφθηκαν ούτε μπορούσαν να προβλεφθούν ή να αποφευχθούν από τον μέσο ευσυνείδητο εκπρόσωπο του οικείου κύκλου συναλλαγών. (βλ. Μ. Σταθόπουλο, Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 1998, 112 σελ.).

2.2.2 Περαιτέρω, κατά την παροχή των ανωτέρω υπηρεσιών, δυνάμει της γενικής υπερεθνικής αρχής- συναλλακτικής υποχρέωσης προστασίας του καταναλωτή και των ειδικών και γενικών διατάξεων του δικαίου (άρθρο 8 «Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες» του ν. 2251/1994 ΦΕΚ Α 159 «Προστασία των Καταναλωτών, όπως ισχύει και 281, 288 ΑΚ), η εταιρεία έχει υποχρέωση τήρησης όλων των συναλλακτικών υποχρεώσεων πρόνοιας και ασφάλειας όπως αυτές ορίζονται ή συνάγονται από το σύνολο της έννομης τάξης και ειδικότερα τις συνταγματικές (π.χ. αρ. 5 του Συντάγματος 1975), ποινικές και αστικού δικαίου διατάξεις, από τις ειδικές διατάξεις που ισχύουν στον οικείο κλάδο επαγγελματικής δραστηριότητας και από τις γενικές ρήτρες και αρχές του δικαίου, όπως αυτές συμπροσδιορίζονται από τις γενικές αρχές του δικαίου και τους δεοντολογικούς κανόνες που ισχύουν στον οικείο κύκλο συναλλακτικής δραστηριότητας, οι οποίοι πρέπει να τηρούνται από τον μέσο συνετό εκπρόσωπο της δραστηριότητας (βλ. Ιωάννη Καρακώστα, ο.π., 274 σελ.).

2.3 Τήρηση Υποχρεώσεων

Η διερεύνηση του περιεχομένου και της τήρησης του μέτρου της επιμέλειας και των υποχρεώσεων που τηρεί ή οφείλει να τηρεί ο μέσος συνετός εκπρόσωπος του Διανομέα ηλεκτρικής ενέργειας (μελέτη – κατασκευή, ανανέωση και επιτήρηση

δικτύου, επιθεώρηση, συντήρηση εγκαταστάσεων, ρύθμιση της τάσης του Δικτύου, χρήση παγιδών υπέρτασης, συστημάτων αλλαγής τάσης, ενισχύσεις και τροποποιήσεις του Δικτύου) για την αντιμετώπιση ή τον περιορισμό της εμφάνισης διαταραχών στο Δίκτυο, στην πράξη είναι ιδιαίτερα δυσχερές, λόγω των ιδιαίτερων τεχνικών συνθηκών του αντικειμένου και της έλλειψης ειδικών κανονιστικών ρυθμίσεων αλλά και της έλλειψης σχετικής ενημέρωσης από την κατά νόμο αρμόδια για την τήρηση των ανωτέρω υποχρεώσεων ΡΑΕ (άρθρο 5 του ν. 2773/1999). Πιο συγκεκριμένα:

Οι υποχρεώσεις του Διαχειριστή του Δικτύου σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και ιδιαίτερα η ασφάλεια και προστασία του Συστήματος, του Δικτύου, των εγκαταστάσεων παραγωγής και του συνδεδεμένου εξοπλισμού, η προστασία των καταναλωτών καθώς και οι προδιαγραφές των ηλεκτρικών χαρακτηριστικών της παρεχόμενης τάσης (αρθρ. 22 ν.2773/1999) προσδιορίζονται στην Άδεια Διαχείρισης του Δικτύου και ειδικότερα στον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου, ο οποίος προς το παρόν δεν έχει εκδοθεί. Επιπλέον, το περιεχόμενο και η έκταση συγκεκριμένων υποχρεώσεων αποτελεί αντικείμενο διχογνωμίας μεταξύ ΡΑΕ και Διαχειριστή του Δικτύου (π.χ. υποχρεώσεις για συντήρηση υπογείων και εναερίων δικτύων, για αυτοματοποιημένη συστηματική καταγραφή των χαρακτηριστικών ηλεκτροδότησης στα δίκτυα διανομής μέσω συστηματοποιημένου συστήματος τηλε-εποπτείας και συλλογής δεδομένων, για διερεύνηση της αιτίας πρόκλησης εκδήλωσης κάθε σημαντικής απόκλισης της τάσης από τα αναμενόμενα χαρακτηριστικά, για την ισχύ και την απόδειξη τήρησης του προτύπου EN 50160) ενώ κατά περιπτώσεις, για τη διαπίστωση του περιεχομένου απαιτείται η προσφυγή στη διερεύνηση των κανόνων της επιστήμης και της τέχνης που υπαγορεύονται από τη διεθνή πρακτική (βλ. από 18 Ιουνίου 2006 (αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/1217/20-06-07), 8 Νοεμβρίου 2007 (αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/3141) και 13 Σεπτεμβρίου 2007 έγγραφο ΡΑΕ).

Χαρακτηριστικό παράδειγμα των ανωτέρω αποτελεί η διερεύνηση της ευθύνης της εταιρείας για σταθερή παροχή ηλεκτρικού ρεύματος κατά την επέλευση περιστατικών τα οποία τίθενται πέραν της ευθύνης του Διαχειριστή του Δικτύου και τα οποία καθιστούν επιτρεπτή την εμφάνιση αποκλίσεων της τάσης από την συμφωνηθείσα ονομαστική της αξία, υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας του Δικτύου:

Όπως προκύπτει από τα εισερχόμενα έγγραφα της ΡΑΕ και της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε., σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης και της τέχνης στον οικείο κύκλο συναλλαγών, η εμφάνιση διαταραχών στην τάση του ρεύματος, υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας, είναι αναπόφευκτη καθώς δύναται να οφείλεται σε ενδογενή χαρακτηριστικά του Δικτύου υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας (π.χ. ρεύμα μαγνήτισης μετασχηματιστών, ζεύξη/ απόζευξη αεργών φορτίων) (σύμφωνα και με την κρατούσα στην Ελλάδα υποκειμενική θεωρία, περί «εσωτερικών» περιστατικών ανωτέρας βίας, βλ. Μ. Σταθόπουλο, Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 1998, 122 σελ.) καθώς και διάφορες εξωγενείς αιτίες (χειρισμούς ή βλάβες στις εγκαταστάσεις των

καταναλωτών ή βλάβες στο δίκτυο από κεραυνούς ή από τη λειτουργία συσκευών των καταναλωτών, παρεμβάσεις τρίτων ή αλλά εξωτερικά αίτια κ.λ.π). Για τους ανωτέρω λόγους, παρατηρείται η πρακτική της ρύθμισης συγκεκριμένων ορίων, εντός των οποίων οι ανωτέρω διαταραχές, υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας του Δικτύου και εξαιρουμένων των περιπτώσεων ανωτέρας βίας (μείζονα γεγονότα, έκτακτες περιπτώσεις καιρικών συνθηκών, διακοπές τροφοδότησης κ.λ.π) δύναται να ανήκουν στο πεδίο των περιστατικών για τα οποία δεν φέρει ευθύνη ο προμηθευτής. Καθορίζεται έτσι ένα ελάχιστο επιπέδο ποιότητας της παρεχομένης ηλ. ενέργειας με τη θέσπιση συγκεκριμένων ορίων αποκλίσεων της τάσης, το οποίο πρέπει να διασφαλίζεται για τον μέσο καταναλωτή των δημοσίων δικτύων τροφοδότησης. Ο ακριβής όμως καθορισμός των ανωτέρω ορίων είναι δυσχερής. Όπως προκύπτει από τα σχετικά έγγραφα της ΡΑΕ και το κείμενο διαβούλευσης με θέμα «Αρχές ρύθμισης της ποιότητας στον τομέα της διανομής ηλεκτρικής ενέργειας» της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (Οκτώβριος 2006), η ρύθμιση της ποιότητας της τάσης είναι αρκετά σπάνια στην Ευρώπη, ενώ τα υπάρχοντα ποιοτικά πρότυπα σχετικά με τις διαταραχές δεν είναι κατάλληλα και δεν αποσκοπούν στην πλήρη ρυθμιστική προσέγγιση της ποιότητας της τάσης.

ΠΡΟΤΥΠΟ EN

Το Ευρωπαϊκό Πρότυπο EN 50160/November 1999 : «Voltage Characteristics of Electricity supplied by public distribution systems» (αντίστοιχο Ελληνικό Πρότυπο ΕΛΟΤ 50160/25.05.2000 «Χαρακτηριστικά της τάσης που παρέχεται από τα Δημόσια Δίκτυα Διανομής», το οποίο μάλιστα η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. θέτει ως αποκλειστικό αντικείμενο των συμβατικών και συναλλακτικών της υποχρεώσεων αποτελεί δείγμα απόπειρας ρυθμιστικής προσέγγισης ποιότητας της τάσης και ένδειξη για το μέτρο επιμελείας που απαιτείται να τηρούν οι Διανομείς Ηλεκτρικής Ενέργειας. Το παραπάνω πρότυπο περιέχει ένα πλήρη κατάλογο διαταραχών και προβλέπει αποδεκτά όρια διαταραχών για τις διακυμάνσεις της τάσης τροφοδότησης στους ακροδέκτες παροχής των πελατών Χαμηλής και Μέσης Τάσης που τροφοδοτούνται από δημόσια συστήματα διανομής, υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας, εξαιρώντας καταστάσεις που προκαλούνται από σφάλματα και διακοπές τροφοδότησης ή έκτακτες περιστάσεις. Σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο Πρότυπο σχετικά με τα όρια των διακυμάνσεων στην τάση, κατά τη διάρκεια μίας εβδομάδας, το 95% των μέσων τιμών δεκαλέπτου της τάσης τροφοδότησης πρέπει να είναι εντός του εύρους ± 10 από την ονομαστική αξία της τάσης, ενώ όλες οι μέσες τιμές δεκαλέπτου πρέπει να είναι εντός του εύρους $\pm 15\%$).

Σχετικά με την ισχύ του ανωτέρω προτύπου ως αντικείμενου της σύμβασης και μέτρου των συμβατικών και συναλλακτικών της υποχρεώσεων της εταιρείας θα πρέπει να παρατηρήσουμε, πέραν των διαπιστώσεων της ΡΑΕ για την ακαταλληλότητα των σχετικών προτύπων, τα εξής (βλ. «Αρχές ρύθμισης της ποιότητας στον τομέα της διανομής ηλεκτρικής ενέργειας» της Ρυθμιστικής Αρχής

Ενέργειας (Οκτώβριος 2006)): α) τα όρια του προτύπου είναι πολύ χαλαρά και θα πρέπει να αναθεωρηθούν με πιο ρεαλιστικά και πειστικά ενδεικτικά επίπεδα, τα οποία ήδη εφαρμόζονται σε άλλα κράτη β) τίθενται υποχρεωτικές τιμές συμμόρφωσης μόνο για λίγες παραμέτρους ποιότητας τάσης (π.χ διακυμάνσεις). Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση των βυθίσεων της τάσης, μιας εκ των πιο ενοχλητικών για τους καταναλωτές διαταραχών, όπου αναφέρεται ότι «κάτω από κανονικές συνθήκες λειτουργίας, ο αναμενόμενος αριθμός βυθίσεων τάσης σε ένα έτος μπορεί να είναι από μερικές δεκάδες έως και χίλιες», γ) το πρότυπο φαίνεται να μη διακρίνει σαφώς μεταξύ των περιπτώσεων περιστασιακών διαταραχών οι οποίες ενδεχομένως οφείλονται σε υπαιτιότητα της εταιρείας (π.χ. λόγω βλαβών στο Δίκτυο ή βραχυκυκλωμάτων λόγω παλαιότητας ή φθοράς) και σε γεγονότα ανωτέρας βίας. Είναι εύλογο ότι η απαλλαγή της εταιρείας από περιπτώσεις όπου ευθύνεται για πράξεις ή παραλείψεις της, δεν μπορεί σε καμιά περίπτωση να συντελείται μονομερώς μέσω γενικών όρων συναλλαγών και προτύπων ποιότητας χωρίς την απαραίτητη νομοθετική εξουσιοδότηση και κανονιστική ισχύ. (Θα πρέπει βέβαια να αναφερθεί ότι κάποιες φορές, η διαπίστωση των αιτιών των παροδικών βλαβών στα εναέρια δίκτυα είναι εξαιρετικά δυσχερής, λόγω της αυτόματης αποκατάστασης της βλάβης ή της φύσης της ζημίας).

Τέλος, δ) η τήρηση των ορίων που προβλέπονται στο Πρότυπο EN 50160 δεν μπορεί να διαπιστωθεί καθώς δεν υπάρχει συστηματική καταγραφή της συμπεριφοράς του Δικτύου και μάλιστα της συμπεριφοράς αυτού τόσο κατά το χρονικό σημείο της πρόκλησης ζημίας, όσο και σε βάθος χρόνου καθώς η ζημία σε συσκευές μπορεί να μην είναι στιγμιαία αλλά προοδευτική- σωρευτική. Σχετικά με τις μετρήσεις ποιότητας της τάσης του ρεύματος παρατηρούμε ότι, αν και η καταγραφή της ποιότητας της τάσης για κάθε χρήστη του συστήματος προκειμένου να διαπιστωθεί η τήρηση του προτύπου EN 50160 δεν προβλέπεται καθώς θεωρείται οικονομικά ανέφικτη, προκύπτει, σύμφωνα με τη διεθνή πρακτική, η υποχρέωση συστηματικής, δειγματοληπτικής καταγραφής των χαρακτηριστικών ηλεκτροδότησης στα δίκτυα διανομής μέσω συστηματοποιημένου συστήματος τηλε-εποπτείας και συλλογής δεδομένων, τα οποία προς το παρόν η εταιρεία δεν έχει εγκαταστήσει. (βλ. από 8 Νοεμβρίου 2007 έγγραφο ΡΑΕ).

Δεδομένων των ανωτέρω, θα πρέπει εδώ να σημειώσουμε ότι παρατηρείται το «παράδοξο» της θέσπισης ενός προτύπου ή όποιου άλλου τελικώς ισχύει, το οποίο δεν μπορεί να διαπιστωθεί στην πράξη ούτε από την εταιρεία ούτε από το θιγόμενο καταναλωτή. Ιδιαίτερα δε, θα πρέπει να υπογραμμισθεί ότι υπάρχει έλλειψη πληροφόρησης του καταναλωτή τόσο για τα προβλεπόμενα όρια όσο και για την αδυναμία μέτρησης τους με αποτέλεσμα αυτός να στερείται τη δυνατότητα να λάβει κατάλληλα μέτρα προς απόδειξη των ισχυρισμών του (εγκατάσταση ατομικού μετρητή ποιότητας της τάσης). Πιθανή λύση στο ανωτέρω «αποδεικτικό» αδιέξοδο, το οποίο είναι ιδιαίτερα αυστηρό για τον έχοντα το βάρος της απόδειξης Διαχειριστή του Δικτύου θα μπορούσε να αποτελεί (πέραν των σχετικών στοιχείων για τη γενική συμπεριφορά του Δικτύου, όπως αυτή προκύπτει από τη συστηματική καταγραφή)

και η πρακτική της μέτρηση της ποιότητας της τάσης για τον καταναλωτή ο οποίος έχει υποστεί βλάβη, αμέσως μετά την πρόκληση της ζημίας και για ένα ικανοποιητικό χρονικό διάστημα.

Όπως προκύπτει από τα ανωτέρω, η διερεύνηση του περιεχομένου και της τήρησης του μέτρου της επιμέλειας και των τεχνικών υποχρεώσεων που τηρεί ή οφείλει να τηρεί ο μέσος συνετός εκπρόσωπος του Διανομέα ηλεκτρικής ενέργειας για την αντιμετώπιση ή τον περιορισμό της εμφάνισης διαταραχών στο Δίκτυο αποτελεί, τουλάχιστον με τα υπάρχοντα δεδομένα, λόγω των ιδιαίτερων τεχνικών συνθηκών του αντικειμένου και της έλλειψης ειδικών κανονιστικών ρυθμίσεων αλλά και της έλλειψης σχετικής ενημέρωσης, ιδιαίτερα δυσχερή διαδικασία. Θα πρέπει όμως να σημειώσουμε τα εξής: Σύμφωνα με τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, η εφαρμογή περιοριστικών και αυστηρών προτύπων ποιότητας είναι απαραίτητη καθώς πολλοί καταναλωτές αντιμετωπίζουν προβλήματα λόγω της κακής ποιότητας της τάσης. (Σύμφωνα με τα στοιχεία εκτεταμένης έρευνας της αγοράς που πραγματοποίησε η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας σε 1800 νοικοκυριά πανελλαδικά, το 15% αυτών δηλώνει ότι κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων ετών έχει υποστεί κατά μέσο όρο 1,63 φορές βλάβες σε ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές εξαιτίας διακοπών ή πτώσεων τάσεως). Σύμφωνα δε, με τα κείμενα της ΡΑΕ όσο και τα σχετικά έγγραφα της ΔΕΗ διαπιστώνεται ότι η λήψη μέτρων για τη διασφάλιση καλύτερης ποιότητας στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος είναι τεχνικά δυνατή, αλλά η επιβολή τους εξαρτάται από το οικονομικό κόστος που αυτά συνεπάγονται για τις εταιρείες και τον καταναλωτή. Ενόψει των ανωτέρω, θα πρέπει να σημειώσουμε ότι δεδομένης της καταλυτικής σημασίας της ηλεκτρικής ενέργειας στην καθημερινή ζωή των πολιτών, ο καθορισμός και η ερμηνεία των ελάχιστων υποχρεώσεων του Διαχειριστή του Δικτύου και των προμηθευτών ηλ. ενέργειας είτε από το νόμο είτε από τη νομολογία των Ελληνικών Δικαστηρίων θα πρέπει να έχει ως γνώμονα την διασφάλιση των υψηλότερων δυνατών προτύπων ποιότητας. (π.χ. σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο της ΔΕΗ 1468/1950 (ΦΕΚ Α 169) περί ιδρύσεως δημοσίας επιχείρησης ηλεκτρισμού, η εταιρεία ήταν υποχρεωμένη να διαθέτει τα πραγματοποιούμενα έσοδα, μετά την αφαίρεση κρατήσεων προς σχηματισμό αποθεματικών, αποκλειστικώς προς τελειοποίηση και συμπλήρωση των εγκαταστάσεων).

3. Νόμιμοι λόγοι ευθύνης

3.1 Άρθρο 8 «Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 8 «Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες» του ν. 2251/1994 ΦΕΚ Α 159 «Προστασία των Καταναλωτών, όπως ισχύει, ο παρέχων ανεξάρτητες υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή. Προϋποθέσεις ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες αποτελούν α) η παροχή ανεξαρτήτων υπηρεσιών στο πλαίσιο επαγγελματικής δραστηριότητας. Παροχή υπηρεσίας κατά τρόπο ανεξάρτητο σημαίνει ότι ο παρέχων την υπηρεσία δεν

δεσμεύεται από τις υποδείξεις του αποδέκτη των υπηρεσιών και επιλέον, ότι οι υπηρεσίες δεν παρέχονται με βάση αναγκαστικούς κανόνες δικαίου οι οποίοι συνδέονται αιτιωδώς με το ζημιογόνο αποτέλεσμα. β) η παρανομία και υπαιτιότητα του παρέχοντος υπηρεσίες κατά την παροχή υπηρεσίας, οι οποίες τεκμαίρονται. Ο παρέχων τις υπηρεσίες έχει το βάρος της αποδείξεως της ελλείψεώς της παρανομίας και υπαιτιότητας, λαμβάνονται δε προς τούτο σχετικώς υπ' όψιν ως κριτήρια η εύλογως προσδοκωμένη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών όπως προσδιορίζονται στο κείμενο του νόμου (παρ. 4). Καθιερώνεται, έτσι, «νόθος» αντικειμενική ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες, ο οποίος πρέπει να αποδείξει ότι η συμπεριφορά του ανταποκρίνεται στην «εulόγως αναμενόμενη ασφάλεια» που δικαιολογείται εulόγως να αναμένει ο μέσος εκπρόσωπος του κύκλου των αποδεκτών της, συνεκτιμούμενων και των ειδικότερων συνθηκών που αναφέρονται στο νόμο, μέσω της τήρησης των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας όπως αυτές ορίζονται ή συνάγονται από το σύνολο της έννομης τάξης και ειδικότερα τις συνταγματικές (π.χ. αρ. 5 του Συντάγματος 1975), ποινικές και αστικού δικαίου διατάξεις, από τις ειδικές διατάξεις που ισχύουν στον οικείο κλάδο επαγγελματικής δραστηριότητας και από τις γενικές ρήτρες και αρχές του δικαίου, όπως αυτές συμπροσδιορίζονται από τις γενικές αρχές του δικαίου και τους δεοντολογικούς κανόνες που ισχύουν στον οικείο κύκλο συναλλακτικής δραστηριότητας. γ) η ζημία και δ) η αιτιώδης συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημίας.

Περαιτέρω, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 8 και την παρ. 11 του άρθρου 6 του ανωτέρω νόμου, η ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες μπορεί ενόψει όλων των ειδικών συνθηκών να μειωθεί ή και να αρθεί όταν συντρέχει πταίσμα του ζημιωθέντος. Μολονότι η διάταξη του άρθρου δεν παραπέμπει ρητώς στη διάταξη της ΑΚ 300, η τελευταία εφαρμόζεται και υπό το καθεστώς του νόμου, με την έννοια ότι για τον επιμερισμό της ευθύνης λαμβάνονται υπόψη τα κριτήρια και η μέθοδος που έχουν αναπτύξει η θεωρία και η νομολογία για τη στάθμιση των συμφερόντων σε περιπτώσεις ζημιών. (βλ. Ιωάννη Καρακάωστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2004, 274 σελ.).

Ως προς τους ειδικότερους παράγοντες οι οποίοι συμπροσδιορίζουν την έννοια της «εulόγως αναμενόμενης ασφάλειας», σύμφωνα με το νόμο (παρ. 4), αποτελούν: α) η φύση και η επικινδυνότητα της υπηρεσίας. Ο παρέχων υπηρεσίες δεν φέρει ευθύνη για την αποκατάσταση των ζημιών που οφείλονται αποκλειστικά στην επικινδυνότητα της υπηρεσίας, εφόσον η συμπεριφορά του παρέχοντος είναι απαλλαγμένη από κάθε σφάλμα και είναι σύμφωνη με τους κανόνες της επιστήμης και της τεχνικής και το επιβαλλόμενο μέτρο επιμέλειας και, β) Η εξωτερική μορφή της υπηρεσίας. Η παρουσίαση της υπηρεσίας προς το κοινό θεμελιώνει ενοχή υπό ευρεία έννοια μεταξύ του φορέα της και των αποδεκτών και έτσι η διάγνωση της εμπιστοσύνης και της προσδοκίας ασφαλείας εκ μέρους του παρέχοντος ενδεικνύει την υπαιτιότητα του και δημιουργεί υποχρέωση προς αποζημίωση. Η παράνομη συμπεριφορά του παρέχοντος δεν συναρτάται με το πραγματικό περιεχόμενο της

υποχρέωσής του προς αποφυγή των κινδύνων, αλλά με την έλλειψη ασφάλειας των υπηρεσιών που θεμιτά δικαιούται να αναμένει ο καταναλωτής. (βλ. Ιωάννη Καράκωστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2004, 279-80 σελ). Κατά τούτο, θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι η παράλειψη παροχής πλήρους, σαφής και κατανοητής ενημέρωσης σχετικά με τους κινδύνους που η παροχή υπηρεσιών εγκυμονεί δύναται να καταστήσει αυτήν, καίτοι άρτια τεχνικά, ως μη ανταποκρινόμενη στην «ευλόγως αναμενόμενη ασφάλεια» του μέσου εκπροσώπου του κύκλου των αποδεκτών της (βλ. Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2008, Α. Βαλτούδης 376-378 σελ. σχετικά με τα ελαττώματα προϊόντων).

3.1.2 Υπαγωγή της υπό κρίση υπόθεσης

Η κ. Χ, δια της υποβολής αναφοράς και σχετικών εγγράφων στην Αρχή μας αποδεικνύει τη ζημία στον οικιακό της εξοπλισμό κατά την παροχή των υπηρεσιών διανομής ηλεκτρικού ρεύματος καθώς και τον αιτιώδη σύνδεσμο μεταξύ της παροχής των υπηρεσιών και ειδικότερα της πλημμέλειας της υπηρεσίας ήτοι της διαταραχής στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος και της ζημίας.

Η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., δια των σχετικών εγγράφων της, αρνείται την ευθύνη της για τις ανωτέρω ζημίες και σχετικά με την τήρηση των συμβατικών και συναλλακτικών υποχρεώσεων πρόνοιας και ασφάλειας, προβάλλει τους εξής ισχυρισμούς:

α) Η αυξομειώση της τάσης δεν συνδέεται με κάποια βλάβη του Δικτύου κατά το υπό κρίση χρονικό διάστημα, ούτε με πράξη ή παράλειψη υπαλλήλου της εταιρείας.

Περαιτέρω, η εταιρεία αναφέρει ότι οι ανωτέρω διαταραχές της τάσης είναι αποδεκτές στα πλαίσια του προτύπου EN 50160 καθώς το πρότυπο αυτό αποδέχεται την ύπαρξη διαταραχών των χαρακτηριστικών της τάσης τροφοδότησης όπως περιστασιακές βυθίσεις, διακυμάνσεις και διακοπές της τάσης καθώς και μεταβατικές ή περιστασιακές υπερτάσεις ως προς τη γη, οι οποίες μπορεί να προκαλούνται από τις συσκευές των καταναλωτών, χειρισμούς ή βλάβες στις εγκαταστάσεις των καταναλωτών, ή του δικτύου διανομής από κεραυνούς, παρεμβάσεις τρίτων ή αλλά εξωτερικά αίτια.

β) Η εταιρεία τηρεί όλα τα τεχνικά μέτρα τα οποία εξασφαλίζουν την ποιότητα της τάσης τροφοδότησης. Ιδιαίτερα, η μελέτη και κατασκευή, ο ποιοτικός έλεγχος των υλικών των δικτύων, η επιθεώρηση και συντήρηση των εγκαταστάσεων, η ανανέωση και επιτήρηση των δικτύων καθώς και η ρύθμιση της τάσης και η προστασία των υλικών είναι σύμφωνη με τους κανόνες της επιστήμης και της τέχνης, την κείμενη νομοθεσία και τα αυστηρότερα διεθνή πρότυπα

γ) Η εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για ζημίες που προκαλούνται στην εσωτερική ηλεκτρική εγκατάσταση των καταναλωτών καθώς η λειτουργία των εγκαταστάσεων, υπό μη κανονικές συνθήκες λειτουργίας καθώς η προστασία έναντι διαταραχών στη τάση τροφοδότησης αφορούν στην ευθύνη των καταναλωτών να διερευνούν i) τη συμφωνία του ευαίσθητου εξοπλισμού τους με τα σχετικά περί ηλεκτρομαγνητικής συμβατότητας πρότυπα, τα οποία οι κατασκευαστές οφείλουν να τηρούν καθώς και

ii) την σκοπιμότητα εγκατάστασης διατάξεων προστασίας (π.χ. επιτηρητές τάσης, σταθεροποιητές τάσης, συστήματα αδιάλειπτης τροφοδότησης ισχύος κ.λ.π) είτε στις επιμέρους συσκευές είτε σε όλη την εσωτερική ηλεκτρική εγκατάσταση, οι οποίες μπορούν να εγκατασταθούν από αδειούχους μηχανικούς στο αρχικό στάδιο κατασκευής ή αργότερα (διεθνή Πρότυπα IEC 61000 περί «Ηλεκρομαγνητικής Συμβατότητας», Ελληνικό Πρότυπο ΕΛΟΤ HNT 384/12.12.2002 «Απαιτήσεις για ηλεκτρικές εγκαταστάσεις» που επικυρώθηκε με την Υπουργική Απόφαση Φ.7.5/1816/88 (ΦΕΚ 470 Β 05-03-2004).

δ) η εταιρεία ενημερώνει καταλλήλως τους καταναλωτές, μέσω των λογαριασμών ρεύματος, τόσο για τους ενδεχόμενους κινδύνους από την χρήση του ηλεκτρικού ρεύματος όσο και σχετικά με τους τρόπους πρόληψης .

3.1.3 Απόψεις της Αρχής

Καταρχήν θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο Διαχειριστής του Δικτύου έχει υποχρέωση διερεύνησης των αιτίων πρόκλησης κάθε περίπτωσης σημαντικής αποκλίσεως της τάσης από αναμενόμενα χαρακτηριστικά της, η οποία ενδέχεται να έχει ως συνέπεια τη ζημία σε εξοπλισμό καταναλωτών (βλ. από 18 Ιουνίου έγγραφό ΡΑΕ), όπου φυσικά προβλέπεται η υποχρέωση παρακολούθησης του Δικτύου και όπου η φύση της βλάβης το επιτρέπει (βλ. μέρος 2.3). Σχετικά με τα αίτια αυξομείωσης της τάσης της συγκεκριμένης διαταραχής, η εταιρεία δεν έχει υποβάλλει εξηγήσεις σχετικά με τα αίτια της ή την αιτιολογημένη αδυναμία διερεύνησης των αιτίων αυτής.

Περαιτέρω, σχετικά με τους ανωτέρω (α) και (β) ισχυρισμούς θα πρέπει να σημειώσουμε τα εξής:

Σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων της εταιρείας για την λειτουργία και συντήρηση ενός τεχνικά άρτιου Δικτύου Διανομής, (της λήψης δηλαδή όλων των κατάλληλων μέτρων σχετικά με τη μελέτη – κατασκευή, ανανέωση και επιτήρηση δικτύου, επιθεώρηση, συντήρηση εγκαταστάσεων, ρύθμιση της τάσης του Δικτύου, χρήση παγιδών υπέρτασης, συστημάτων αλλαγής τάσης, ενισχύσεων και τροποποιήσεων του Δικτύου) ώστε να παρέχει ρεύμα με τα συμφωνηθέντα ποιοτικά χαρακτηριστικά, καθώς και την τήρηση του ορίου των επιτρεπτών αποκλίσεων της τάσης υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας ενός άρτιου τεχνικά Δικτύου παρατηρούμε ότι:

α) Οι πρακτικές και θεωρητικές δυσχέρειες σχετικά με το περιεχόμενο και την τήρηση των ανωτέρω υποχρεώσεων έχουν ήδη αναφερθεί στο μέρος 2.3. Θα θέλαμε, όμως ειδικότερα να επισημάνουμε ότι δεν έχει υποβληθεί στην Αρχή μας κανένα έγγραφο σχετικά με την τήρηση των ανωτέρω υποχρεώσεων για το συγκεκριμένο Δίκτυο, στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, τόσο από την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. όσο και από την κατά νόμο αρμόδια για τον έλεγχο των παραπάνω ΡΑΕ

β) σχετικά με την τήρηση των ορίων επιτρεπτών αποκλίσεων της τάσης και την εφαρμογή του προτύπου EN 50160 έχουμε ήδη αναφέρει τους προβληματισμούς μας στο μέρος 2.3. Θα πρέπει όμως να επισημάνουμε ότι ακόμα και αν δεχθούμε την ισχύ

του προτύπου EN 50160, σύμφωνα με το ανωτέρω πρότυπο, η εμφάνιση διαταραχών στο Δίκτυο είναι αποδεκτή εντός συγκεκριμένων ορίων. Η τήρηση των ορίων αυτών στην υπό κρίση περίπτωση δεν στοιχειοθετείται επαρκώς (βλ. από 18 Ιουνίου 2007 έγγραφο ΡΑΕ) καθώς δεν υπάρχουν τα αντίστοιχα αποδεικτικά έγγραφα καταγραφής της ποιότητας της τάσης ούτε μέσω της συστηματικής δειγματοληπτικής καταγραφής της συμπεριφοράς του Δικτύου (παρά την προς τούτο υποχρέωση της εταιρείας) ούτε φυσικά στο σημείο σύνδεσης του καταναλωτή, κατά το χρονικό διάστημα επέλευσης της ζημίας.

Ενόψει της προβαλλόμενης αδυναμίας μέτρησης και του αποδεικτικού βάρους που φέρει η εταιρεία, ενδεχομένως να είναι δυνατή η τεκμηρίωση της τήρησης των υποχρεώσεων της εταιρείας μέσω της πρακτικής της μέτρησης της ποιότητας της τάσης στο σημείο σύνδεσης του καταναλωτή για ένα επαρκές διάστημα, αμέσως μετά την επέλευση της ζημίας, η οποία όμως δεν πραγματοποιήθηκε.

Σχετικά με τον ισχυρισμό (γ):

Για την αντιμετώπιση του φαινομένου των «διαταραχών» της τάσης, υπάρχουν σε ισχύ α) τα διεθνή Πρότυπα IEC 61000 περί «Ηλεκρομαγνητικής Συμβατότητας» τα οποία δεσμεύουν τους κατασκευαστές ηλεκτρολογικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, και τα οποία καθορίζουν τα επίπεδα διαταραχών που απαντώνται στα δημόσια δίκτυα τροφοδότησης, τα μέγιστα επιτρεπτά επίπεδα εκπομπής διαταραχών που προκαλούνται από τον οικιακό εξοπλισμό καθώς και τα ελάχιστα επίπεδα «ατρωσίας» του εξοπλισμού από τις διαταραχές αυτές και β) το Ελληνικό Πρότυπο ΕΛΟΤ ΗΝΤ 384/12.12.2002 «Απαιτήσεις για ηλεκτρικές εγκαταστάσεις» που επικυρώθηκε με την Υπουργική Απόφαση Φ.7.5/1816/88 (ΦΕΚ 470 Β 05-03-2004) ιδιαίτερα για τις περιπτώσεις μικρής διάρκειας διαταραχών, όπου προβλέπεται η προαιρετική μέριμνα των καταναλωτών για την εγκατάσταση προστατευτικών διατάξεων είτε στις επί μέρους συσκευές είτε σε όλη την εσωτερική ηλεκτρική εγκατάσταση.

Δεδομένων των ανωτέρω, θα πρέπει να παρατηρήσουμε ότι η ορθή επιλογή του ηλεκτρικού εξοπλισμού και η εγκατάσταση προστατευτικών διατάξεων, σε συνδυασμό με την ενημέρωση που πραγματοποιείται από την εταιρεία μέσω των λογαριασμών της, είναι δυνατό να εντάσσονται στο πλαίσιο του μέτρου επιμέλειας το οποίο οφείλει να επιδεικνύει ο μέσος συνετός καταναλωτής για την αποτροπή ενδεχόμενων ζημιών και κατά συνέπεια, μη τήρηση της ανωτέρω από τις περιστάσεις κοινωνικώς επιβαλλόμενης συμπεριφοράς είναι ικανή να επιφέρει ή να επεκτείνει τη ζημία κατά την 300 ΑΚ, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις χρήσης εξοπλισμού μεγάλης αξίας.

Θα πρέπει όμως να επισημάνουμε τα εξής:

α) η αμελής συμπεριφορά του καταναλωτή δεν οδηγεί αυτομάτως στον αποκλεισμό της προς αποζημίωση υποχρέωσης της εταιρείας, ιδιαίτερα όταν αποδεικνύεται πλημμελής εκπλήρωση των υποχρεώσεων της, αλλά δύναται να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό ή περιορισμό της αποζημίωσης μετά από την εκτίμηση του βαθμού του εκατέρωθεν πταίσματος κατά την κρίση του δικαστηρίου.

β) υφίσταται τεχνικά το ενδεχόμενο της πρόκλησης ζημίας από την επέλευση μεγάλου μεγέθους διαταραχής στην τάση παρά την ύπαρξη των προστατευτικών διατάξεων. (βλ. από 13 Σεπτεμβρίου 2007 έγγραφο ΡΑΕ)

Σχετικά με τον ισχυρισμό (δ):

Στο πλαίσιο των συμβατικών και συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε., ως Διαχειριστή του Δικτύου και προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας (άρθρο 8 «Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες» του ν. 2251/1994 ΦΕΚ Α 159 «Προστασία των Καταναλωτών, όπως ισχύει, περίπτωση (ζ) άρθρου 23 ν.2773/1999, 281, 288 ΑΚ), πέραν των τεχνικών θεμάτων, εντάσσεται η πλήρης, σαφής και συστηματική ενημέρωση του κοινού σχετικά με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του ηλεκτρικού ρεύματος, τους κινδύνους που εγκυμονεί η χρήση του καθώς και τους ενδεδειγμένους τρόπους πρόληψης από τους κινδύνους αυτούς.

Η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. ενημερώνει τους καταναλωτές σχετικά με το φαινόμενο των διαταραχών στην τάση του ρεύματος μέσω ανακοινώσεων στους λογαριασμούς ρεύματος, όπου αναφέρεται ότι: «Όπως προβλέπεται και στους κανονισμούς (ΕΛΟΤ-Ευρωπαϊκό Πρότυπο EN 50160/2000) μικρές ή μεγάλες μεταβολές της τάσης τροφοδότησης, όπως π.χ. περιστασιακές βυθίσεις ή διακοπές της τάσης, υπερτάσεις ως προς τη γη κ.α., είναι αναπόφευκτες, αφού μπορεί να οφείλονται σε φυσικά φαινόμενα (π.χ. κεραυνούς, πτώση δέντρων), σε τυχαίες βλάβες, σε παρεμβάσεις τρίτων και σε άλλα απρόβλεπτα εξωτερικά αίτια».

Όπως προκύπτει από τη διερεύνηση της Αρχή μας, το φαινόμενο των διαταραχών οφείλεται τόσο σε εγγενή χαρακτηριστικά του δικτύου (π.χ. εκκινήσεις ή κράτηση μεγάλων φορτίων, ρεύμα μαγνήτισης μετασχηματιστών, ζεύξη/απόζευξη) όσο και σε διάφορες εξωγενείς αιτίες μεταξύ των οποίων και η λειτουργία συσκευών των καταναλωτών ή χειρισμοί στις εγκαταστάσεις των καταναλωτών. Εκ των ανωτέρω και σύμφωνα με τα όρια του πρότυπου EN 50160/2000 (κατά τη διάρκεια μίας εβδομάδας, το 95% των μέσων τιμών δεκαλέπτου της τάσης τροφοδότησης πρέπει να είναι εντός του εύρους ± 10 από την ονομαστική αξία της τάσης, ενώ όλες οι μέσες τιμές δεκαλέπτου πρέπει να είναι εντός του εύρους $\pm 15\%$) το οποίο εφαρμόζει η εταιρεία, διαπιστώνεται ότι η εμφάνιση συχνότατων και μεγάλης έντασης διαταραχών θεωρείται συνηθισμένη και φυσιολογική συμπεριφορά του δικτύου διανομής υπό κανονικές συνθήκες.

Η ανωτέρω παρουσίαση της εμφάνισης των διαταραχών στην τάση του ρεύματος από την εταιρεία, η οποία

α) παρουσιάζει το φαινόμενο της εμφάνισης «διαταραχών» ως προκαλούμενο από ακραία και τυχαία, έκτακτα «εξωγενή» αίτια β) παραπέμπει στην εφαρμογή του προτύπου EN 50160/2000 χωρίς περαιτέρω αναφορά στο περιεχόμενο του και στα

ιδιαίτερα ελαστικά πρότυπα που καθορίζει (βλ. Ιωάννη Καρακώστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2004, 217 σελ., σχετικά με τη χρήση δυσνόητων επιστημονικών όρων) και γ) δεν αναφέρεται πλήρως στα πιθανά αίτια πρόκλησης των διαταραχών και ιδιαίτερα στην πιθανότητα πρόκλησης διαταραχών από χειρισμούς στις εσωτερικές τους εγκαταστάσεις ή στη λειτουργία των οικιακών συσκευών, δεν ενημερώνει πλήρως και σαφώς τους καταναλωτές σχετικά με τον ιδιαίτερα συχνό κίνδυνο που διατρέχουν για την εκδήλωση σημαντικών ζημιών στην περιουσία τους κατά την λειτουργία του δικτύου διανομής υπό κανονικές συνθήκες. Κατά συνέπεια θεωρούμε ότι ανωτέρω παρουσίαση αποτελεί παραβίαση των συναλλακτικών υποχρεώσεων πλήρους και σαφούς ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού σχετικά με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της λειτουργίας του Δικτύου Διανομής ηλεκτρικού ρεύματος και τους κινδύνους που εγκυμονεί η χρήση του ηλεκτρικού ρεύματος και σε συνδυασμό με το κριτήριο της παρ. 5 του άρθρου 8 καθιστά την υπηρεσία μη ανταποκρινόμενη «στην ευλόγως αναμενόμενη ασφάλεια

Η ανωτέρω μη τήρηση των συναλλακτικών υποχρεώσεων ενημέρωσης είναι ικανή και πρόσφορη για την πρόκληση ζημιών κατά τη συνήθη πορεία των πραγμάτων καθώς θεωρούμε εύλογο ότι με την κατάλληλη πληροφόρηση σχετικά με την ιδιαίτερα αυξημένη συχνότητα εμφάνισης διαταραχών της τάσης, ο μέσος καταναλωτής θα ελάμβανε ειδικά μέτρα προστασίας, τουλάχιστον για συσκευές ιδιαίτερα μεγάλης αξίας καθώς και μέτρα για την αποφυγή επιζήμιων παρεμβάσεων στο δίκτυο.

Συμπερασματικά, και έχοντας υπόψη α) τη μη ανατροπή του τεκμηρίου της παρανομίας και υπαιτιότητας από την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. μέσω της απόδειξης τήρησης των υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας κατά την παροχή υπηρεσιών Διαχείρισης του Δικτύου καθώς και την παραβίαση των υποχρεώσεων πλήρους, σαφούς και κατανοητής ενημέρωσης της καταναλώτριας σχετικά με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του ηλεκτρικού ρεύματος, τους κινδύνους που εγκυμονεί η χρήση του καθώς τους ενδεδειγμένους τρόπους πρόληψης από τους κινδύνους αυτού και β) την ενδεχόμενη συνυπαιτιότητα της κ. Παξιμαδά ως προς την επέλευση της ζημίας, λόγω μη χρήσεως των ενδεδειγμένων προστατευτικών διατάξεων, διαπιστώνεται η πλήρωση των προϋποθέσεων ευθύνης της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 8 του ν. 2251 και η υποχρέωση της για αποζημίωση μέρους της προκληθείσας ζημίας.

3.2 Νομολογία

Σύμφωνα με την σχετική νομολογία των ελληνικών δικαστηρίων σχετικά με την ευθύνη της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. ως προς την πρόκληση ζημιών από τις διαταραχές στην τάση του παρεχομένου ηλεκτρικού ρεύματος έχουν εκδοθεί οι παρακάτω αποφάσεις:

-Η υπ' αριθ. 320/2003 απόφαση ΑΠ, η οποία επικύρωσε την υπ' αριθ. 723/2001 απόφαση του ΕφΠατρών, σύμφωνα με την οποία η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. είναι υπόχρεη προς αποζημίωση για ζημίες οι οποίες προήλθαν από διακύμανση της τάσης του ρεύματος λόγω παραβίασης των συμβατικών της υποχρεώσεων και ειδικότερα λόγω της αμέλειας των υπαλλήλων της να αντικαταστήσουν το υπάρχον δίκτυο διανομής.

- Η υπ' αριθμ 586/2006 απόφαση του ΕφΛάρισας σύμφωνα με την οποία η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. ως κυρία και εκμεταλλεύτρια του Δικτύου Διανομής ηλεκτρικού ρεύματος, ως κάτοχος και εξουσιαστής πηγής «διαίτερων» κινδύνων, που αφενός δεν μπορούν να ελεγχθούν με την καταβολή της απαιτούμενης στις συναλλαγές επιμέλειας και αφετέρου απειλούν άτομα που λόγω της δομής και οργάνωσης των σύγχρονων κοινωνιών είναι υποχρεωμένα να εκτίθενται σ' αυτόν, φέρει αντικειμενική ευθύνη για τις ζημίες που προκαλούνται από την ανωτέρω δραστηριότητα, (ευθύνη από διακινδύνευση) η οποία θεμελιώνεται ευθέως τόσο στις συνταγματικές διατάξεις για τα δικαιώματα του ατόμου για την ελεύθερη ανάπτυξη της προσωπικότητας του, για τη συμμετοχή του στην κοινωνική και οικονομική ζωή, την προστασία της ζωής και της υγείας του (άρθρα 5 παρ. 1, 5, 17 παρ 1 Συντ) όσο και σε αναλογική εφαρμογή των διατάξεων που ήδη ισχύουν για τις ρυθμισμένες περιπτώσεις, (α) Η ευθύνη για ζημίες από τα αυτοκίνητα (ν. ΓΠΝ/1911). β) Η ευθύνη του εκμεταλλευόμενου αεροσκάφος για ζημίες κατά την αεροπορική μεταφορά (ν. 1815/1988). γ) Η ευθύνη για ζημίες από πυρηνική ενέργεια (ν. 1758/1988, όπως συμπληρώθηκε από το ν. 1897/1990). δ) Η ευθύνη για ζημίες από ρύπανση ή υποβάθμιση του περιβάλλοντος (ν. 1650/1986, όπως συμπληρώθηκε από το ν. 1892/1990). ε) Η ευθύνη για ζημίες από αντικείμενα που εκτοξεύονται στο διάστημα (ν. 563/1977). στ) Η ευθύνη για ρύπανση με πετρέλαιο (ν. 314/1976). ζ) Η ευθύνη παραγωγού από ελαττωματικά προϊόντα (ν. 2251/1994)).

4. Ενόψει των ανωτέρω, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

Ι) Απευθύνει σύσταση προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε.

α) να προχωρήσει σε πρόταση για καταβολή αποζημίωσης προς την κ. Χ, ίσης με το ήμισι της αξίας της προκληθείσας σε αυτήν ζημίας από την αυξομείωση της τάσης του ρεύματος.

β) να προβεί άμεσα, με κάθε πρόσφορο μέσο, στην πλήρη, σαφή και κατανοητή ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της λειτουργίας του Δικτύου Διανομής ηλεκτρικού ρεύματος και τους κινδύνους που εγκυμονεί η χρήση του ηλεκτρικού ρεύματος καθώς τους ενδεδειγμένους τρόπους πρόληψης από τους κινδύνους αυτούς.

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και την κ. Χ, 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 ΔΕΗ Α.Ε. και η κ. Χ 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 στην Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 13 Α «Κυρώσεις» του ν. 2251/1994 ΦΕΚ Α 159 «Προστασία των Καταναλωτών, όπως ισχύει.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
α/α

Γιώργος Διέλλας
Αναπληρωτής Συνήγορος

ΚΟΙΝ.:

1. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)
Πανεπιστημίου 69 και Αιόλου,
105 64, Αθήνα.

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