

Αθήνα, 2 Ιουλίου 2008
Αρ. πρωτ. 2205

Προς
Κύριο Παναγιώτη Αθανασόπουλο
Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου Δ.Ε.Η. Α.Ε.
Χαλκοκονδύλη 30
104 32 ΑΘΗΝΑ

Κοιν.
Γενικό Διευθυντή κύριο Δημήτριο Λαθούρη
Γενική Διεύθυνση Επιχειρησιακής Μονάδας Διανομής
Χαλκοκονδύλη 30, 104 32
ΑΘΗΝΑ

Θέμα: Η υποχρέωση της Δ.Ε.Η. Α.Ε. να προλαμβάνει τις βλάβες ηλεκτρικών συσκευών από την αυξομείωση της τάσης του παρεχομένου ρεύματος

Αξιότιμε κύριε Πρόεδρε,

Ήδη από την αρχή της λειτουργίας του, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει δεχθεί επανειλημμένα αναφορές από πολίτες οι οποίοι διαμαρτύρονται για την καταστροφή ηλεκτρικών τους συσκευών λόγω αυξομείωσης της τάσης του παρεχόμενου από τη ΔΕΗ ρεύματος και άρνησης της ΔΕΗ να τους αποζημιώσει για τις ζημίες αυτές. Για το λόγο αυτό ο Συνήγορος του Πολίτη είχε συντάξει και είχε απευθύνει προς την ΔΕΗ το υπ'αριθμ. 13674/15.09.2000/5.6.2001 πόρισμά του (αντίγραφο του οποίου σας αποστέλλουμε εκ νέου) στο οποίο καταγράφονταν αναλυτικά τα επιχειρήματα περί του ότι ο μεγαλύτερος αριθμός περιπτώσεων αυξομείωσης του ρεύματος οφείλεται σε κακή συντήρηση του δικτύου της ΔΕΗ, και συνεπώς σε αμέλεια της ΔΕΗ, η οποία επομένως υποχρεούται να αποζημιώσει τον καταναλωτή για τη ζημία που υπέστη.

Από το 2001 έως σήμερα δε φαίνεται να έχει επέλθει οποιαδήποτε βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει η ΔΕΗ στο θέμα της πρόληψης περιπτώσεων αυξομείωσης του ρεύματος και ο Συνήγορος του Πολίτη εξακολουθεί να δέχεται σημαντικό αριθμό αναφορών για το ίδιο θέμα. Είναι χαρακτηριστικό ότι μόνο εντός των πέντε πρώτων μηνών του 2008 ο Συνήγορος του Πολίτη δέχθηκε 12 αναφορές (υπ'αριθμ 4029/13.3.08, 4151/17.3.08, 4239/17.3.08, 4258/17.3.08, 4262/17.3.08, 4328/19.3.08, 4488/24.3.08, 4702/27.3.08, 4.902/1-4-2008, 5332/7.4.08 6636/29.4.2008 και 7718/20.5.08), ενώ είναι γνωστό ότι μεγάλος αριθμός αναφορών έχει κατατεθεί και προς το Συνήγορο του Καταναλωτή.

Για το λόγο αυτό θα επιθυμούσαμε να επανέλθουμε στο ίδιο ζήτημα και να επιστήσουμε την προσοχή σας στα ακόλουθα:

A) Περί των τυχηρών και των γεγονότων «ανωτέρας βίας»

Η απάντηση της ΔΕΗ στους καταναλωτές που ζητούν αποζημίωση για βλάβες στις ηλεκτρικές τους συσκευές από την αυξομείωση της τάσης του ρεύματος είναι ότι το άρθρο 18 παρ.2 του Συμβολαίου Παροχής Ηλεκτρικού Ρεύματος για Οικιακή Χρήση ορίζει ότι « *Η Επιχείρηση δεν έχει καμία ευθύνη αποζημιώσεως του Καταναλωτή για τυχόν ζημιές του ... από διακοπές που οφείλονται σε ανώτερη βία ή σε τυχαία γεγονότα*».

Επικαλούμενη τη διάταξη αυτή, η πρακτική της ΔΕΗ είναι, όταν δεν μπορεί να αποδειχθεί ότι μία διακοπή προκλήθηκε από υπαιτιότητα υπαλλήλου της, να θεωρεί αυτομάτως ότι η διακοπή οφειλόταν σε ανωτέρα βία ή σε τυχαία γεγονότα, και κατά συνέπεια να μην αποζημιώνει τους καταναλωτές για ζημιές που υπέστησαν εκ της αυξομείωσης της τάσης του ρεύματος.

Ωστόσο, όπως αναφέρεται στο από 2001 Πόρισμα του Συνηγόρου του Πολίτη, οι περισσότερες καταστροφές ηλεκτρικών συσκευών προκαλούνται από την κοπή του ουδετέρου του υπογείου καλωδίου παροχής ηλεκτρικού ρεύματος που έχει ως αποτέλεσμα τη διακύμανση της τάσης του παρεχόμενου ρεύματος σε επίπεδο πολύ ανώτερο του επιτρεπτού. Το γεγονός όμως της κοπής του ουδετέρου δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να χαρακτηριστεί ως τυχηρό (ήτοι γεγονός μη δυνάμενο να προβλεφθεί από το μέσο συνετό επαγγελματία ή μη δυνάμενο να αποδοθεί σε δόλο ή αμέλειά του) ή, πολύ περισσότερο, ως γεγονός «ανωτέρας βίας» (ήτοι τυχηρό γεγονός το οποίο είναι αδύνατο για τις ανθρώπινες δυνάμεις, να αποτραπεί, ακόμη κι αν ο οφειλέτης λάβει μέτρα άκρας επιμέλειας και σύνεσης). Αντιθέτως, η κοπή του ουδετέρου αποδίδεται ευθέως στην αμέλεια της ΔΕΗ.

Ειδικότερα, το Εργαστήριο Παραγωγής, Μεταφοράς, Διανομής και Χρησιμοποίησης ηλεκτρικής ενέργειας της Πολυτεχνικής Σχολής Πανεπιστημίου Πατρών προς τη Δ.Ε.Η, έχει επανειλημμένα εκφράσει την επιστημονική άποψη ότι η εκδήλωση βλαβών στα υπόγεια δίκτυα διανομής ρεύματος της ΔΕΗ είναι γεγονός αναπόφευκτο και η συχνότητα με την οποία εμφανίζεται είναι ιδιαίτερα μεγάλη, ήτοι 15 βλάβες ανά 100 Km δικτύου. Οι βλάβες εμφανίζονται κυρίως **λόγω της έλλειψης συντήρησης του δικτύου**, η οποία προκύπτει και από τα έγγραφα των επιμέρους υπηρεσιών στο Συνήγορο του Πολίτη, όπου υπάρχουν αναφορές για λειτουργία του δικτύου επί πολλά χρόνια (π.χ. Φ.917.1/04635/29.09.2000 της Διεύθυνσης Εκμεταλλεύσεως και διανομής) ή για τοποθέτηση του καλωδίου παροχών το 1972 (εγγρ.50606/28.03.2000 Περιοχής Φιλοθέης Κηφισιάς).

Όταν συνεπώς η ΔΕΗ γνωρίζει ότι από τη μη συντήρηση του δικτύου της υπάρχει στατιστικά μετρήσιμος και μάλιστα σημαντικός κίνδυνος πρόκλησης βλαβών, προβλέπει ότι θα υπάρξει συγκεκριμένος αριθμός βλαβών το χρόνο και ελπίζει οι βλάβες αυτές να αποφευχθούν. Δηλαδή, η εταιρία είναι (ενσυνειδήτως) αμελής και δεν συντρέχει περίπτωση εφαρμογής του όρου εξαίρεσης από την ευθύνη της.

Ενόψει δε του ότι η ΔΕΗ αποτελεί (προς το παρόν τουλάχιστον) τόσο τον Κύριο όσο και το μοναδικό Διαχειριστή του Δικτύου διανομής ρεύματος σχεδόν στο σύνολο του πληθυσμού της Ελλάδας, υπενθυμίζουμε ότι σύμφωνα με το νόμο 2773/1999 έχει διπλή υποχρέωση συντήρησης του δικτύου (βλ. άρθρο 21 αρ. 2 του νόμου, που ορίζει ότι ο Κύριος του Δικτύου υποχρεούται να συντηρεί το Δίκτυο, και άρθρο 22 παρ. 2 του ίδιου νόμου που ορίζει ότι ο Διαχειριστής του Δικτύου διασφαλίζει τη διατήρηση τεχνικά άρτιου και οικονομικά αποδοτικού Δικτύου, καθώς και την τήρηση των τεχνικών προδιαγραφών σχεδιασμού, λειτουργίας και συντήρησης του Δικτύου, ιδίως όσον αφορά την ποιότητα τάσης και την αξιοπιστία τροφοδότησης των Πελατών).

B) Περί της ποιότητας του παρεχόμενου ρεύματος

Εξάλλου, η ΔΕΗ στις απαντήσεις της προς τους καταναλωτές οι οποίοι ζητούν αποκατάσταση της ζημίας που υπέστησαν από καταστροφή ηλεκτρικών συσκευών λόγω αυξομείωσης της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος επιρρίπτει ουσιαστικά την ευθύνη στους καταναλωτές, αναφέροντας ότι θα

μπορούσαν να είχαν αποφύγει τη βλάβη εάν οι ίδιοι είχαν προνοήσει να εγκαταστήσουν «κατάλληλες προστατευτικές διατάξεις (επιτηρητές, σταθεροποιητές τάσης, συστήματα αδιάλειπτης τροφοδότησης ισχύος κ.λ.π.) στην εσωτερική ηλεκτρική τους εγκατάσταση, ώστε να προλαμβάνεται η πρόκληση ζημιών ή η εμφάνιση ανωμαλιών στη λειτουργία των συσκευών τους, εφ' όσον οι συσκευές δεν διαθέτουν τέτοιες διατάξεις από την κατασκευή τους».

Ωστόσο, η πρακτική αυτή δεν συνάδει προς μία επιχείρηση η οποία, λόγω της ζωτικής σημασίας του προϊόντος κοινής ωφέλειας που παρέχει και λόγω της (ακόμη τουλάχιστον) μονοπωλιακής της θέσης, υποχρεούται να παράσχει προϊόντα άριστης ποιότητας προς τους καταναλωτές. Έχουμε συνεπώς την άποψη ότι η ΔΕΗ θα όφειλε να έχει η ίδια προνοήσει να εκπονήσει μελέτες και να υλοποιήσει τα αποτελέσματα αυτών προκειμένου να εξασφαλισθεί ότι κατά την αποκατάσταση της διακοπής παροχής του ρεύματος η επανερχόμενη τάση θα είναι τέτοια ώστε να μην προκαλούνται βλάβες στις ηλεκτρικές συσκευές. Αυτό, δε, θα καλύπτει κάθε περίπτωση διακοπής ρεύματος, ήτοι ανεξάρτητα από το λόγο που την προκάλεσε (ήτοι ακόμη και όταν συντρέχουν ειδικές συνθήκες ή λόγοι ανωτέρας βίας).

Ενόψει των ανωτέρω παρακαλούμε να μας ενημερώσετε εγγράφως:

1. Για τα μέτρα που έχει λάβει η ΔΕΗ για ελαχιστοποίηση των περιπτώσεων αυξομείωσης της τάσης του ρεύματος
2. Για τα μέτρα που έχει λάβει η ΔΕΗ ειδικότερα για τη συντήρηση του υπόγειου δικτύου διανομής και την αποτροπή φαινομένων κοπής του ουδετέρου
3. Για τα μέτρα που έχει λάβει η ΔΕΗ για την εξασφάλιση της αποτροπής της καταστροφής ηλεκτρικών συσκευών κατά την επαναφορά του ρεύματος

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση,

Με εκτίμηση,

Η Βοηθός Συνήγορος
Καλλιόπη Σπανού