



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



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

Αθήνα, 30 Ιουνίου 2008
Αριθ. Πρωτ. : 811

ΠΡΟΣ:

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

2. κ. Χ
Κέρκυρας 93,
ΑΘΗΝΑ

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 20^η Φεβρουαρίου 2007, στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. 703.

Με τα από 12 Μαρτίου 2007 (αρ. πρωτ. Α/55) και από 17 Μαΐου 2007 (αρ. πρωτ. Α/753) έγγραφά μας, διαβιβάσαμε στην ΔΕΗ Α.Ε την παραπάνω αναφορά και ζητήσαμε να μας εκθέσει τις απόψεις της.

Με τα από 23 Μαΐου 2007 (αρ. πρωτ. Α/872/25-05-07), από 18 Ιουνίου 2007 (αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/1156/18-06-2007) και από 12 Δεκεμβρίου 2007 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1674) έγγραφά 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 ενδεδεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και του από 13 Σεπτεμβρίου 2007 (αριθ. πρωτ. ΡΑΕ 0-18622) εγγράφου της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

Α. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 144, 114 71 ΑΘΗΝΑ / ΤΗΛ.: 210 6460734, 210 6460284, ΦΑΞ.: 210 6460784 1

e-mail: anaplirotis@synigoroskatanaloti.gr

1. Ιστορικό

Η κ. Χ αναφέρει ότι την 31^η Ιανουαρίου 2007, υπέστη βλάβες σχεδόν όλος ο ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός της πολυκατοικίας όπου διαμένει λόγω ξαφνικής αύξησης της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος σε περίπου 380 βολτ. Η ίδια υπέστη τις εξής ζημιές: ολική καταστροφή ηλεκτρονικού υπολογιστή, εκτυπωτή, τηλεοράσεων, DVD, ψυγείου, ηλεκτρονικών συστημάτων ήχου και ασύρματου τηλεφώνου.

Η κ. Χ πληροφορήθηκε, μέσω της αρνητικής απάντησης της εταιρείας στο αίτημα αποζημίωσης το οποίο είχε υποβάλει, ότι η ζημία που υπέστη οφείλεται σε βλάβη (διακοπή του ουδέτερου αγωγού) του υπογείου καλωδίου της παροχής που τροφοδοτεί το ακίνητο της .

Η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. δια των απαντητικών της εγγράφων αρνείται την ευθύνη της για την επέλευση της βλάβης και την πρόκληση των ανωτέρω ζημιών.

2. Νομικό Πλαίσιο

2.1 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 επιπλέον, 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 ελλείψεως της παρανομίας και υπαιτιότητας, λαμβάνονται δε προς τούτο σχετικώς υπ' όψιν ως κριτήρια η εύλογως προσδοκώμενη 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 «ευλόγως αναμενόμενη ασφάλεια» που δικαιολογείται ευλόγως 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 ζημιάς. 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 Καρακώστα, ο.π., 274 σελ).

Ως προς τους ειδικότερους παράγοντες οι οποίοι συμπροσδιορίζουν την έννοια της «ευλόγως 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 διάψευση 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 Καρακώστα, ο.π., 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).

2.2 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. 22α. 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 ενός τεχνικά άρτια Δικτύου, ιδιαίτερα δε όσον αφορά τις

τεχνικές προδιαγραφές αυτού, την ποιότητα τάσης και την αξιοπιστία τροφοδοσίας των πελατών.

2.3 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».

2.4 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 μορφή 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 (βλ. Ιωάννη Καρακόωστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2004, 98 σελ.).

3. Υπαγωγή της υπό κρίση περίπτωσης

3.1 Γενικοί Όροι Συναλλαγών

Σχετικά με τους 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 μορφή πταίσμα του προμηθευτή θεωρείται άνευ ετέρου ex lege καταχρηστικός και άκυρος. (βλ. Γ. Μεντή, ο.π., 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 Καράκωστα, ο.π., 98 σελ.).

Κατά συνέπεια, ενόψει της ακυρότητας των ανωτέρω όρων, η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. 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.).

3.2 Άρθρο 8 «Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες»

Η κ. Χ, δια της ανωτέρω αναφοράς της, επικαλείται την πρόκληση ζημιών στον οικιακό της εξοπλισμό, η οποία τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με την παροχή των υπηρεσιών διανομής ηλεκτρικού ρεύματος από την εταιρεία ΔΕΗ και ειδικότερα την πλημμέλεια της υπηρεσίας ήτοι την απότομη αυξομείωση της τάσης του παρεχομένου ηλεκτρικού ρεύματος.

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

α) Η βλάβη (διακοπή ουδετέρου αγωγού) στο υπόγειο καλώδιο της παροχής που προκάλεσε τη ζημία, οφείλεται σε τυχαίο γεγονός, καθώς τα υπόγεια δίκτυα, σύμφωνα με τα διεθνώς παραδεδομένα, δεν υπόκεινται σε προληπτική συντήρηση πέραν των υπέργειων απολήξεων και των επισκέψιμων τμημάτων, λόγω της δυσχέρειας πρόσβασης αλλά και της αμφίβολης δυνατότητας διάγνωσης της βλάβης από την οπτική εξέταση. Ως εκ τούτου, η κοπή ουδετέρου δεν είναι δυνατόν να προβλεφθεί και φυσικά να αποκλεισθεί.

Για το λόγο αυτό, η εταιρεία έχει καθιερώσει τακτικές μείωσης του αριθμού των βλαβών των καλωδίων, όπως: αντικατάσταση των προβληματικών υπογείων καλωδίων σε περίπτωση εκσκαφών προς αποκατάσταση σημαντικής βλάβης ή εγκατάσταση νέων δικτύων καθώς και παρακολούθηση και αντικατάσταση όσων καλωδιακών γραμμών παρουσιάζουν αυξημένη συχνότητα βλαβών.

β) σύμφωνα με τα άρθρα 8 παρ. 2 και 18 παρ. 1 του Συμβολαίου και το άρθρο 21 των «Γενικών Όρων και Συμφωνιών για την Παροχή Ηλεκτρικού Ρεύματος», η εταιρεία δεν ευθύνεται έναντι των καταναλωτών για τυχόν ζημιές τους σε περιπτώσεις ανωμαλιών ή διακοπών της σταθερής και αδιάλειπτης παροχής ρεύματος.

Περαιτέρω, η εταιρεία αναφέρει ότι οι ανωτέρω διαταραχές της τάσης είναι αποδεκτές στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού Προτύπου 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 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.

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 «Ηλεκτρομαγνητικής Συμβατότητας», 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).

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 .

Απόψεις της Αρχής

Σχετικά με τον ανωτέρω (α) ισχυρισμό, θα πρέπει να σημειώσουμε τα εξής:

Σύμφωνα με την κατά νόμο αρμόδια για την τήρηση των υποχρεώσεων του Διαχειριστή του Δικτύου, Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (άρθρο 5 του ν. 2773/1999), η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., στα πλαίσια των υποχρεώσεων της (αρθρ. 22α. ν. ν. 2773/1999) σχετικά με τη λειτουργία, συντήρηση, την αξιοπιστία και την ασφάλεια ενός τεχνικά άρτια Δικτύου, ιδιαίτερα δε όσον αφορά τις τεχνικές προδιαγραφές αυτού, την ποιότητα τάσης και την αξιοπιστία τροφοδοσίας των πελατών, οφείλει να λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε να αντιμετωπίζονται αλλά και να προλαμβάνονται βλάβες στο Δίκτυο, και ιδιαίτερα αυτές που μπορούν να προκαλέσουν σημαντική

ζημία στους καταναλωτές και των οποίων τα αίτια δεν σχετίζονται με γεγονότα τυχηρά ή ανωτέρας βίας. Στο πλαίσιο αυτό, και επειδή η εκδήλωση βλαβών στα υπόγεια Δίκτυα είναι αναμενόμενη, επιβάλλεται η ύπαρξη σχετικού προγράμματος προληπτικής συντήρησης αυτών, τουλάχιστον βάσει της παλαιότητας και των τεχνικών προδιαγραφών κατασκευής και εγκατάστασης (βλ. από 13 Σεπτεμβρίου 2007 έγγραφό ΡΑΕ)..

Εκ των ανωτέρω, προκύπτει σαφώς ότι η παρακολούθηση της συμπεριφοράς των υπογείων δικτύων και η προληπτική συντήρηση αυτών εντάσσεται σαφώς στο πεδίο των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας τις οποίες οφείλει να τηρεί ο μέσος συνετός εκπρόσωπος του οικείου κλάδου συναλλαγών κατά τις διατάξεις του άρθρου 8 του ν. 2251/1994 και συνεπώς κάθε ζημία στον ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό η οποία τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με την παραβίαση της ανωτέρω υποχρέωσης συνιστά παράνομη και υπαίτια πράξη και γεννά υποχρέωση αποζημίωσης της εταιρείας (297-300 ΑΚ).

Από τα σχετικά έγγραφα της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. δεν αποδεικνύεται η τήρηση των ανωτέρω υποχρεώσεων καθώς η εταιρεία α) δεν τηρεί πρόγραμμα προληπτικής συντήρησης των υπογείων δικτύων και β) δεν παρέχει στοιχεία σχετικά με την φύση του γεγονότος που προκάλεσε τη βλάβη, ούτε σχετικά με την κατάσταση του υπό κρίση Δικτύου, προκειμένου να διαπιστωθεί ότι η ζημία δεν τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με την έλλειψη συντήρησης του Δικτύου αλλά επήλθε από περιστατικό τυχηρό ή ανωτέρας βίας, το οποίο δεν μπορούσε να προβλεφθεί ή να αποφευχθεί από τον μέσο ευσυνείδητο εκπρόσωπο του οικείου κύκλου συναλλαγών.

Επιπλέον, η εταιρεία δεν παρέχει κανένα στοιχείο σχετικά με την τήρηση του μέτρου περί παρακολούθησης της συχνότητας των βλαβών που παρουσιάζουν οι καλωδιακές γραμμές και αντικατάστασης όσων παρουσιάζουν αυξημένη συχνότητα βλαβών, το οποίο και αποδέχεται ότι εφαρμόζει.

Σχετικά με τον ισχυρισμό (β):

Σχετικά με τον αποκλεισμό της ευθύνης της εταιρείας έχουμε ήδη αναφερθεί στο μέρος 3.1.

Σχετικά με την εφαρμογή του Προτύπου EN 50160, θα πρέπει να παρατηρήσουμε ότι από τα σχετικά έγγραφα της ΡΑΕ και της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε., δεν προκύπτει σε καμία περίπτωση ο χαρακτηρισμός των βλαβών κοπής ουδετέρου λόγω παλαιότητας του Δικτύου ως περιπτώσεων ανωτέρας βίας οι οποίες είναι αποδεκτές από το ανωτέρω Πρότυπο. Θα πρέπει δε, να σημειώσουμε ότι ο αποκλεισμός της ευθύνης του προμηθευτή σε περίπτωση παραβίασης των υποχρεώσεων του, δεν δύναται να συντελείται μονομερώς μέσω γενικών όρων συναλλαγών ή προτύπων ποιότητας χωρίς την απαραίτητη νομοθετική εξουσιοδότηση και κανονιστική ισχύ.

Σχετικά με τον ισχυρισμό (γ):

Για την αντιμετώπιση του φαινομένου των «διαταραχών» της τάσης, υπάρχουν σε ισχύ α) τα διεθνή Πρότυπα IEC 61000 περί «Ηλεκτρομαγνητικής 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, τα σχετικά έγγραφα της ΡΑΕ και τις παραδοχές της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε., η εκδήλωση διαταραχών στην τάση του ρεύματος λόγω βλαβών στο υπόγειο Δίκτυο Διανομής, δεδομένης της παλαιότητας του Δικτύου, αποτελεί αναμενόμενο και αναπόφευκτο φαινόμενο από το οποίο η συντριπτική πλειοψηφία των καταναλωτών θα υποστεί σοβαρότατες ζημιές (βλ. 13 Σεπτεμβρίου 2007 έγγραφο ΡΑΕ). Η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. θέτει τις σχετικές ενέργειες για την ανανέωση και συντήρηση του Δικτύου πέραν των υποχρεώσεων της, αποδέχεται την εκδήλωση βλαβών ως φυσιολογική λειτουργία του Δικτύου και επεμβαίνει μόνο περιστασιακά, κατόπιν της εκδήλωσης των βλαβών με την ευκαιρία νέων έργων, αποκατάστασης διακοπών τροφοδότησης ή εφόσον έχει ήδη παρατηρηθεί σημαντικός αριθμός βλαβών σε μια καλωδιακή γραμμή.

Η ανωτέρω παρουσίαση της εμφάνισης των διαταραχών στην τάση του ρεύματος από την εταιρεία, η οποία παρουσιάζει το φαινόμενο της εμφάνισης «διαταραχών» ως προκαλούμενο από ακραία και τυχαία, έκτακτα «εξωγενή αίτια», δεν ενημερώνει πλήρως και σαφώς τους καταναλωτές σχετικά με το βέβαιο και ιδιαίτερα συχνό κίνδυνο που διατρέχουν για την εκδήλωση σημαντικών ζημιών στην περιουσία τους λόγω της φύσεως των υπογείων δικτύων και των μέτρων προστασίας που εφαρμόζει η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. Κατά συνέπεια θεωρούμε ότι η 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.

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. Κανάκη 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 υπ' αριθμ 598/2006 απόφαση του ΕφΛάρισας (NoB Τόμος 56, σελ.319) η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. ως κυρία και εκμεταλλεύτρια του Δικτύου Διανομής ηλεκτρικού ρεύματος, ως κάτοχος και εξουσιαστής πηγής «ιδιαίτερων» 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 προσωπικότητάς 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 αεροσκάφους 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 Σνήγορος 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 μετά την υποβολή των απαραίτητων αποδεικτικών της ζημίας εγγράφων από την ζημιωθείσα.

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