



## Διεύθυνση Δικτύου

ΑΡ./ΗΜ.:ΔΔ/ 1432/18.4.2011

Πληροφορίες :Χ. Κατσάνος  
Τηλέφωνο : 2105238349  
e-mail : c.katsanos@dei.com.gr

Προς: Αποδέκτες

Περίληψη : Χορήγηση χρηματικού ποσού σε καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη ηλεκτρικών συσκευών τους, εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδετέρου αγωγού του δικτύου ΧΤ της ΔΕΗ Α.Ε.

Σχετικά : (α) Γ/ΔΝΣ/5078/30.10.2008  
(β) ΡΑΕ/Ο-35550/28.8.2009  
(γ) ΔΕΗ Α.Ε./ΓρΔ/2983/21.6.10  
(δ) ΡΑΕ/Ο-46618/10.3.11

Αναφερόμενοι στο θέμα της περίληψης σημειώνουμε τα ακόλουθα:

1. Ως γνωστόν, την τελευταία 10ετία, τόσο ο Συνήγορος του Πολίτη όσο και ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχουν εκφράσει επανειλημμένα την άποψη ότι η ΔΕΗ θα πρέπει να αποζημιώνει τους καταναλωτές που υπέστησαν βλάβη σε ηλεκτρικές συσκευές τους εξαιτίας διακοπής του ουδετέρου αγωγού του δικτύου ΧΤ. Όπως γνωρίζετε, η ΔΕΗ μέχρι σήμερα χορηγεί αποζημίωση στις περιπτώσεις εκείνες στις οποίες διαπιστώνεται ευθύνη υπαλλήλων της ή συνεργαζόμενων εργολάβων της, από σχετικές πράξεις ή παραλείψεις τους και όχι στις περιπτώσεις βλαβών συσκευών εξαιτίας τυχαίας διακοπής (αστοχίας) του ουδετέρου αγωγού, όπου τέτοια ευθύνη δεν διαπιστώνεται.

2. Ωστόσο σχετικά πρόσφατα η ΔΕΗ, συμμεριζόμενη εν μέρει την άποψη των εν λόγω Αρχών και κυρίως θεωρώντας το ζήτημα από τη σκοπιά των καταναλωτών, οι οποίοι ευλόγως δεν αναμένουν την ενσκήπτουσα αιφνίδια ζημία των ηλεκτρικών συσκευών τους εξαιτίας της τυχαίας διακοπής του ουδετέρου ΧΤ της ΔΕΗ, επεξεργάστηκε την αναθεώρηση της πολιτικής της στις ανωτέρω περιπτώσεις.

Πιο συγκεκριμένα η ΔΕΗ πρότεινε, με την (α) σχετική επιστολή της προς τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ), την καταβολή αποζημίωσης στους καταναλωτές στις περιπτώσεις πρόκλησης βλαβών σε συσκευές τους, λόγω της πολύ μεγάλης απόκλισης της τάσης του δικτύου από τις ονομαστικές τιμές, που εμφανίζεται στις περιπτώσεις αποκοπής ουδετέρου, καθορίζοντας το μέγιστο ύψος της αποζημίωσης και τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες χορήγησής της.

3. Στις 15.10.2009 πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της ΡΑΕ συνάντηση εργασίας εκπροσώπων της ΡΑΕ και υπηρεσιακών στελεχών της ΔΕΗ (ΔΔΔ, ΔΔ, ΔΠΑ & ΔΝΥ) μετά από πρόσκληση της Αρχής (β' σχετικό), για να συζητηθούν υποθέσεις καταναλωτών που είχαν υποστεί ζημιές σε ηλεκτρικές συσκευές τους λόγω τυχαίας διακοπής του ουδετέρου ΧΤ της ΔΕΗ.

Στο πλαίσιο των αναφερόμενων στο (α) σχετικό συμφωνήθηκε, για όλα τα αιτήματα καταναλωτών που σχετίζονται με ζημιές σε ηλεκτρικό εξοπλισμό τους λόγω υπέρτασης εξαιτίας τυχαίας διακοπής ουδετέρου του υπόγειου ή εναέριου δικτύου ΧΤ της ΔΕΗ, να καταβάλλεται χρηματικό ποσό από τη ΔΕΗ ΑΕ με ανώτατο όριο (πλαφόν), το ακριβές ύψος του οποίου θα προσδιοριζόταν σε σχετική προσεχή εισήγηση της ΔΕΗ ΑΕ προς τη ΡΑΕ μαζί με αναλυτική περιγραφή της σχετικής διαδικασίας (υποβολή αιτήματος, δικαιολογητικά, τρόπος ενημέρωσης κοινού κ.λπ.).

4. Στο πλαίσιο των συμφωνηθέντων της προαναφερόμενης συνάντησης η ΔΕΗ υπέβαλε στη ΡΑΕ τις προτάσεις της με τη (γ) σχετική επιστολή, η οποία σας κοινοποιήθηκε. Στην επιστολή αυτή αναπτύσσεται το σκεπτικό της χορήγησης χρηματικού ποσού σε καταναλωτές στις υπόψη περιπτώσεις, προσδιορίζεται το ανώτατο ύψος του, οι προϋποθέσεις και οι διαδικασίες χορήγησής του καθώς και οι τρόποι σχετικής ενημέρωσης του κοινού.

5. Με το (δ) σχετικό η ΡΑΕ, λαμβάνοντας υπόψη τις προτάσεις της ΔΕΗ (γ' σχετικό) και σχετική γνωμάτευση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, μας γνωστοποίησε τις απόψεις της ως προς τις διαδικαστικές λεπτομέρειες και προϋποθέσεις εφαρμογής της χορήγησης του υπόψη χρηματικού ποσού σε καταναλωτές.

6. Μετά απ' αυτά, σας αποστέλλουμε συνημμένα Οδηγίες που θα ακολουθούνται από τις κατά τόπους μονάδες Διανομής στις περιπτώσεις υποβολής αιτήσεων αποζημίωσης από καταναλωτές για βλάβες σε ηλεκτρικές συσκευές τους, όταν οι βλάβες αυτές οφείλονται σε τυχαία διακοπή του ουδέτερου ΧΤ της ΔΕΗ.

Ευνόητο είναι ότι, για λόγους ομοιογένειας, είναι απαραίτητη η ταυτόχρονη έναρξη εφαρμογής της διαδικασίας σε όλες τις μονάδες Διανομής. Με το παρόν καθορίζεται, για όλες τις μονάδες Διανομής, ως ημερομηνία έναρξης εφαρμογής της διαδικασίας χορήγησης χρηματικού ποσού σε καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη ηλεκτρικών συσκευών τους, εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδέτερου αγωγού του δικτύου ΧΤ της ΔΕΗ Α.Ε., η **Δευτέρα, 2 Μαΐου 2011**.

Ωστόσο συμφωνήθηκε με τη ΡΑΕ να εξετασθούν αναδρομικά από τις μονάδες μας και υποθέσεις καταναλωτών που είχαν υποβάλει αίτηση αποζημίωσης εντός του τρέχοντος έτους, έστω και εκτός του χρονικού διαστήματος των τεσσάρων (4) ημερών μετά την ημέρα του συμβάντος, που τίθεται ως προϋπόθεση στις συνημμένες Οδηγίες (παράγραφος 1α'), εφόσον βεβαίως προσκομισθούν παραστατικά ηλεκτρολογικού συνεργείου και υπογραφεί υπεύθυνη δήλωση από τον καταναλωτή, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις υπόψη οδηγίες (παράγραφοι 1.ε' και 1.στ').

7. Το ανώτατο όριο (πλαφόν) του χρηματικού ποσού που θα χορηγείται, ανά συμβάν και καταναλωτή, ορίζεται σήμερα ίσο με τριακόσια Ευρώ (300,00 €) για μονοφασική παροχή ΧΤ και με τετρακόσια Ευρώ (400,00 €) για τριφασική παροχή ΧΤ. Σε όσες περιπτώσεις η οικονομική ζημία του καταναλωτή είναι μικρότερη του ανώτατου ορίου του χρηματικού ποσού θα χορηγείται σε αυτόν ποσό ίσο με το ύψος της ζημίας του. Το ανώτατο όριο (πλαφόν) του χρηματικού ποσού θα αναπροσαρμόζεται ετησίως με απόφαση του Γενικού Δ/ντή Διανομής, βάσει της μεταβολής του μέσου δείκτη τιμών καταναλωτή.

Η πληρωμή του εγκριθέντος χρηματικού ποσού θα γίνεται από τη Διαχείριση χρηματικού της αρμόδιας μονάδας Διανομής με χρήση του νέου Λογαριασμού 81.00.71.00 «Αποζημιώσεις καταναλωτών λόγω κοπής ουδέτερου».

8. Για την ενημέρωση του κοινού, σχετικά με τη χορήγηση χρηματικού ποσού σε καταναλωτές στις περιπτώσεις πρόκλησης βλαβών σε ηλεκτρικές συσκευές τους εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδέτερου του δικτύου ΧΤ της ΔΕΗ, συντάξαμε σχετικά πληροφοριακά κείμενα τα οποία θα αναρτηθούν στη ιστοσελίδα μας, θα διαθέτονται στους καταναλωτές στα σημεία εξυπηρέτησής τους και θα εντάσσονται, κατά επιλεγμένα χρονικά διαστήματα, στους φακέλους των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε συμπληρωματική διευκρίνιση κρίνετε σκόπιμη. Τυχόν παρατηρήσεις – απόψεις σας επί των συνημμένων Οδηγιών, μετά την εφαρμογή τους κατά το τρέχον έτος, θα ληφθούν υπόψη σε επόμενη αναθεώρησή τους.

Ηρακλής Μενεγάτος  
Διευθυντής Δικτύου

Συνημμένα:

- Οδηγία (18 σελίδες & CD)

Αποδέκτες:

- ΔΠΑ
- ΔΠΜ-Θ
- ΔΠΠ-Η
- ΔΠΚΕ
- ΔΠΝ

Κοινοποίηση (με τα συνημμένα):

- ΓΔ/Δ
- ΓρΔ
- ΔΝΥ
- ΔΕΣΕ
- ΔΣΑΔ
- ΔΔΔ
- ΔΔΝ
- ΔΔ/ΚΛΕΔ



**Οδηγία**  
**για τη χορήγηση χρηματικού ποσού σε καταναλωτές**  
**που έχουν υποστεί βλάβη ηλεκτρικών συσκευών τους**  
**εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδετέρου του δικτύου ΧΤ της ΔΕΗ Α.Ε.**

**1. Προϋποθέσεις χορήγησης χρηματικού ποσού**

Η ΔΕΗ θα χορηγεί χρηματικό ποσό στους καταναλωτές, στις περιπτώσεις πρόκλησης βλαβών σε ηλεκτρικές συσκευές τους εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδετέρου αγωγού του εναερίου ή υπογείου δικτύου Διανομής Χαμηλής Τάσης (ΧΤ), εφόσον συντρέχουν ταυτοχρόνως οι ακόλουθες προϋποθέσεις, οι οποίες επισημαίνεται ότι έχουν συνταχθεί σε συνεργασία με τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και τελούν υπό την έγκρισή της:

- α) Ο καταναλωτής ενημερώσει το συντομότερο δυνατόν τη ΔΕΗ για το συγκεκριμένο συμβάν (βλάβες ηλεκτρικών συσκευών), υποβάλλοντας σχετική αίτηση αποζημίωσης κατά το δυνατόν εντός της ίδιας ημέρας ή εντός των τεσσάρων (4) επόμενων εργάσιμων ημερών από το συμβάν.
- β) Η ΔΕΗ δεν διαθέτει στοιχεία, πληροφορίες ή ευρήματα βάσει των οποίων να τεκμηριώνεται ότι σημειώθηκε διακοπή του ουδετέρου αγωγού του δικτύου Διανομής ΧΤ (με συνέπεια πολύ μεγάλη ανύψωση της τάσης του δικτύου από τις ονομαστικές τιμές) από λόγους ανωτέρας βίας.
- γ) Η ΔΕΗ 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 αποδείξει 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.
- δ) Ο καταναλωτής θέσει επί 2 ημέρες, εφόσον του ζητηθούν, τις συσκευές ή τον εξοπλισμό, που έχει υποστεί βλάβη στη διάθεση της ΔΕΗ, προς έλεγχο πριν από την επισκευή τους.
- ε) Ο καταναλωτής θέσει στη διάθεση της ΔΕΗ, όταν του ζητηθεί, παραστατικά ηλεκτρολογικού συνεργείου, με τα οποία:
  - Περιγράφεται το είδος κάθε βλάβης και, κατά το δυνατόν, συσχετίζεται αυτή με ενδεχόμενη υπέρταση, λόγω διακοπής του ουδετέρου του δικτύου Διανομής ΧΤ, βάσει τεχνικών ευρημάτων και στοιχείων, και
  - Τεκμηριώνεται το κόστος επισκευής των βλαβών ή αντικατάστασης των συσκευών ή του εξοπλισμού, με άλλα παρόμοιων προδιαγραφών, εφόσον κρίνεται οικονομικά ασύμφορη η επισκευή τους.
- 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.

## **2. Διαδικασία χορήγησης χρηματικού ποσού**

Στις περιπτώσεις υποβολής αίτησης από καταναλωτή για αποζημίωσή του για βλάβες σε ηλεκτρικές συσκευές του θα ακολουθούνται τα αναφερόμενα στις παρακάτω παραγράφους 2.1 έως και 2.8, εφόσον οι βλάβες των συσκευών προκλήθηκαν από τυχαία διακοπή του ουδετέρου αγωγού ΧΤ της ΔΕΗ Α.Ε.

Αντιθέτως στις περιπτώσεις αιτημάτων αποζημίωσης για βλάβες συσκευών που σχετίζονται με διακοπή ουδετέρου ΧΤ που προκλήθηκε:

- από υπαιτιότητα υπαλλήλων ΔΕΗ ή συνεργαζόμενων εργολάβων, από σχετικές πράξεις ή παραλείψεις τους (π.χ. λανθασμένη σειρά εργασιών σύνδεσης φάσεων – ουδετέρου, πλημμελής επιθεώρηση), θα αποζημιώνονται κατά τα γνωστά οι θιγέστες καταναλωτές, δηλ. χωρίς τον περιορισμό στο ύψος της αποζημίωσης που προβλέπεται για τις περιπτώσεις τυχαίας διακοπής ουδετέρου (300,00 € ή 400,00 €), μετά την προσκόμιση των απαραίτητων αποδεικτικών της ζημιάς στοιχείων (π.χ. τιμολόγια επισκευών).
- από λόγους ανωτέρας βίας, που τεκμηριώνεται βάσει στοιχείων, πληροφοριών ή ευρημάτων, δεν θα χορηγείται αποζημίωση (βλέπε παράγραφο 1.β). Στην περίπτωση αυτή αποστέλλεται ταχυδρομικώς στον καταναλωτή, μετά την ολοκλήρωση της διερεύνησης της υπόθεσής του, επιστολή, σύμφωνη με το συνημμένο υπόδειγμα 1.

Προκειμένου να είναι ορθή η τεκμηρίωση της απόρριψης των αιτήσεων αποζημίωσης που σχετίζονται με περιπτώσεις αποκοπής ουδετέρου ΧΤ λόγω ανωτέρας βίας παραθέτουμε τον ορισμό της Ανωτέρας Βίας, όπως αυτός περιέχεται στο σχέδιο του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου:

«Ως συνθήκες Ανωτέρας Βίας ορίζονται οι συνθήκες κατά τις οποίες προκύπτουν εξαιρετικά και μεγάλης εμβέλειας συμβάντα την απόκρουση των οποίων δεν δύναται να προβλέψουν και να προγραμματίσουν κατά τεχνικά και οικονομικά εύλογο τρόπο ο Διαχειριστής του Δικτύου ή ο Κύριος του Δικτύου. Ως συνθήκες Ανωτέρας Βίας ορίζονται ιδίως οι εξαιρετικά δυσμενείς καιρικές συνθήκες, οι πυρκαγιές, οι σεισμοί, οι απρόβλεπτες παρεμβάσεις δημοσίων αρχών (π.χ. αστυνομία, πυροσβεστική), οι απεργίες, οι ζημιές από τρίτους που δεν μπορούν να αποφευχθούν όπως πτώσεις αεροπλάνων, τρομοκρατικές ενέργειες, εξεγέρσεις, τραυματισμοί υποβρυχίων ή υπογείων καλωδίων, βλάβες από τροχαία ατυχήματα, και παρόμοιες πράξεις. Δεν συμπεριλαμβάνονται στις περιπτώσεις Ανωτέρας Βίας συμβάντα στον εξοπλισμό του Δικτύου ή στον περιβάλλοντα χώρο αυτού, καθώς και στις εγκαταστάσεις των Αρμόδιων Φορέων Δικτύου, τα οποία οφείλονται στην κανονική ή ευλόγως αναμενόμενη λειτουργία τους ή/και σε αναμενόμενες ή ευλόγως πιθανολογούμενες συνθήκες περιβάλλοντος, όπως για παράδειγμα φωτιές σε υποσταθμούς, ζημιές τρίτων σε πλημμελώς φυλασσόμενες εγκαταστάσεις κ.λπ.».

### **2.1 Τήρηση χρονικής προθεσμίας υποβολής αίτησης αποζημίωσης:**

Θα ελέγχεται αν ο καταναλωτής υπέβαλε αίτηση αποζημίωσης εντός της χρονικής προθεσμίας που προβλέπεται στην ανωτέρω παράγραφο 1.(α), δηλαδή εάν υπέβαλε αίτηση αποζημίωσης εντός της ίδιας ημέρας ή εντός των τεσσάρων (4) επόμενων εργάσιμων ημερών από το συμβάν (τυχαία διακοπή του ουδετέρου). Εφόσον καλύπτεται η προϋπόθεση αυτή θα εξετάζεται περαιτέρω το υποβληθέν αίτημα. Επισυνάπτεται υπόδειγμα Αίτησης αποζημίωσης καταναλωτή.

Για την πληροφόρηση του καταναλωτή για την όλη διαδικασία χορήγησης χρηματικού ποσού (έλεγχος ή μη και τρόπος ελέγχου των βεβλαμμένων συσκευών – εξοπλισμού, προσκόμιση παραστατικών επισκευής κ.λπ.), κατά την υποβολή από

αυτόν της αίτησης θα του επιδίδεται σχετικό ενημερωτικό σημείωμα (συνημμένο υπόδειγμα 2). Το υπόψη ενημερωτικό σημείωμα θα υπογράφεται και από τα δύο μέρη (ΔΕΗ, καταναλωτής) και αντιγράφο του θα τηρείται στα αρχεία της μονάδας Διανομής μαζί με την αίτηση αποζημίωσης του καταναλωτή.

## 2.2 Έλεγχος συσκευών - εξοπλισμού που έχουν υποστεί βλάβη (διενεργείται μόνο αν κριθεί σκόπιμο):

2.2.1 Εφόσον κριθεί σκόπιμος ο έλεγχος των συσκευών (παράγραφος 1.δ') θα υλοποιείται είτε μετά την προσκόμιση από τον καταναλωτή των συσκευών - εξοπλισμού που έχει υποστεί βλάβη στη ΔΕΗ είτε, ιδιαίτερα για ογκώδεις και μεγάλου βάρους συσκευές - εξοπλισμό, με μετάβαση τεχνικού της ΔΕΗ στο ακίνητο του καταναλωτή.

2.2.2 Για να αποφασισθεί αν θα διενεργηθεί έλεγχος ή μη των συσκευών θα ακολουθείται η εξής διαδικασία:

Το τεχνικό τμήμα της ΔΕΗ βάσει στοιχείων της αίτησης του καταναλωτή (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση καταναλωτή κ.λπ.) και λοιπών σχετικών στοιχείων (Αριθμός Παροχής (ΑΠ) του καταναλωτή στο μετρητή ηλεκτρικής ενέργειας και στο μηχανογραφικό σύστημα «Ερμής» κ.λπ.) θα διερευνά εάν υπάρχει συσχέτιση της παροχής του καταναλωτή με συμβάν διακοπής ουδετέρου ΧΤ.

Εφόσον είτε η διακοπή ουδετέρου ΧΤ που σχετίζεται με την παροχή του αιτούντα καταναλωτή οφείλεται σε ανωτέρα βία είτε, από την ανωτέρω διερεύνηση προέκυψε ότι, δεν υπάρχει συσχέτιση της παροχής του καταναλωτή με συμβάν διακοπής ουδετέρου ΧΤ δεν υφίσταται, εκ των πραγμάτων, λόγος να διενεργηθεί έλεγχος των συσκευών. Στην περίπτωση αυτή αποστέλλεται ταχυδρομικώς στον καταναλωτή, μετά την ολοκλήρωση της διερεύνησης της υπόθεσής του, επιστολή, σύμφωνη με το συνημμένο υπόδειγμα 1.

Αντίθετα εφόσον δεν τεκμηριώνεται περίπτωση ανωτέρας βίας, ως ανωτέρω, αλλά τυχαία διακοπή ουδετέρου, και υφίσταται συσχέτιση μεταξύ διακοπής ουδετέρου και παροχής καταναλωτή, το τεχνικό τμήμα θα πληροφορεί το γραφείο της μονάδας που διαχειρίζεται τα θέματα αιτήσεων αποζημίωσης για το αν είναι αναγκαίος ή όχι ο έλεγχος των συσκευών.

Το υπόψη γραφείο θα ενημερώνει τον καταναλωτή (στα τηλέφωνα επικοινωνίας που έχει δηλώσει στην αίτηση αποζημίωσης) για τη διενέργεια και τον τρόπο ελέγχου των συσκευών (προσκόμιση συσκευών στη ΔΕΗ ή μετάβαση τεχνικού στο ακίνητο του καταναλωτή).

Η ανωτέρω διαδικασία και η απαραίτητη συνεργασία των ανωτέρω εμπλεκόμενων τμημάτων της μονάδας θα πρέπει να υλοποιείται το ταχύτερο δυνατό, ώστε να εξασφαλίζεται ότι η ενημέρωση του καταναλωτή, περί ελέγχου και τρόπου ελέγχου των συσκευών, θα πραγματοποιείται το αργότερο εντός δύο (2) εργασίμων ημερών μετά από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης αποζημίωσης στη ΔΕΗ.

2.2.3 Εφόσον ο καταναλωτής αποδέχεται τον έλεγχο των συσκευών του και ο έλεγχος αποβεί θετικός θα εξετάζεται περαιτέρω το αίτημα του καταναλωτή. Σημειώνουμε ότι θετικός θεωρείται ο έλεγχος των συσκευών εφόσον οι βλάβες τους μπορούν να αποδοθούν σε μεγάλη απόκλιση της τάσης από την ονομαστική της τιμή, όπως αυτή που αναπτύσσεται λόγω διακοπής ουδετέρου ΧΤ.

Για να μη δεσμεύονται για τον έλεγχο μεγάλο χρονικό διάστημα οι συσκευές, που κατά το πλείστον είναι καθημερινά απαραίτητες στον καταναλωτή, ο εν λόγω έλεγχος πρέπει να ολοκληρώνεται την ίδια ημέρα που θα προσκομισθούν οι συσκευές - εξοπλισμός του στη ΔΕΗ ή θα επισκεφθεί αρμόδιος τεχνικός μας το ακίνητό του, και αμέσως θα πρέπει να ενημερώνεται ο καταναλωτής για το πέρας του ελέγχου,

προκειμένου να φροντίσει για την τυχόν επισκευή τους. Για την αποτελεσματική και ταχεία υλοποίηση της ανωτέρω διαδικασίας είναι και στο σημείο αυτό απαραίτητη η άμεση ενεργοποίηση των εμπλεκόμενων τμημάτων της μονάδας.

2.2.4Επισημαίνονται σχετικά ιδιαιτέρως τα ακόλουθα: Για την επιτάχυνση της όλης διαδικασίας κατά τη διάρκεια της 1<sup>ης</sup> επέμβασης του συνεργείου για την άρση της βλάβης (διακοπής ουδετέρου) στο δίκτυο ΧΤ θα πρέπει να καταγράφονται όλοι οι ΑΠ που συσχετίζονται με τη διακοπή του ουδετέρου (εξαιρουμένων μόνο των «κλειστών» ακινήτων, με μετρητή μη προσβάσιμο).

Ταυτόχρονα, εφόσον είναι εφικτό, θα επιδιώκεται, τουλάχιστον για διακοπές ουδετέρου που επιδρούν σε περιορισμένο πλήθος ΑΠ ή εφόσον το ζητήσουν οι καταναλωτές, να διενεργείται επίσκεψη στα ακίνητα των καταναλωτών, έλεγχος των συσκευών – εξοπλισμού που έχουν υποστεί βλάβη από τη διακοπή του ουδετέρου και καταγραφή των στοιχείων των καταναλωτών (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνα επικοινωνίας κ.λπ.) και των βεβλαμμένων συσκευών – εξοπλισμού τους.

2.3 Προσκόμιση ή αποστολή παραστατικών επισκευής ή αγοράς συσκευών:

Ο καταναλωτής θα ενημερώνεται άμεσα, και συγκεκριμένα κατά την υποβολή από αυτόν της αίτησης αποζημίωσης προς τη ΔΕΗ, για την υποχρέωσή του να προσκομίσει ή να αποστείλει ταχυδρομικά στη ΔΕΗ, όταν του ζητηθούν, τα παραστατικά της παραγράφου 1.(ε), μέσω της επίδοσης σ' αυτόν του προαναφερόμενου ενημερωτικού σημειώματος (συνημμένο υπόδειγμα 2).

Προφανώς εφόσον είτε η διακοπή ουδετέρου ΧΤ που σχετίζεται με την παροχή του αιτούντα καταναλωτή οφείλεται σε ανωτέρα βία είτε, από τη διερεύνηση της παραγράφου 2.2 προέκυψε ότι, δεν υπάρχει συσχέτιση της παροχής του καταναλωτή με συμβάν διακοπής ουδετέρου ΧΤ δεν υφίσταται, εκ των πραγμάτων, λόγος προσκόμισης παραστατικών επισκευής ή αγοράς συσκευών. Στην περίπτωση αυτή αποστέλλεται ταχυδρομικώς στον καταναλωτή, μετά την ολοκλήρωση της διερεύνησης της υπόθεσής του, επιστολή, σύμφωνη με το συνημμένο υπόδειγμα 1.

Αντίθετα εφόσον δεν τεκμηριώνεται περίπτωση ανωτέρας βίας ως ανωτέρω, αλλά τυχαία διακοπή ουδετέρου, και υφίσταται συσχέτιση μεταξύ διακοπής ουδετέρου και παροχής καταναλωτή, το γραφείο της μονάδας που διαχειρίζεται τα θέματα αιτήσεων αποζημίωσης θα ενημερώνει τον καταναλωτή (στα τηλέφωνα επικοινωνίας που έχει δηλώσει στην αίτηση αποζημίωσης) για να προσκομίσει ή να αποστείλει ταχυδρομικά στη ΔΕΗ τα υπόψη παραστατικά.

Εφόσον ο καταναλωτής προσκομίσει τα παραστατικά και ο έλεγχός τους αποβεί θετικός θα εξετάζεται περαιτέρω το υποβληθέν αίτημα. Θετικός θεωρείται ο έλεγχος των παραστατικών εφόσον κρίνεται ότι καλύπτονται οι προϋποθέσεις της παραγράφου 1.(ε).

2.4 Υποβολή Υπεύθυνης Δήλωσης από τον καταναλωτή:

Εφόσον καλύπτονται οι προϋποθέσεις των παραγράφων 2.1 έως και 2.3 (δηλ. των παραγράφων 1α', 1δ' και 1ε') και αποφασισθεί η αποδοχή της αίτησης, προϋπόθεση για τη χορήγηση χρηματικού ποσού στον καταναλωτή αποτελεί η υποβολή απ' αυτόν Υπεύθυνης Δήλωσης (Ν.1599), στην οποία θα αναφέρονται τα προβλεπόμενα στην ανωτέρω παράγραφο 1.(στ). Επισυνάπτεται υπόδειγμα Υπεύθυνης Δήλωσης (Ν.1599), συμπληρωμένης με το κείμενο της παραγράφου 1.(στ). Η υποβολή της Υπεύθυνης Δήλωσης μπορεί να γίνει την ημέρα που ο καταναλωτής θα προσέλθει στη ΔΕΗ για να παραλάβει το εγκριθέν χρηματικό ποσό.

## 2.5 Χρονικές προθεσμίες διαχείρισης των αιτημάτων αποζημίωσης:

Η ΔΕΗ 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 στοιχείων που του ζητούνται (π.χ. προσκόμισης βεβλαμμένων συσκευών – εξοπλισμού, παραστατικών επισκευής – αγοράς).

Στην περίπτωση αποδοχής της αίτησης, η ΔΕΗ Α.Ε. θα καταβάλει το εγκριθέν χρηματικό ποσό εντός ενός (1) μηνός από την απόφαση επί της αίτησης.

## 2.6 Ύψος καταβαλλόμενου χρηματικού ποσού:

Η ΔΕΗ Α.Ε. θα καταβάλει το χρηματικό ποσό που ισούται με το ύψος της ζημίας του καταναλωτή και αιτιολογείται από τα στοιχεία της παραγράφου 1.ε) και μέχρι ανώτατου χρηματικού ορίου (πλαφόν) που, ανά συμβάν και καταναλωτή, ορίζεται ίσο με τριακόσια Ευρώ (300,00 €) για μονοφασική παροχή ΧΤ και με τετρακόσια Ευρώ (400,00 €) για τριφασική παροχή ΧΤ (δηλ. σε όσες περιπτώσεις η οικονομική ζημία του καταναλωτή είναι μικρότερη του ανώτατου ορίου του χρηματικού ποσού θα χορηγείται σε αυτόν ποσό ίσο με το ύψος της ζημίας του).

## 2.7 Όργανο έγκρισης καταβολής χρηματικού ποσού σε καταναλωτές:

Σύμφωνα με τις παραγράφους 19.3.(1), 19.3.(2) και 19.3.(3) του Κεφαλαίου Γ' «Δικαιοδοσίες για θέματα καταλογισμών και αποζημιώσεων για ή και από ζημιές τρίτων» του ΣΟΔΙΔ-IV και το υπ. σημ. ΓΔΣ/67/23.1.02, την καταβολή χρηματικού ποσού ύψους έως εκατόν πενήντα Ευρώ (150,00 €) εγκρίνει Τομεάρχης Περιοχής Διανομής, έως τριακόσια Ευρώ (300,00 €) εγκρίνει Διευθυντής Περιοχής Διανομής, και άνω των τριακοσίων Ευρώ (300,00 €) και έως χίλια πεντακόσια Ευρώ (1.500,00 €) εγκρίνει Δ/ντής ΒΟΚ, δηλαδή ο Δ/ντής της αρμόδιας Δ/νσης Περιφέρειας Διανομής. Επιπλέον, στο πλαίσιο της Απόφασης ΓΔ υπ. αριθ. 101/1994 (ΔΟ/Φ.138/56/5.4.1994) για την αποκέντρωση του λειτουργικού έργου, εξουσιοδοτούνται οι Δ/ντές ΒΟΚ να αναθέτουν εγγράφως μέρος των δικαιοδοσιών τους, μόνο επώνυμα, σε συγκεκριμένα στελέχη, τηρώντας πλήρως τις λοιπές ρυθμίσεις της υπόψη Απόφασης. Κατόπιν αυτών είναι δυνατό, εφόσον δοθεί σχετική έγγραφη ανάθεση από Δ/ντή ΒΟΚ σε Δ/ντές Περιοχών για το υπόψη αντικείμενο της καταβολής χρηματικού ποσού σε καταναλωτές σε περιπτώσεις τυχαίας διακοπής ουδετέρου, η καταβολή ποσού έως τετρακόσια Ευρώ (400,00 €) να εγκρίνεται από το Διευθυντή της αρμόδιας Περιοχής Διανομής.

Στο σχετικό εισηγητικό σημείωμα για την έγκριση της καταβολής του ποσού θα τεκμηριώνεται επαρκώς η ένταξη του αιτήματος αποζημίωσης στις περιπτώσεις χορήγησης χρηματικού ποσού λόγω τυχαίας διακοπής του ουδετέρου ΧΤ. Θα επισυνάπτονται στο εν λόγω σημείωμα: σχετική τεχνική έκθεση με τεκμηρίωση της τυχαίας διακοπής ουδετέρου και της συσχέτισης της διακοπής ουδετέρου με τον αριθμό παροχής (ΑΠ) του καταναλωτή, ενυπόγραφο Σημείωμα Αποκατάστασης Βλάβης (ΣΑΒ) για την επέμβαση στο δίκτυο λόγω της διακοπής ουδετέρου κ.λπ.

## 2.8 Τρόπος πληρωμής – Λογιστική διαχείριση:

Η πληρωμή του εγκριθέντος χρηματικού ποσού σε καταναλωτή (παράγραφος 2.7) θα γίνεται από τη Διαχείριση χρηματικού της αρμόδιας μονάδας Διανομής, θα αποτυπώνεται σε γραμμάτιο πληρωμής και θα συνοδεύεται από φορολογικό παραστατικό (Απόδειξη Δαπανών).



Η λογιστική παρακολούθηση των καταβληθέντων ποσών θα γίνεται στο νέο Λογαριασμό 81.00.71.00 με την περιγραφή «Αποζημιώσεις καταναλωτών λόγω κοπής ουδετέρου».

Η δημιουργία και η ενεργοποίηση αυτού του νέου λογαριασμού στο ERP έγινε κατόπιν σχετικής απαίτησης της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (ΡΑΕ).

Σημειώνουμε ότι, για να υπάρχει δυνατότητα διάκρισης των αποζημιώσεων καταναλωτών που σχετίζονται με διακοπή ουδετέρου από παράλειψη ή αμέλεια της ΔΕΗ από αυτές που σχετίζονται με τυχαία διακοπή ουδετέρου θα χρησιμοποιείται ιδιαίτερος κωδικός ανάλυσης για κάθε περίπτωση αντίστοιχα, οι οποίοι θα καθορισθούν στο αμέσως προσεχές διάστημα.

Πέραν της χορήγησης του εγκριθέντος χρηματικού ποσού θα επιδίδεται στον καταναλωτή επιστολή, σύμφωνη με το συνημμένο υπόδειγμα 3.

### **3. Λοιπές σχετικές ρυθμίσεις**

- 3.1 Στις περιπτώσεις τυχαίας διακοπής του ουδετέρου αγωγού του δικτύου ΧΤ, δηλαδή αστοχίας του (η οποία είναι αποδεκτή για κάθε υλικό, συσκευή και λοιπά αγαθά εγνωσμένης αξίας και διεθνούς φήμης κατασκευαστών), δεν υφίσταται τεκμήριο παρανομίας και υπαιτιότητας της ΔΕΗ ως προς την τήρηση των υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας κατά την παροχή υπηρεσιών διανομής ηλεκτρικής ενέργειας. Παρά ταύτα, συνεκτιμώντας το γεγονός ότι οι καταναλωτές ευλόγως δεν αναμένουν την ενσκήπτουσα αιφνίδια ζημία των ηλεκτρικών συσκευών τους λόγω της τυχαίας βλάβης του ουδετέρου ΧΤ της ΔΕΗ, κρίθηκε δεοντολογικό να χορηγείται σε αυτούς χρηματικό ποσό με ανώτατο όριο. Η καταβολή του ως άνω ποσού επ' ουδενί θεωρείται αποδοχή ευθύνης εκ μέρους της ΔΕΗ ΑΕ αλλά αποτελεί κίνηση καλής θέλησης από πλευράς της, για όλους εκείνους τους καταναλωτές που υφίστανται μικρής αξίας ζημίες (από κοπή ουδετέρου) και δεν έχουν έρεισμα να κινηθούν δικαστικά.
- 3.2 Το ανώτατο όριο του χρηματικού ποσού αντιστοιχεί στο κόστος που θα υφίστατο ο καταναλωτής για την εγκατάσταση εξοπλισμού προστασίας των ηλεκτρικών συσκευών του από την υπέρταση που εμφανίζεται λόγω διακοπής του ουδετέρου ΧΤ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την σχετική νομοθεσία (Υπουργική Απόφαση Φ.7.5/1816/88 (ΦΕΚ 470/Β/5.3.04) & Ελληνικό Πρότυπο ΕΛΟΤ HD 384 «Απαιτήσεις για ηλεκτρικές εγκαταστάσεις»). Η ΔΕΗ αναλαμβάνει, για τις περιπτώσεις τυχαίας διακοπής του ουδετέρου ΧΤ, το προαναφερόμενο οικονομικό κόστος στοχεύοντας, στο βαθμό που της αναλογεί, να αναδείξει και κατ' αυτό τον τρόπο, πέραν της σχετικής ενημέρωσης που παρέχει στους καταναλωτές της (ενημερωτικά κείμενα στους λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος, στην ιστοσελίδα της, σε ανεξάρτητα φυλλάδια κ.λπ.), τους ενδεδειγμένους τρόπους πρόληψης από τους κινδύνους που υφίστανται για τις ηλεκτρικές συσκευές των καταναλωτών σε ανάλογες περιπτώσεις.
- 3.3 Η ΔΕΗ δεν θα καταβάλλει, με την υπόψη διαδικασία, οποιοδήποτε άλλο χρηματικό ποσό για ενδεχόμενες ζημίες 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.
- 3.4 Το ανώτατο όριο (πλαφόν) του χρηματικού ποσού, ανά συμβάν και καταναλωτή, της παραγράφου 2.6 θα αναπροσαρμόζεται ετησίως με απόφαση του Γενικού Διευθυντή Διανομής, βάσει της μεταβολής του μέσου δείκτη τιμών καταναλωτή.

- 3.5 Επιπλέον καθιερώνεται διαδικασία συλλογής σχετικών στοιχείων ώστε να είναι δυνατή η σύνταξη και υποβολή ετήσιας απολογιστικής έκθεσης προς τη ΡΑΕ. Σε συνεργασία με τη ΔΣΑΔ και τη ΔΠΛΡ, προωθείται η ένταξη της συλλογής - στατιστικής επεξεργασίας των ανωτέρω στοιχείων σε μηχανογραφική εφαρμογή που θα αφορά στα εν γένει «παράπονα» των χρηστών από το Δίκτυο, η οποία βρίσκεται στο στάδιο της υλοποίησης. Μέχρις ότου ξεκινήσει η χρήση της εφαρμογής αυτής στη Διανομή, τα ανωτέρω στοιχεία θα συλλέγονται, σύμφωνα με το συνημμένο υπόδειγμα πίνακα, ώστε, και στο μεσοδιάστημα, να είναι δυνατή η σχετική ενημέρωση της ιεραρχίας της Διανομής και της ΡΑΕ. Με την έναρξη χρήσης της ανωτέρω εφαρμογής «παραπόνων» η χρήση του Πίνακα αυτού θα σταματήσει.

#### **4. Έναρξη εφαρμογής της ανωτέρω διαδικασίας**

Ως ημερομηνία έναρξης εφαρμογής της υπόψη διαδικασίας, χορήγησης χρηματικού ποσού σε καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη ηλεκτρικών συσκευών τους εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδέτερου αγωγού του δικτύου ΧΤ της ΔΕΗ Α.Ε., καθορίζεται η **Δευτέρα, 2 Μαΐου 2011**.

Ωστόσο θα εξετασθούν αναδρομικά και υποθέσεις καταναλωτών που είχαν υποβάλλει αίτηση αποζημίωσης εντός του έτους 2011, έστω και εκτός του χρονικού διαστήματος των τεσσάρων (4) ημερών μετά την ημέρα του συμβάντος, που τίθεται ως προϋπόθεση στην παράγραφο 1α', εφόσον βεβαίως προσκομισθούν παραστατικά ηλεκτρολογικού συνεργείου και υπογραφεί υπεύθυνη δήλωση από τον καταναλωτή, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις παραγράφους 1.ε' και 1.στ'.