



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Αθήνα, 5 Ιουνίου 2001
Αρ. Πρωτ. 13674 /1/ 15-9-2000
Πληροφορίες: Μάριος Πρωτοπαπάς
Εύα Βασιλοπούλου

Κύριο Δημήτριο Παπούλια
Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου Δ.Ε.Η.
Χαλκοκονδύλη 30
104 32 ΑΘΗΝΑ

Κοιν.: Διεύθυνση Εκμεταλλεύσεως Διανομής

Θέμα: Η έννοια της διάταξης του άρθρου 18 παρ.2 του Συμβολαίου Παροχής Ηλεκτρικού Ρεύματος για οικιακή χρήση και η ερειδόμενη σε αυτή απαλλαγή της εταιρίας από την υποχρέωση αποζημίωσης στις περιπτώσεις αυξομείωσης της τάσης του παρεχομένου ρεύματος.

Αξιότιμε κύριε Πρόεδρε,

Με αφορμή σειρά αναφορών που έχουν υποβληθεί στο Συνήγορο του Πολίτη για το ζήτημα της καταστροφής των ηλεκτρικών συσκευών και εγκαταστάσεων των καταναλωτών λόγω αυξομείωσης της τάσης του παρεχομένου από τη Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού ρεύματος (βλ. συνημμένη αναλυτική κατάσταση) επανερχόμαστε στο θέμα που είχε ήδη στο υπ' αριθμ. 776/19.07.2000 έγγραφο του Συνηγόρου του Πολίτη και σας παρακαλούμε να λάβετε υπόψη σας τις ακόλουθες παρατηρήσεις μας επί του θέματος.

Σημειώνουμε ότι παρατηρήσεις αυτές δεν αγνοούν το γεγονός ότι η Δ.Ε.Η. αποτελεί μεν δημόσια επιχείρηση, αλλά δεν παύει να είναι ανώνυμη εταιρία, κινούμενη με βάση τους κανόνες του ιδιωτικού δικαίου, με δεδομένη μάλιστα τη μεσοπρόθεσμη πλήρη απελευθέρωση της ενεργειακής αγοράς, η οποία θα έχει ως αποτέλεσμα την ένταξη και αυτού του τομέα οικονομικής δραστηριότητας στο πεδίο του ελεύθερου υγιούς ανταγωνισμού. Στο πλαίσιο αυτό, δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να υποβαθμίζεται η υπαγωγή της Δ.Ε.Η. στις διατάξεις του δικαίου προστασίας του καταναλωτή, ως παροχέα υπηρεσιών, οι οποίες μάλιστα χρησιμοποιούνται από το σύνολο σχεδόν του ελληνικού πληθυσμού.

Υπό το πρίσμα αυτό ξεκινά η μελέτη του Συμβολαίου Παροχής Ηλεκτρικού Ρεύματος, δηλαδή του κύριου συμβατικού εργαλείου που καθορίζει τις σχέσεις της εταιρίας με τους αντισυμβαλλόμενους καταναλωτές της, έστω κι αν το κείμενο αυτό ανάγεται σε περίοδο περιορισμένης ή ανύπαρκτης ανάπτυξης του καταναλωτικού δικαίου και σίγουρα πριν από την εφαρμογή του ν.2254/94.

Το πρόβλημα

Σε σειρά αναφορών πολίτες διαμαρτύρονται γιατί η Δ.Ε.Η. δεν τους αποζημιώνει όταν καταστρέφονται ή παθαίνουν βλάβες οι ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές τους συσκευές από αυξομείωση της τάσης του παρεχόμενου ρεύματος.

Τα όργανα της εταιρίας εντάσσουν τις βλάβες αυτές που παρατηρούνται στην έννοια του άρθρου 18 παρ.2 του Συμβολαίου Παροχής Ηλεκτρικού Ρεύματος για Οικιακή Χρήση, σύμφωνα με το οποίο « *Η Επιχείρηση δεν έχει καμία ευθύνη αποζημιώσεως του Καταναλωτή για τυχόν ζημιές του, από τις διακοπές της προηγούμενης παραγράφου, ή από διακοπές που οφείλονται σε ανώτερη βία ή σε τυχαία γεγονότα*» (η υπογράμμιση δική μας).

Η ερμηνεία που δίνει η εταιρία στον ανωτέρω όρο έχει ως αποτέλεσμα να μην εντάσσει στην εφαρμογή του άρθρου 18 παρ. 2 και συνακόλουθα να μην εξετάζει το αίτημα της αποζημίωσης παρά μόνο στις περιπτώσεις όπου υπάρχει ευθύνη των υπαλλήλων της Δ.Ε.Η. από πράξεις ή παραλείψεις τους. Κατά συνέπεια η μεγάλη πλειοψηφία των περιπτώσεων δεν αποζημιώνεται από την εταιρία.

Οι τεχνικές φύσεως συνιστώσες του προβλήματος

Από σειρά απαντήσεων των οργάνων της εταιρίας σε έγγραφα του Συνηγόρου του Πολίτη προκύπτουν τα ακόλουθα στοιχεία.

Ο κύριος λόγος πρόκλησης των αναφερόμενων από τους πολίτες καταστροφών είναι η κοπή του ουδέτερου του υπογείου καλωδίου παροχής ηλεκτρικού ρεύματος που έχει ως αποτέλεσμα τη διακύμανση της τάσης του παρεχομένου ρεύματος σε επίπεδο μέχρι και 380V, ενώ κατά το Ευρωπαϊκό Πρότυπο EN 50160:1994 η τάση σήμερα επιτρέπεται να κυμαίνεται μεταξύ 207 και 244V και από το 2003 και μετά μεταξύ 207 και 253V. Η ανωτέρω διακύμανση έχει ως συνέπεια την καταστροφή ουσιαστών εξαρτημάτων του ηλεκτρικού εξοπλισμού των οικιών και των άλλων ηλεκτροδοτούμενων χώρων, ο οποίος λειτουργεί, σύμφωνα με την απαίτηση της Δ.Ε.Η. στην τάση των 220V.

Σύμφωνα με την επιστημονική άποψη που έχει επισήμως εκφράσει το Εργαστήριο Παραγωγής, Μεταφοράς, Διανομής και Χρησιμοποίησης ηλεκτρικής ενέργειας της Πολυτεχνικής Σχολής Πανεπιστημίου Πατρών προς τη Δ.Ε.Η, η εκδήλωση βλαβών στα υπόγεια δίκτυα είναι γεγονός αναπόφευκτο και η συχνότητα με την οποία εμφανίζεται είναι 15 βλάβες ανά 100 Km δικτύου. Οι βλάβες κυρίως εμφανίζονται 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 (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).

Υπάρχει μάλιστα ενδεχόμενο επίκλησης από την εταιρία της αδυναμίας επιθεώρησης και συντήρησης του δικτύου επειδή οι υπόγειες οδεύσεις του δεν είναι επισκέψιμες και κάθε ενέργεια ενδεχομένως να κρίνεται ως οικονομικά ασύμφορη.

Η νομική προσέγγιση του άρθρου 18 παρ.2 στις σύμβαση

Η διατύπωση του άρθρου 18 παρ.2 του Συμβολαίου είναι καθαρά νομική και θα πρέπει να προσεγγίζεται με βάση την ισχύουσα νομολογία και τις θεωρητικές ερμηνευτικές κατευθύνσεις, οι οποίες δίνονται από το αστικό και ιδίως το γενικό ενοχικό δίκαιο.

Οι επιμέρους έννοιες των τυχαίων γεγονότων και της ανώτερης βίας είναι τεχνικές και κατά την απολύτως κρατούσα θεωρία και νομολογία έχουν το ακόλουθο περιεχόμενο.

Τα τυχαία ή τυχηρά γεγονότα (αρθρ. 311, 344, 391, 549, 640, 731 ΑΚ κ.λπ.) ορίζονται θετικά και αρνητικά: θετικά, ως τυχηρά νοούνται τα γεγονότα τα οποία δεν προβλέφθηκαν ούτε μπορούσαν

να προβλεφθούν από ένα μέσο συνετό άνθρωπο. Αρνητικά, τυχηρά είναι τα γεγονότα που δεν μπορούν να αποδοθούν ούτε στο δόλο, ούτε στην αμέλεια του δράστη. Αμέλεια υπάρχει όταν ο δράστης προβλέπει τη δυνατότητα να επέλθει το παράνομο αποτέλεσμα, ελπίζει όμως να το αποφύγει (ενσυνείδητη αμέλεια), είτε όταν ο δράστης δεν δείχνει την απαιτούμενη προσοχή κι έτσι δεν προβλέπει το παράνομο αποτέλεσμα.

Γεγονότα ανωτέρας βίας (336, 338, 342 ΑΚ κ.λπ.) είναι εκείνα τα τυχηρά γεγονότα τα οποία είναι αδύνατο να αποτραπούν για τις ανθρώπινες δυνάμεις, έχουν το εγγενές στοιχείο του παντελώς απρόβλεπτου και του ακαταμάχητου, κατά την κρατούσα δε στην Ελληνική νομολογία θεωρία είναι απρόβλεπτα και ακαταμάχητα ακόμη κι αν ο οφειλέτης λάβει μέτρα άκρας επιμέλειας και σύνεσης (στα γεγονότα αυτά μάλιστα περιλαμβάνονται και τα εξωτερικά σε σχέση με τον οφειλέτη).

Δηλαδή, τα τυχηρά γεγονότα περιλαμβάνουν απαραίτητα στην έννοιά τους και τα γεγονότα ανωτέρας βίας, οπότε αρκεί η διερεύνηση του χαρακτήρα ενός γεγονότος ως τυχηρού για να εμπίπτει αυτομάτως στην εξαίρεση που εισάγεται με το άρθρο 18 παρ.2 της σύμβασης.¹

Κατά συνέπεια, υπό το φως των ανωτέρω ορισμών ο όρος του άρθρου 18 παρ.2 της σύμβασης διαβάζεται ως εξής: 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 γεγονότα που δεν μπορούσαν να προβλεφθούν από την εταιρία (η οποία θεωρείται ότι έχει στην προκειμένη περίπτωση τη γνώση του μέσου αντίστοιχου επαγγελματία) ή σε γεγονότα τα οποία δεν εμπίπτουν στην αμέλεια ή το δόλο της εταιρίας.

Αναγωγή των πραγματικών περιστατικών στο άρθρο 18 παρ.2

Με βάση την προηγούμενη ανάλυση, θα πρέπει να αντιμετωπισθεί η υπαγωγή του γεγονότος της κοπής του ουδετέρου στο άρθρο 18 παρ.2 της σύμβασης.

Για να γίνει κάτι τέτοιο θα πρέπει η εταιρία να μην μπορεί να προβλέψει την κοπή του καλωδίου για συγκεκριμένο λόγο. Όταν βέβαια γίνεται λόγος για πρόβλεψη, εννοείται ότι η εταιρία θα πρέπει να μην μπορεί γενικά να προβλέψει το ενδεχόμενο της κοπής των καλωδίων και όχι να μην μπορεί να προβλέψει την κοπή του συγκεκριμένου καλωδίου. Ως επαγγελματίας η Δ.Ε.Η. φαίνεται ότι έχει αναθέσει και επιστημονικές έρευνες που της δίνουν στοιχεία για τις στατιστικές πιθανότητες κοπής των καλωδίων του δικτύου της από γεγονότα που ανάγονται στη συνήθη πορεία των πραγμάτων, π.χ. στην έλλειψη συντήρησης του δικτύου. Φυσικά, κάθε κοπή δεν υπάγεται στις περιπτώσεις αυτές. Έτσι, αν μηχανήμα γεώτρησης που ανήκει σε τρίτο πρόσωπο τρυπήσει το σωλήνα του υπογείου δικτύου της Δ.Ε.Η. και κόψει τα καλώδια, είναι προφανές ότι βρισκόμαστε προ τυχηρού γεγονότος και ότι η εταιρία δεν ευθύνεται.

Όταν όμως η εταιρία 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 τελεί σε ενσυνείδητη αμέλεια και δεν συντρέχει περίπτωση εφαρμογής του όρου εξαίρεσης από την ευθύνη της.

Κατά συνέπεια, η κοπή του ουδετέρου χωρίς παρέμβαση τρίτης εξωτερικής δύναμης, δεν αποτελεί για τη Δ.Ε.Η. τυχηρό γεγονός, ούτε βέβαια γεγονός ανωτέρας βίας, οπότε πρέπει η εταιρία να αποζημιώνει τους καταναλωτές που υφίστανται τις σχετικές ζημιές.

¹ Για την επεξεργασία των ανωτέρω εννοιών βλ. μεταξύ άλλων, Μ.Σταθόπουλου, Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 3^η εκδ., 1998 σελ.110 επ, 121-125, 133, Απ.Γεωργιάδη, Ενοχικό Δίκαιο, Γενικό Μέρος, 1999, σελ.246-247, Π.Φίλιου, Ενοχικό Δίκαιο, Γενικό Μέρος, 2^η εκδ, 1996, σελ.266 επ, Γεωργιάδη-Σταθόπουλου, Ερμηνεία Αστικού Κώδικα υπό άρθρο 330, Ε.Αλεξανδροπούλου, Το απρόβλεπτο και το ακαταμάχητο ω θεμελιώδη στοιχεία της ανώτερης βίας στις δικαιοπρακτικές ενοχές, Αρμ.1985, σελ.263-269, ΠΠΠειρ 867/1978, Πειρ.Νομολ. 1980, σελ.142-145, ΜΠΠατρών 487/1992, ΔΕΝ 1992, σελ.793-794.

Προς την κατεύθυνση αυτή συνάδουν εκτός από τα παραπάνω και τα ακόλουθα σημαντικά στοιχεία:

1. Το πλαίσιο ευθύνης της Δ.Ε.Η. ως παροχέα υπηρεσιών σε καταναλωτές.
2. Το δικαίωμα κυριότητας της εταιρίας σε όλο το δίκτυό της και η ρητή απαγόρευση επέμβασης του καταναλωτή σε οποιαδήποτε από τις εγκαταστάσεις της που προβάλλονται πανηγυρικά με εκτενείς όρους στο Συμβόλαιο Παροχής Ηλεκτρικού Ρεύματος. Αυτά προϋποθέτουν την πλήρη συντήρηση του δικτύου της εταιρίας, ακόμη και του υπόγειου.
3. Η απουσία συστηματικής μέριμνας ενημέρωσης του καταναλωτή για συσκευές και εγκαταστάσεις που ενδεχομένως θα μπορούσαν να αποτρέψουν τους κινδύνους, καθώς και η μη παροχή και η μη συμμετοχή της εταιρίας σε κόστος τέτοιων εγκαταστάσεων. Αυτό σημαίνει ότι η εταιρία αποδέχεται τον κίνδυνο των βλαβών και μη λαμβάνοντας τα ενδεικνυόμενα μέτρα αποδέχεται και την κάλυψη του κόστους για την αποζημίωσή τους.
4. Η νομολογία των ελληνικών δικαστηρίων, η οποία έχει δεχθεί ως προβλέψιμη από τους επαγγελματίες ακόμα και την εξαιρετικά αιφνίδια πετρελαϊκή κρίση του 1978².

Συμπερασματικά

Η κοπή ουδετέρου σύμφωνα με τα παραπάνω δεν αποτελεί αμέλεια της Δ.Ε.Η. μόνο όταν προκαλείται από τα όργανά της. Η εταιρία ως επαγγελματίας έχει όλα τα απαραίτητα στοιχεία που εντάσσουν την παράλειψή της να λάβει θετικά μέτρα προστασίας και συντήρησης του δικτύου της στην κατηγορία της ενσυνείδητης αμέλειας.

Κατά συνέπεια δεν μπορεί να γίνεται επίκληση του άρθρου 18 παρ.2 της σύμβασης, παρά μόνο στην περίπτωση κατά την οποία προσδιορίσιμη ξένη εξωτερική δύναμη κόβει τον αγωγό.

Αξιότιμε κύριε Πρόεδρε,

Ενόψει των παραπάνω δεδομένων στοιχείων σας παρακαλούμε να παρέμβετε, ώστε να χορηγούνται οι απαραίτητες αποζημιώσεις σε πολίτες οι οποίοι αντιμετωπίζουν βλάβες από την αυξομείωση της τάσης του ρεύματος, δίνοντας τις σχετικές οδηγίες στις υπηρεσίες σας και αποφεύγοντας την εμπλοκή τη εταιρίας και των καταναλωτών της σε χρόνιες δικαστικές διαμάχες. Εξάλλου, παρατηρούμε ότι η εταιρία πρέπει να υιοθετήσει φιλικές προς τον καταναλωτή συμπεριφορές και ότι εφόσον θεωρηθεί αδύνατη η λήψη του βάρους της αποζημίωσης από την ίδια την εταιρία, μπορεί αυτή να προβεί σε ασφαλιστική της κάλυψη για τον κίνδυνο που ενέχει η αδυναμία συντήρησης των εγκαταστάσεών της από μέρους της.

Επίσης, παρακαλούμε για την άμεση ικανοποίηση στο πλαίσιο αυτό, των αιτημάτων αποζημίωσης των πολιτών που έχουν υποβάλει αναφορές στο Συνήγορο του Πολίτη (συνημμένη κατάσταση) και για τη σχετική μας ενημέρωση.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την άμεση συνεργασία σας και παραμένουμε στη διάθεσή σας, τόσο εγώ όσο και οι συνεργάτες μου για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή πληροφορία χρειαστείτε.

Με εκτίμηση,

Αλίκη Κουτσουμάρη
Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη

² Βλ. Α.Γαζή-Α.Χιωτέλλη, Ευθύνη της τράπεζας κατ'ΑΚ 919, ΝοΒ 1992, σελ.482 επ.