



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ

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

Αθήνα, 8 Σεπτεμβρίου 2009
Αριθ. Πρωτ. : 3079

ΠΡΟΣ:

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

2. κ.

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 του την 13^η Μαρτίου 2008, στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. 854Α.

Με το από 2 Απριλίου 2008 (αρ. πρωτ. Α/1726) έγγραφό μας, διαβιβάσαμε στην ΔΕΗ Α.Ε την παραπάνω αναφορά και ζητήσαμε να μας εκθέσει τις απόψεις της.

Με το από 21 Μαΐου 2008 (αρ. πρωτ. εισερχ. Α/3242/02-06-08) έγγραφό της, η ΔΕΗ Α.Ε. εξέθεσε τις απόψεις τις επί της ανωτέρω αναφοράς.

Με το από 9 Φεβρουαρίου 2009 (αρ. πρωτ. Α/521) έγγραφό μας, καλέσαμε τα μέρη στα γραφεία της Αρχής με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, ο οποίος δεν επιτεύχθηκε.

Ενόψει των παραπάνω, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α') και κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

A. Ιστορικό

Ο κ. αναφέρει, ότι την 7^η Μαρτίου 2008, μετά από διακοπή ρεύματος και απότομη πτώση της τάσης διαπίστωσε βλάβη σε ηλεκτρονικό του εξοπλισμό και συγκεκριμένα σε ένα αρμόνιο.

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 με την αιτιολογία ότι αυτή οφείλεται σε τυχαία και αναπόφευκτη βλάβη (κομμένη γέφυρα δικτύου Μέσης Τάσης)

B. Νομικό Πλαίσιο

1. Υποχρεώσεις Φορέων του Δικτύου

1.1 ν.2773/1999

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. 21επ. του ν. 2773/1999 ΦΕΚ 286 Α «Απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας – Ρύθμιση θεμάτων ενεργειακής πολιτικής και λοιπές διατάξεις, όπως ισχύει, βλ. και σχέδιο Κώδικα Διαχείρισης του Συστήματος Διανομής) 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 άρτιου Δικτύου, ιδιαίτερα δε όσον αφορά τις τεχνικές προδιαγραφές αυτού, την ποιότητα τάσης και την αξιοπιστία τροφοδοσίας των πελατών, σύμφωνα με τις διατάξεις της Άδειας Διαχείρισης και του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου.

1.2 Σύμβαση

Κατ' ακολουθία με τα ανωτέρω η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. συνάπτει με τους καταναλωτές συμβάσεις διανομής και προμήθειας ηλεκτρικού ρεύματος. Σύμφωνα με τους όρους της ανωτέρω σύμβασης διανομής και προμήθειας ηλεκτρικού ρεύματος για οικιακή χρήση, 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».

«Κατά το δυνατό σταθερά και αδιάλειπτα»

Σχετικά με τη διασαφήνιση του ανωτέρω όρου και τον ειδικότερο ερμηνευτικό προσδιορισμό των νομίμων και συμβατικών υποχρεώσεων της εταιρείας θα πρέπει να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα: 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, μόνιμες και παροδικές, ή χειρισμούς κατά την επιδιόρθωση βλαβών ή διακοπών κατά τις απεργιακές κινητοποιήσεις ή στην κανονική λειτουργία του Δικτύου (λειτουργία διακοπτικών στοιχείων ή εξοπλισμού προστασίας του δικτύου, ρεύμα μαγνήτισης μετασχηματιστών, ζεύξη/απόζευξη αεργών φορτίων, ηλέκτριση εναερίων γραμμών, μετασχηματιστώ, καλωδίων και πυκνωτών) ή σε βλάβες και χειρισμούς της παραγωγής στις εγκαταστάσεις των παραγωγών ή ακόμα και σε τυχαία γεγονότα και γεγονότα ανωτέρας βίας (όπως οι δυσμενείς καιρικές συνθήκες κ.λ.π.).

1.3 Υποχρεώσεις των Διανομέων Ηλ. Ενέργειας ως προς την εξασφάλιση της ποιότητας της τάσης του παρεχομένου ηλεκτρικού ρεύματος

Η εμφάνιση των διαταραχών στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος σχετίζεται με την τήρηση των κανόνων της επιστήμης και της τεχνικής ως προς 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) το συντονισμό των διαταραχών που προκαλούν οι καταναλωτές στο δίκτυο μέσω της εποπτείας του δικτύου και της πραγματοποίησης μετρήσεων και της ενίσχυσης του δικτύου κ.α., (βλ. «Αρχές ρύθμισης της ποιότητας στον τομέα της διανομής ηλεκτρικής ενέργειας» της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (Οκτώβριος 2006), από 18 Ιουνίου 2006 έγγραφό ΡΑΕ και σχέδιο Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου, Κεφ. 3, 4 σχετικά με την Ποιότητα Ενέργειας)

Πιο συγκεκριμένα και αναφορικά με τις σημαντικότερες κατηγορίες διαταραχών παρατηρούμε ότι:

α) Ο Διαχειριστής του Δικτύου οφείλει υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας του Δικτύου (στις οποίες περιλαμβάνεται και η εκκαθάριση παροδικών σφαλμάτων), να παρέχει ηλεκτρικό ρεύμα με την ποιότητα τάσης η οποία καθορίζεται στο 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», του οποίου η εφαρμογή προβλέπεται και στο σχέδιο Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής (Παράρτημα Ι, Άρθρο Π.Ι-4 για την Πρώτη Ρυθμιστική Περίοδο Διανομής, από 31 Δεκεμβρίου 2009 ως 31 Δεκεμβρίου 2010). Το παραπάνω πρότυπο περιέχει ένα πλήρη κατάλογο διαταραχών και προβλέπει αποδεκτά όρια διαταραχών για κάποιες από τις παραμέτρους ποιότητας (διακυμάνσεις, αναλαμπή, αρμονική παραμόρφωση της κυματομορφής) 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 περιπτώσεις.

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 $\pm 15\%$. Αξίζει, δε, να αναφερθεί ότι για τις βυθίσεις της τάσης, οι οποίες είναι ιδιαίτερα αισθητές και επιζήμιες για τους καταναλωτές, το πρότυπο αναφέρει ότι υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας ο αναμενόμενος αριθμός βυθίσεων μπορεί να είναι από μερικές δεκάδες έως και χίλιες.

β) 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 (άρθρ. 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 τυχαία 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 βάση της παλαιότητας και των τεχνικών προδιαγραφών κατασκευής και εγκατάστασης (βλ. από 13 Σεπτεμβρίου 2007 έγγραφο ΡΑΕ, 6878/2008 ΠΠρΑθ).

γ) Στο πλαίσιο των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. εντάσσεται η υποχρέωση της εταιρείας για έγκαιρη και με κάθε

πρόσφορο μέσο ενημέρωση των καταναλωτών σε περιπτώσεις επικείμενης διακοπής ρεύματος προκειμένου να προληφθούν βλάβες στις συσκευές των καταναλωτών από την διακοπή και την επανεκκίνηση της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας (βλ. ΑΠ 1891/1984 ΕφΑθ 9778/1991, βλ. και διατάξεις του υπό διαβούλευση Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας άρθρο Π.Ι-5, Παράρτημα Ι σχετικά με τον ορισμό των Προγραμματισμένων Διακοπών και την υποχρέωση ενημέρωσης).

δ) Στο πλαίσιο των συμβατικών και συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε., ως Διαχειριστή του Δικτύου και προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας (άρθρα 5 και 8 του ν. 2251/1994 ΦΕΚ Α 159 «Προστασία των Καταναλωτών, όπως ισχύει, περίπτωση (ζ) άρθρου 23 ν.2773/1999, 281, 288, 914 ΑΚ, βλ. και 6878/2008 ΠΠρΑθ), 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.

1.4 Όπως προκύπτει από τα ανωτέρω καθώς και από τα έγγραφα που έχουν τεθεί υπόψη της Αρχής, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες της επιστήμης και της τεχνικής, η εμφάνιση συχνών διαταραχών στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος αποτελούν, πέραν των περιπτώσεων ευθύνης του Διαχειριστή ή τρίτου, συνηθισμένη, προβλέψιμη και φυσιολογική συμπεριφορά του δικτύου διανομής υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας αφενός λόγω της φύσεως του ηλεκτρικού ρεύματος και των εγγενών χαρακτηριστικών του Δικτύου, (βλέπε όρια ποιότητας τάσης) και αφετέρου λόγω των συχνών περιπτώσεων αναπόφευκτων βλαβών και εξωτερικών επιδράσεων, οι οποίες κυρίως οφείλονται στις τεχνικές δυσχέρειες στην προστασία, συντήρηση, επιτήρηση και ανανέωση των υπογείων και εναερίων δικτύων καθώς και στην επίδραση των εγκαταστάσεων των καταναλωτών στο δίκτυο.

Η διερεύνηση της τήρησης των συμβατικών και συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας που τηρεί ή οφείλει να τηρεί ο μέσος συνετός εκπρόσωπος των Διανομέων 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 κ.λ.π.) για την αντιμετώπιση ή τον περιορισμό της εμφάνισης επιζήμιων διαταραχών στο Δίκτυο, αποτελεί, ενόψει και των ανωτέρω εκτεθέντων, ιδιαίτερα δυσχερές αποδείξεως αντικείμενο.

Κυριότεροι λόγοι για αυτό αποτελούν: τα εξειδικευμένα και πολύπλευρα τεχνικά θέματα που χρήζουν εξέτασης, η απουσία ενημέρωσης σχετικά με το περιεχόμενο και την τήρηση των υποχρεώσεων των Φορέων του Δικτύου από την κατά νόμο αρμόδια για την τήρηση των ανωτέρω υποχρεώσεων ΡΑΕ (άρθρο 5 του ν. 2773/1999), η απουσία συστηματικής δειγματοληπτικής καταγραφής της συμπεριφοράς του

Δικτύου και η αδυναμία εξακρίβωσης της αιτίας πρόκλησης διαταραχών στην τάση σε περιπτώσεις παροδικών βλαβών ή φαινομένων.

Θα πρέπει χαρακτηριστικά να αναφέρουμε ότι ο καθορισμός του μέτρου επιμέλειας των Φορέων του Δικτύου (330 ΑΚ) και ο χαρακτηρισμός περιστατικού το οποίο προκαλεί διαταραχές στην τάση και ζημία σε οικιακό εξοπλισμό, ως περιστατικού τυχηρού ή ανωτέρας βίας απαιτεί διαδικασία η οποία χρήζει ιδιαίτερων γνώσεων, στάθμισης συμφερόντων και έρευνας και την οποία, σύμφωνα με το σχέδιο Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου δύναται να εφαρμόζει η ΡΑΕ κατά περίπτωση (βλ. π.χ. Άρθρα 4-5, 5-5, 6-1).

Σε κάθε περίπτωση, κατά τη διαδικασία διερεύνησης και σχηματισμού πεποίθησης περί της τήρησης των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας και της ενδεχόμενης ύπαρξης πταίσματος κατά την παροχή των υπηρεσιών διανομής ηλεκτρικού ρεύματος θα πρέπει, κατά τη γνώμη της Αρχής να εξετάζονται σωρευτικά: α) η ακριβής αιτία διαταραχής της τάσης, β) η τήρηση των υποχρεώσεων των Φορέων του Δικτύου σχετικά με την κατασκευή, συντήρηση, την ανανέωση και τη λειτουργία του Δικτύου τόσο σε σχέση με τη συγκεκριμένη αιτία διαταραχής όσο και γενικότερα γ) η τήρηση των εκάστοτε προβλεπομένων ορίων για την ποιότητα ενέργειας.

Επιπλέον δ) θα πρέπει να ερευνείται το επίπεδο ενημέρωσης του καταναλωτή-ζημιωθέντα σχετικά με τα αίτια της εκάστοτε διαταραχής της τάσης και τα ενδεδειγμένα μέτρα προστασίας του εξοπλισμού του, στο πλαίσιο των σχετικών υποχρεώσεων των προμηθευτών και της ανταπόκρισης της υπηρεσίας στην «ευλόγως αναμενόμενη ασφάλεια» (άρθρα 5 και 8 του ν. 2251/1994 ΦΕΚ Α 159 «Προστασία των Καταναλωτών, όπως ισχύει, περίπτωση (ζ) άρθρου 23 ν.2773/1999, 281, 288, 914 ΑΚ).

2. Υποχρεώσεις του παρέχοντος υπηρεσίες

2.1 Άρθρο 8 ν. 2251/1996

Η διερεύνηση της ευθύνης της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. για αποζημίωση των περιουσιακών ζημιών που προκαλούνται από τις διαταραχές στην τάση του ρεύματος εξετάζεται στο πλαίσιο του άρθρου 8 «Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες» του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α 159) «Προστασία των Καταναλωτών. Αυτό συμβαίνει καθώς οι ανωτέρω διατάξεις:

α) Στο πλαίσιο πάντα της ανταπόκρισης στην «ευλόγως αναμενόμενη ασφάλεια», υπεισέρχονται με πληρότητα στα θέματα παρανομίας (μεταξύ άλλων και της τήρησης των κανόνων της επιστήμης και της τεχνικής) και υπαιτιότητας της εταιρείας ως προς την πρόκληση ζημιών κατά την παροχή των υπηρεσιών της, τα οποία αποτελούν όρους για τη θεμελίωση της ευθύνης της εταιρείας ανεξάρτητα από τις λοιπές γενικές και ειδικές διατάξεις του νόμου, οι οποίες μπορούν να τύχουν παράλληλης εφαρμογής ανάλογα με το χαρακτηρισμό της σύμβασης (330, 380, επ.690, 543, 914 ΑΚ).

β) θεσπίζουν την, ιδιαίτερα ευνοϊκή για τον καταναλωτή, αντιστροφή του βάρους της απόδειξης τόσο της παρανομίας όσο και της υπαιτιότητας, καθιερώνοντας ιδιαίτερη μορφή νόθου αντικειμενικής ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες, η οποία, άλλωστε, ισχύει και μέσω της ανάλογης εφαρμογής του νομολογιακού δικαίου περί ευθύνης του παραγωγού (281, 288, 330, 914, 925, 932 ΑΚ).

Θα πρέπει εδώ, στο πλαίσιο της ανάλογης εφαρμογής των διατάξεων του άρθρου 925 περί του βάρους της απόδειξης, να επισημάνουμε ότι αν και η ανωτέρω διάταξη καθιερώνει γνήσια αντικειμενική ευθύνη, υπό την έννοια ότι ο κύριος του έργου (παρέχων υπηρεσίες) οφείλει να αποδείξει την αιτία της ζημίας και όχι την έλλειψη υπαιτιότητας αυτού (βλ. Β. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΜΑΚ, 2006, 924-925 σελ.) τόσο η θεωρία όσο και η νομολογία δέχονται την ανάλογη εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 925, στο πλαίσιο της αδικοπρακτικής ευθύνης, μόνο ως περίπτωση νόθου αντικειμενικής ευθύνης (βλ. Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2008, 366 σελ., Γ. Καρακώστα, Προστασία του Καταναλωτή, 2002, 206 σελ.), δηλαδή ο παρέχων υπηρεσίες οφείλει να αποδείξει ότι δεν τον βαραίνει πταίσμα κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών του, ότι δεν εκτέλεσε πλημμελώς τις υποχρεώσεις του.

Εντούτοις, σύμφωνα με άλλη γνώμη της θεωρίας (βλ. σχόλιο Κ.Δ. Παντελίδου ΝοΒ Τόμος 56, 327 σελ.), η εφαρμογή γνήσιας αντικειμενικής ευθύνης από διακινδύνευση του παρέχοντος υπηρεσίες μπορεί να θεμελιωθεί στην ευθεία εφαρμογή της 925 ΑΚ με ευρεία ερμηνεία της «πτώσης» του έργου. Στην περίπτωση αυτή, αντικείμενο απόδειξης θα αποτελεί όχι η ύπαρξη πταίσματος αλλά η αιτία της βλάβης, και όπου η αιτία αυτή δεν είναι διαγνώσιμη ή αμφισβητούμενη και δεν πείθεται ο δικαστής, μπορεί σύμφωνα με τους κανόνες κατανομής του βάρους της απόδειξης να καταλήξει στην κατάφαση της ευθύνης του κυρίου. (βλ. Α. Γεωργιάδη – Μ. Σταθόπουλο, Τόμος IV, 767 σελ.).

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: i) η παροχή ανεξαρτητών 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, ii) 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 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 «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, iii) η ζημία και iv) 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 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), αξίζει να αναφέρουμε σε σχέση με την ευθύνη των Διανομέων ηλεκτρικής ενέργειας ιδιαίτερα δύο:

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, ο.π. 376-378 σελ. σχετικά με τα ελαττώματα προϊόντων).

3. Ευθύνη από διακινδύευση

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 διακινδύευση) 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. Γενικοί Όροι Συναλλαγών

Σύμφωνα με τις διατάξεις των υποπεριπτώσεων β), ιγ) 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 (βλ. Ιωάννη Καρακώστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2004, 98 σελ.).

Γ. Υπαγωγή της υπό κρίση περίπτωσης

1. Γενικοί Όροι Συναλλαγών

Οι όροι της σύμβασης περί μη ευθύνης της εταιρείας από τις περιπτώσεις ανωμαλιών ή διακοπών κατά την παροχή του ρεύματος, ανεξάρτητα από την υπαιτιότητά της, σύμφωνα με τα ανωτέρω εκτεθέντα και κατά πάγια θέση της νομολογίας (320/2003

ΑΠ, 6878/2008 ΠΠρΑθ, 427/2007 ΕφΚρητ, 3148/82 ΕφΑθ) είναι άκυροι. 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). και ευθύνεται για κάθε αθέτηση υποχρέωσής από δόλο ή αμέλεια, η οποία απαιτείται να καταβάλλεται στις συναλλαγές.(βλ. Ιωάννη Καρακώστα, ο.π., 98 σελ., 330 ΑΚ).

2. Άρθρο 8 «Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες»

Ο κ., δια της ανωτέρω αναφοράς του, επικαλείται πρόκληση ζημιών στον οικιακό του εξοπλισμό, η οποία τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με την παροχή των υπηρεσιών διανομής ηλεκτρικού ρεύματος από την εταιρεία ΔΕΗ και ειδικότερα την στην 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 ζημίες 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 διακύμανση τάσης οφειλόταν σε τυχαία και απρόβλεπτη βλάβη η οποία εκδηλώθηκε στο δίκτυο Μέσης Τάσης (κομμένη γέφυρα) και η οποία προκλήθηκε από δυσμενή καιρικά φαινόμενα και όχι σε πλημμελή κατασκευή ή συντήρηση του Δικτύου.

β) 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 υπ' αριθ. Φ.7.5/1816/88 απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης (ΦΕΚ 470 Β 05-03-2004), Κανονισμός Εσωτερικών Ηλεκτρικών Εγκαταστάσεων (υπ' αριθ. 80225/54 απόφαση του Υπουργού Βιομηχανίας ΦΕΚ 59 Β).

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 .

Δ. Απόψεις της Αρχής

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

Η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., στην υπό κρίση περίπτωση, δεν αναφέρει κανένα συγκεκριμένο στοιχείο σχετικά με τα αίτια και τη φύση της βλάβης καθώς και τις ειδικότερες συνθήκες οι οποίες προκάλεσαν αυτήν προκειμένου να θεμελιωθεί η ύπαρξη τυχαίου περιστατικού ή η συνδρομή λόγων ανωτέρας βίας.

Επιπλέον δεν προκύπτει κανένα συγκεκριμένο στοιχείο 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, ενώ η αντίστοιχη ενημέρωση δεν παρέχεται ούτε από την κατά νόμο αρμόδια προς τούτο ΡΑΕ.

Σχετικά δε, με τις άλλες, συχνές περιπτώσεις πρόκλησης ζημιών θα πρέπει να επισημάνουμε ότι :

α) Η εταιρεία δεν αποδέχεται τη ευθύνη της σε περιπτώσεις βλάβης (διακοπή ουδετέρου αγωγού) στα υπόγειο καλώδια καθώς τα υπόγεια δίκτυα, σύμφωνα με τα διεθνή παραδεδεγμένα, 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 εγκατάστασης νέων δικτύων καθώς και παρακολούθηση και αντικατάσταση όσων καλωδιακών γραμμών παρουσιάζουν αυξημένη συχνότητα βλαβών.

Από τα σχετικά έγγραφα της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. και την ενημέρωση της Ρ.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 τυγχρό 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.

β) Σχετικά με τις περιπτώσεις διακοπών ρεύματος, η εταιρεία διαμβειώνει ότι λαμβάνεται κάθε δυνατή μέριμνα με σκοπό την κατά το δυνατό μικρότερη διάρκεια διακοπής ενός εκάστου καταναλωτή και την έγκαιρη ενημέρωση και προειδοποίηση όλων των καταναλωτών. Ιδιαίτερα κατά τις περιπτώσεις απεργιών, πραγματοποιείται καθημερινή σύνταξη ενδεικτικών προγραμμάτων διακοπών, πλην όμως η τήρηση του προγράμματος είναι συχνά αδύνατη λόγω του εκτάκτου της κατάστασης, της συχνής αλλαγής των δεδομένων διαθέσιμης παραγωγής και ζήτησης και των εξ αυτών μεταβαλλόμενων εντολών από τον ΔΕΣΜΗΕ.

Η διερεύνηση της τήρησης των υποχρεώσεων ενημέρωσης της εταιρείας, τόσο κατά τις προγραμματισμένες διακοπές, όσο και κατά την περίοδο απεργιών, χρήζει ειδικότερης κατά περίπτωση εξέτασης για την οποία η Αρχή μας απευθύνεται τόσο προς την εταιρεία, όσο και προς τους θιγόμενους καταναλωτές, τον ΔΕΣΜΗΕ και τη ΡΑΕ.

2. Σχετικά με τον ισχυρισμό (β):

Το πρότυπο EN 50160 προβλέπει αποδεκτά όρια διαταραχών για κάποιες από τις παραμέτρους ποιότητας (διακυμάνσεις, αναλαμπή, αρμονική παραμόρφωση της κυματομορφής) της τάσης τροφοδότησης, υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας και όχι σε καταστάσεις που προκαλούνται από σφάλματα και διακοπές τροφοδότησης ή έκτακτες περιστάσεις, όπως η υπό εξέταση περίπτωση.

Επιπλέον, ακόμα και στην περίπτωση εφαρμογής του προτύπου i) θα πρέπει να διερευνάται η τήρηση των προβλεπομένων ορίων (Άρθρα 6-6, 6-7 Σχεδίου Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου) ii) θα πρέπει να διερευνάται η τήρηση των ανωτέρω υποχρεώσεων των Φορέων του Δικτύου καθώς πρόκληση διαταραχής λόγω πταίσματος κατά την παροχή των υπηρεσιών και όχι λόγω απρόβλεπτου και αναπότρεπτου γεγονότος δύναται να θεμελιώνει ευθύνη προς αποζημίωση ακόμα και αν η διακύμανση της τάσης κυμαίνεται εντός των προβλεπομένων ορίων.

3. 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) καθώς και το Άρθρο 6 του Κανονισμού Εσωτερικών Ηλεκτρικών Εγκαταστάσεων 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).

γ) η εταιρεία φέρει ευθύνη για το συντονισμό των διαταραχών που προκαλούν οι καταναλωτές στο δίκτυο μέσω της εποπτείας του δικτύου και της πραγματοποίησης μετρήσεων και της ενίσχυσης του δικτύου.

4. 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 (άρθρα 5 και 8 του ν. 2251/1994 ΦΕΚ Α 159 «Προστασία των Καταναλωτών, όπως ισχύει, περίπτωση (ζ) άρθρου 23 ν.2773/1999, 281, 288, 914 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 Αρχής μας, η εμφάνιση συχνών διαταραχών στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος αποτελούν, πέραν των περιπτώσεων ευθύνης του Διαχειριστή ή τρίτου, συνηθισμένη, προβλέψιμη και φυσιολογική συμπεριφορά του δικτύου διανομής υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας αφενός λόγω της φύσεως του ηλεκτρικού ρεύματος και των εγγενών χαρακτηριστικών του Δικτύου (βλέπε όρια ποιότητας τάσης EN 50160) και αφετέρου λόγω των συχνών περιπτώσεων αναπόφευκτων βλαβών και εξωτερικών επιδράσεων, οι οποίες κυρίως οφείλονται στις τεχνικές δυσχέρειες στην προστασία, συντήρηση, επιτήρηση και ανανέωση των υπογείων και εναερίων δικτύων αλλά και την επίδραση των συσκευών των καταναλωτών στο δίκτυο. Επιπλέον, ιδιαίτερος κίνδυνος πρόκλησης ζημιών από διαταραχές της τάσης υφίσταται κατά τη διακοπή και επαναφορά του ηλεκτρικού ρεύματος σε περιπτώσεις προγραμματισμένων διακοπών και απεργιών.

Κατά συνέπεια, 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, στη μη συντήρηση των υπογείων δικτύων, στην συχνή εμφάνιση βλαβών λόγω της φύσεως των εναερίων δικτύων, καθώς και στην πιθανότητα πρόκλησης ζημιών κατά την διακοπή και την επαναφορά του ηλεκτρικού ρεύματος και στα μέτρα προστασίας που μπορούν να λάβουν οι καταναλωτές.

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. 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 καθώς και μέτρα για την αποφυγή επιζήμιων παρεμβάσεων στο δίκτυο.

Ε. Συμπέρασμα

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 του καταναλωτή 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 του κ. 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. 2251/1996 και η υποχρέωση της για αποζημίωση μέρους της προκληθείσας ζημίας.

ΣΤ. Σύσταση

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 τον κ., ίσης με το ήμισι της αξίας της προκληθείσας σε αυτόν ζημίας από την αυξομείωση της τάσης του ρεύματος μετά την υποβολή των απαραίτητων αποδεικτικών της ζημίας εγγράφων από τον ζημιωθέντα.

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 και τους ενδεδειγμένους τρόπους πρόληψης από τους κινδύνους αυτούς.

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και τον κ., 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 ο κ. 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

Ευάγγελος Ζερβέας

ΚΟΙΝ.:

1. Υπουργείο Ανάπτυξης
Γρ. Υπουργού Ανάπτυξης
Λ. Μεσογείων 119
101 92 Αθήνα

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

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