



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ  
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ  
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ**

Ταχ. Δ/ση: Μεσογείων 119  
Ταχ. Κώδικας: 10192 Αθήνα  
Πληροφορίες: Ν.Μυλωνάς  
Τηλέφωνα: 2106969811  
FAX: 210 6969512  
E-mail: vouli2@prv.ypeka.gr



Αθήνα 29-7-2016  
Αρ. Πρωτ. 680

**ΠΡΟΣ:** Βουλή των Ελλήνων  
Τμήμα Αναφορών

**ΚΟΙΝ.:**  
Βουλευτή κ. Ν. Νικολόπουλο

**ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε Αναφορά»**

**ΣΧΕΤ: α) Η με αριθμ. πρωτ. 2216/10-6-2016 Αναφορά**

Σε απάντηση της (α) σχετικής Αναφοράς που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από το Βουλευτή κ. Νικόλαο Νικολόπουλο, επισυνάπτουμε το υπ' αριθμ. πρωτ. ΓρΔ/6172/22-6-2016 έγγραφο του Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας και το υπ' αριθμ. πρωτ. 0-46618/10-3-2011 έγγραφο της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας. Από τα δύο έγγραφα προκύπτει ότι η υποβολή υπεύθυνης δήλωσης είναι θεσμοθετημένη και ορίζεται στην εγκεκριμένη από τη ΡΑΕ διαδικασία για τη χορήγηση χρηματικού ποσού σε καταναλωτές, σε περιπτώσεις βλαβών ηλεκτρικών συσκευών, εξαιτίας τυχαίας αποκοπής του ουδέτερου αγωγού του δικτύου χαμηλής τάσης.

**Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ**

**ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΣΚΟΥΡΛΕΤΗΣ**

**Συνημμένα:**

- Το με α.π. ΓρΔ/6172/22-6-2016 έγγραφο της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. (σελ.2)
- Το με α.π. 0-46618/10-3-2016 έγγραφο της ΡΑΕ (σελ. 4)

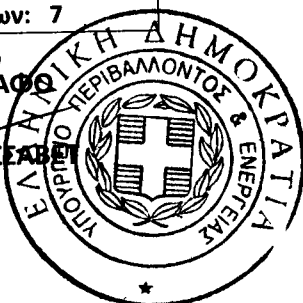
Σελίδες απάντησης: 1

Σελίδες συνημμένων: 6

Σύνολο Σελίδων: 7

**ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ**

**ΑΔΑΜΙΔΟΥ ΕΛΙΣΣΑΒΕΤ**





Πρόεδρος &amp; Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημ.: ΓΡΔ / 6172/22.06.2016

Προς: κ. Π. Σκαυρλέτη  
Υπουργό  
Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε Αναφορά Βουλευτή

Σχετικά : Η υπ' αριθμ. 2216/10.06.2016 Αναφορά που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Ν. Νικολόπουλος

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ανωτέρω Αναφοράς του Βουλευτή κ. Ν. Νικολόπουλου, σχετικά με την πολιτική της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. όσον αφορά στη διαχείριση καταγγελιών καταναλωτών για βλάβες ηλεκτρικών συσκευών τους, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

Από τις αρχές του έτους 2011 θεσπίσθηκε από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) σε συνεργασία με την (τότε ενιαία) ΔΕΗ Α.Ε. διαδικασία για τη χορήγηση χρηματικού ποσού σε καταναλωτές, σε περιπτώσεις βλαβών ηλεκτρικών συσκευών τους εξαιτίας τυχαίας αποκοπής του ουδέτερου αγωγού του εναερίου ή υπογείου δικτύου χαμηλής Τάσεως (ΧΤ). Το ανώτατο όριο (πλαφόν) του εν λόγω χρηματικού ποσού ανά συμβάν και καταναλωτή ανέρχεται σε τριακόσια ευρώ (€300,00) για μονοφασική παροχή ΧΤ και σε τετρακόσια ευρώ (€400,00) για τριφασική παροχή ΧΤ. Οι διαδικαστικές λεπτομέρειες και οι προϋποθέσεις εφαρμογής της εν λόγω διαδικασίας θεσπίστηκαν ομοίως σε στενή συνεργασία με τη ΡΑΕ, η οποία και ενέκρινε ρητά αυτές διά του υπ' αριθμ. Ο - 46618/10.03.2011 εγγράφου της. Αυτονοήτως, η εταιρεία μας, ως εκ του νόμου καθολικός διάδοχος του Κλάδου Διανομής της (τότε ενιαίας) ΔΕΗ Α.Ε. (άρθρο 123 του ν. 4001/2011), εφαρμόζει απαρένγκλιτα την ως άνω εγκεκριμένη από τη ΡΑΕ διαδικασία και τις προϋποθέσεις εφαρμογής αυτής, στην οποία συμπεριλαμβάνεται και η υποβολή της σχετικώς αναφερόμενης υπεύθυνης δήλωσης, ως άλλωστε σαφώς δείχνεται και στις σελίδες 2 και 3 του προαναφερθέντος εγγράφου της ΡΑΕ.

Επισημαίνουμε ότι η χορήγηση του ως άνω χρηματικού ποσού αφορά αποκλειστικά και μόνο στις περιπτώσεις πρόκλησης βλαβών σε ηλεκτρικές συσκευές καταναλωτών εξαιτίας τυχαίας αποκοπής του ουδέτερου αγωγού του δικτύου ΧΤ. Σημειώνεται δε ότι με βάση τα ρητώς αναφερόμενα στη σελίδα 3 του ήδη ρηθέντος υπ' αριθμ. Ο - 46618/10.03.2011 εγγράφου της ΡΑΕ, με την εν λόγω διαδικασία, δεν θα καταβάλλεται από την (τότε ενιαία) ΔΕΗ Α.Ε. και νυν ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. οποιοδήποτε άλλο χρηματικό ποσό για ενδεχόμενες ζημιές καταναλωτή ή εργαζομένων του ή τρίτων σχετιζομένων με τη λειτουργία της

εγκατάστασής του, από διαφυγόντα έσοδα ή κέρδη, μείωση κύρους, απώλεια παραγωγής, κατάρτιση ρητρών προς τρίτους και κάθε έμμεση ή παρεπόμενη βλάβη.

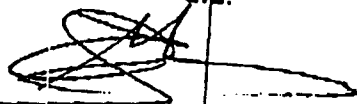
Κατό τα λοιπά, και αναφορικά με τη στοιχειοθέτηση ή μη της αδικηπρακτικής ευθύνης της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για αποζημίωση ένεκα αδικοπραξίας, σημειώνεται ότι, ισχύει η γενική αρχή της υποκειμενικής ευθύνης κατό τα σχετικώς προβλεπόμενα στον Αστικό Κώδικα. Στις περιπτώσεις αυτές, και επί τυχόν εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς, το ύψος της αποζημίωσης προσδιορίζεται κατό περίπτωση βλάβης (ad-hoc) και δεν περιορίζεται από το προαναφερθέν ύψος του χρηματικού ποσού που χορηγείται στις περιπτώσεις βλαβών εξαιτίας τυχαίας αποκοπής του ουρετέρου αγωγού του δικτύου ΧΤ.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση και πληροφορία.

Με εκτίμηση

Ν. Χατζηαργυρίου

α.α.



Γιάννης Μάρμαρης  
Αντιπρόεδρος Δ.Σ.

Κοινοποίηση:

- Υ.Π.ΕΝ Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
- Υ.Π.ΕΝ Τμήμα Μεταφοράς και Διανομής Ηλεκτρικής και Θερμικής Ενέργειας
- ΡΑΕ



ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ  
REGULATORY AUTHORITY OF ENERGY

Πειραιώς 132  
118 54 Αθήνα  
Τηλ.: 210-3727400  
Fax: 210-3255460  
E-mail: info@rae.gr  
Web: www.rae.gr

Αθήνα, 10/3/2011

**Προς:** κ. Αρθ. Ζερβό, Πρόεδρο Δ.Σ. και Δ/ντα Σύμβουλο, ΔΕΗ Α.Ε.

**Κοινοποίηση:** κ. Ε. Π. Ζερβέα, Συνήγορο του Καταναλωτή

**Θέμα:** Καταβολή χρηματικής αποζημίωσης προς τους καταναλωτές στις περιπτώσεις πρόκλησης βλαβών σε ηλεκτρικές συσκευές τους, εξαιτίας κοπής του ουδετέρου του δικτύου διανομής χαμηλής τάσης της ΔΕΗ Α.Ε.

**Σχετικά:**

1. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΓρΔ/2983/21.6.10 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε. (με αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-115984/21.6.2010)
2. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-45789/22.12.2010 έγγραφο της ΡΑΕ προς το Συνήγορο του Καταναλωτή
3. Το υπ' αριθμ. 248/14.1.2011 έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή (αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-132482/7.2.2011)

**Κωδικός:** Ο-46618

**Σελίδες:** 4 +

Κύριε Πρόεδρε,

Σε συνέχεια της υπό στοιχείο 1 ανωτέρω σχετικής επιστολής της ΔΕΗ Α.Ε., η ΡΑΕ απέστειλε στις 22/12/2010 έγγραφο προς το Συνήγορο του Καταναλωτή (σχετικό 2, επισυνάπτεται), με το οποίο εξέθετε τους προβληματισμούς και τις απόψεις της Αρχής για το εν λόγω σημαντικό θέμα και ζητούσε τις δικές του σχετικές απόψεις. Η ΡΑΕ, λαμβάνοντας υπόψη την πρότασή σας, καθώς και τις απόψεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή, θεωρεί ότι η προτεινόμενη ενέργεια πρέπει να αποτελεί το τελευταίο στάδιο μιας γενικότερης διαδικασίας, η οποία σε κάθε περίπτωση θα ρυθμιστεί στον υπό κατάρτιση από τη ΡΑΕ Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου και θα διασφαλίζει:

- Την πλήρη ενημέρωση του καταναλωτή αναφορικά με τα αίτια εμφάνισης του προβλήματος, έτσι ώστε να είναι σε θέση να αξιολογήσει τις επιλογές του για την ικανοποίηση των αξιώσεών του.

- Τη δυνατότητα του καταναλωτή να αναζητήσει τη συνδρομή ανεξάρτητου εμπειρογνώμονα σε σχέση με τα παραπάνω. Η ΡΑΕ, στο αμέσως προσεχές διάστημα, θα διερευνήσει τις παραμέτρους του συγκεκριμένου αυτού θέματος.

Λαμβάνοντας υπ' όψη την πρόθεση της ΔΕΗ Α.Ε. να προχωρήσει άμεσα στην προτεινόμενη ενέργεια, την οποία και επικροτούμε, σας γνωρίζουμε τις απόψεις μας ως προς τις διαδικαστικές λεπτομέρειες και προϋποθέσεις εφαρμογής της, υπό τη μορφή εναλλακτικής διατύπωσης της πρότασης αυτής. Η τροποποιημένη από τη ΡΑΕ πρόταση αποζημίωσης των καταναλωτών διατυπώνεται ως εξής:

«7.1 Η ΔΕΗ Α.Ε. θα χορηγεί χρηματικό ποσό στους καταναλωτές της, στις περιπτώσεις πρόκλησης βλαβών σε ηλεκτρικές συσκευές τους, εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδετέρου του εναερίου ή υπογείου δημοσίου δικτύου Διανομής ΧΤ, εφόσον συντρέχουν ταυτοχρόνως οι εξής προϋποθέσεις:

- α) Ο καταναλωτής ενημερώσει το συντομότερο δυνατόν τη ΔΕΗ Α.Ε. για το συγκεκριμένο συμβάν, κατά το δυνατόν εντός της ίδιας ημέρας ή των τεσσάρων (4) αμέσως επόμενων εργάσιμων ημερών, και υποβάλει σχετική αίτηση.
- β) Η ΔΕΗ Α.Ε. διερευνήσει τις αιτίες βλάβης / αστοχίας του υλικού, ιδιαίτερα σε σχέση με τις ευθύνες και υποχρεώσεις του Διαχειριστή του Δικτύου, αλλά και λόγω ενδεχόμενου ελαττώματος του υλικού, και αποδειξει ή έστω πιθανολογήσει βάσιμα και εγγράφως το χαρακτηρισμό της «τυχαίας» διακοπής του ουδετέρου. Σε κάθε περίπτωση, η ΔΕΗ Α.Ε. οφείλει να παρέχει κάθε σχετικό στοιχείο στον καταναλωτή.
- γ) Ο καταναλωτής θέσει επί 2 ημέρες, εφόσον του ζητηθούν, τις συσκευές ή τον εξοπλισμό που έχει υποστεί βλάβη στη διάθεση της ΔΕΗ Α.Ε. προς έλεγχο, πριν την επισκευή τους.
- δ) Ο καταναλωτής υποβάλλει στη ΔΕΗ Α.Ε., όταν του ζητηθεί, παραστατικό ηλεκτρολογικού συνεργείου, με το οποίο:
  - περιγράφεται το είδος κάθε βλάβης και κατά το δυνατόν συσχετίζεται αυτή με ενδεχόμενη υπέρταση, λόγω διακοπής του ουδετέρου του δικτύου Διανομής ΧΤ, βάσει των τεχνικών ευρημάτων και στοιχείων, και
  - τεκμηριώνεται το κόστος αποκατάστασης των βλαβών, ή αντικατάστασης των συσκευών ή του εξοπλισμού με άλλα παρόμοιων προδιαγραφών εφόσον κρίνεται οικονομικά ασύμφορη η επισκευή τους.
- ε) Η ΔΕΗ δεν διαθέτει στοιχεία, πληροφορίες ή ευρήματα βάσει των οποίων να τεκμηριώνεται ότι σημειώθηκε διακοπή του ουδετέρου του δικτύου Διανομής ΧΤ (με συνέπεια πολύ μεγάλη ανύψωση της τάσης του δικτύου από τις ονομαστικές τιμές) από λόγους ανωτέρας βίας.
- στ) Ο καταναλωτής υπογράψει δήλωση στην οποία δηλώνει ρητώς και ανεπιφυλάκτως ότι η επελθούσα ζημία στις συσκευές ή στον εξοπλισμό του οφείλεται σε τυχαία βλάβη ή αστοχία

υλικού του δικτύου της ΔΕΗ Α.Ε., θεωρεί ότι το χρηματικό ποσό που εισπράττει από τη ΔΕΗ Α.Ε. για την ανωτέρω αιτία είναι απολύτως εύλογο και σε απόλυτη αντιστοιχία με τη ζημία την οποία έχει υποστεί, καταβάλλεται από τη ΔΕΗ Α.Ε. προς αυτόν σε πλήρη και ολοσχερή εξόφληση της εν λόγω ζημίας του και ικανοποιείται πλήρως από αυτό. Η ΔΕΗ Α.Ε. δεσμεύεται ότι θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να βελτιώνει την ποιότητα της τάσης που προσφέρει, προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές.

- 7.2 Η ΔΕΗ Α.Ε. θα αποφασίζει επί των αιτήσεων καταναλωτών εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την υποβολή τους, προστιθέμενου του χρόνου τυχόν καθυστέρησης από πλευράς καταναλωτή για την υποβολή των στοιχείων που του ζητούνται. Στην περίπτωση αποδοχής της αίτησης, η ΔΕΗ Α.Ε. θα καταβάλει το χρηματικό ποσόν που ισούται με το ύψος της ζημίας και αιτιολογείται από τα στοιχεία της παραγράφου 7.1.δ) και μέχρι του ανώτατου χρηματικού ορίου που ορίζεται στην παράγραφο 7.4., εντός ενός μηνός από την απόφαση επί της αίτησης.
- 7.3 Η ΔΕΗ Α.Ε. δεν θα καταβάλλει, με την υπόψη διαδικασία, οποιοδήποτε άλλο χρηματικό ποσό για ενδεχόμενες ζημιές καταναλωτή ή εργαζομένων του ή τρίτων σχετιζόμενων με τη λειτουργία της εγκατάστασής του, από διαφυγόντα έσοδα ή κέρδη, μείωση κύρους, απώλεια παραγωγής, κατάπτωση ρητρών προς τρίτους, και κάθε έμμεση ή παρεπόμενη βλάβη.
- 7.4 Το ανώτατο όριο (πλαφόν) του χρηματικού ποσού ανά συμβάν και καταναλωτή ορίζεται ίσο με τριακόσια Ευρώ (300 €) για μονοφασική παροχή ΧΤ και με τετρακόσια Ευρώ (400 €) για τριφασική παροχή ΧΤ. Το υπόψη ανώτατο όριο θα αναπροσαρμόζεται ετησίως με απόφαση του Γενικού Δ/ντή Διανομής, βάσει της μεταβολής του μέσου δείκτη τιμών καταναλωτή.
8. Συνοπτικό πληροφοριακό κείμενο προς τους καταναλωτές, σχετικά με τη χορήγηση χρηματικού ποσού στις περιπτώσεις πρόκλησης βλαβών σε ηλεκτρικές συσκευές τους εξαιτίας διακοπής του ουδετέρου του δικτύου ΧΤ της ΔΕΗ Α.Ε., θα αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της και θα διατεθεί στους καταναλωτές της στα σημεία εξυπηρέτησής τους, ενώ παράλληλα το ως άνω κείμενο θα εντάσσεται, κατά επιλεγμένα χρονικά διαστήματα, στους φακέλους των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος.»

**Σε σχέση με την κρίσιμη παράγραφο 7.4 της ως άνω τροποποιημένης πρότασης (ύψος αποζημίωσης), επισημαίνουμε την πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την αύξηση του ανώτατου χρηματικού ποσού κατ' ελάχιστον στα 500 €, πρόταση την οποία η ΡΑΕ θεωρεί εύλογη, λαμβάνοντας υπόψη τα μέχρι σήμερα στοιχεία.**

Σε περίπτωση άμεσης εφαρμογής του μέτρου από τη ΔΕΗ Α.Ε., θα θέλαμε να μας ενημερώσετε για τη συγκεκριμένη ημερομηνία έναρξης, καθώς και για τις διαδικαστικές ενέργειες εφαρμογής του και σχετικής ενημέρωσης του κοινού. Στο πλαίσιο αυτό, παρακαλούμε να μας αποστείλετε κάθε σχετικό έντυπο που αφορά το συγκεκριμένο μέτρο, όπως εσωτερικά έντυπα ενημέρωσης, έντυπο αίτησης καταναλωτή και οδηγίες συμπλήρωσης,

τόπος και τρόποι διάθεσης, τρόπος καταβολής του ποσού, πληροφοριακό κείμενο προς τον καταναλωτή. **Η ανάρτηση του σχετικού ενημερωτικού κειμένου στην ιστοσελίδα σας, θα πρέπει να γίνει σε εμφανές σημείο στην αρχική σελίδα (home page).**

Επίσης, κρίνεται απαραίτητη η υποβολή από τη ΔΕΗ Α.Ε. απολογιστικής ετήσιας έκθεσης προς τη ΡΑΕ σχετικά με:

- το σύνολο των συμβάντων κοπής ουδετέρου που σημειώθηκαν κατά το έτος αναφοράς,
- τις αιτήσεις καταναλωτών που υποβλήθηκαν,
- το πλήθος των αιτήσεων που εγκρίθηκαν,
- τους λόγους τυχόν απόρριψης αιτήσεων.

Τέλος, θα πρέπει να δοθούν στη ΡΑΕ λεπτομέρειες για τη λογιστική διαχείριση των καταβληθέντων χρηματικών ποσών, **έτσι ώστε να διασφαλισθεί ότι τα ποσά αυτά δεν θα ανακτώνται από την εταιρεία μέσω των χρεώσεων χρήσης.**

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε περαιτέρω διευκρίνιση χρειαστεί επί του θέματος.

**Με εκτίμηση,  
Ο Πρόεδρος της ΡΑΕ**

**Δρ. Νίκος Βασιλάκος**