



Χορήγηση χρηματικού ποσού σε καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη ηλεκτρικών συσκευών τους, λόγω τυχαίας διακοπής του ουδετέρου αγωγού του δικτύου Χαμηλής Τάσης.

Ο ΔΕΔΔΗΕ σας ενημερώνει ότι, μετά από συνεργασία και έγκριση της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (ΡΑΕ), θεσπίσθηκε διαδικασία βάσει της οποίας χορηγείται χρηματικό ποσό σε καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη ηλεκτρικών συσκευών τους, εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδετέρου αγωγού του εναερίου ή υπογείου δικτύου Χαμηλής Τάσης.

Η χορήγηση του χρηματικού ποσού θα πραγματοποιείται εφόσον συντρέχουν ταυτοχρόνως οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- Ο καταναλωτής ενημερώσει το συντομότερο δυνατόν το ΔΕΔΔΗΕ 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.
  - Ο ΔΕΔΔΗΕ δεν διαθέτει στοιχεία, πληροφορίες ή ευρήματα βάσει των οποίων να τεκμηριώνεται ότι σημειώθηκε διακοπή του ουδετέρου αγωγού του δικτύου Διανομής Χαμηλής Τάσης (με συνέπεια πολύ μεγάλη ανύψωση της τάσης του δικτύου από τις ονομαστικές τιμές) από λόγους ανωτέρας βίας.
  - Ο ΔΕΔΔΗΕ 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, ο ΔΕΔΔΗΕ οφείλει να παρέχει κάθε σχετικό στοιχείο στον καταναλωτή.
  - Ο καταναλωτής θέσει επί 2 ημέρες, εφόσον του ζητηθούν, τις συσκευές ή τον εξοπλισμό, που έχει υποστεί βλάβη στη διάθεση του ΔΕΔΔΗΕ, προς έλεγχο πριν από την επισκευή τους.
  - Ο καταναλωτής θέσει στη διάθεση του ΔΕΔΔΗΕ, 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 Χαμηλής Τάσης, 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.
  - Ο καταναλωτής υπογράψει δήλωση στην οποία δηλώνει ρητώς και ανεπιφυλάκτως ότι η ζημία στις συσκευές ή στον εξοπλισμό του οφείλεται σε τυχαία βλάβη ή αστοχία υλικού του δικτύου, θεωρεί ότι το χρηματικό ποσό που εισπράττει από το ΔΕΔΔΗΕ για την ανωτέρω αιτία είναι απολύτως εύλογο και σε απόλυτη αντιστοιχία με τη ζημία την οποία έχει υποστεί, καταβάλλεται από το ΔΕΔΔΗΕ προς αυτόν σε πλήρη και ολοσχερή εξόφληση της εν λόγω ζημίας του και ικανοποιείται πλήρως από αυτό.
- 
- ❖ Ο ΔΕΔΔΗΕ 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. Ο ΔΕΔΔΗΕ θα καταβάλλει το χρηματικό ποσό, στην περίπτωση αποδοχής της αίτησης, εντός ενός μηνός από την απόφαση επί της αίτησης.
  - ❖ Ο ΔΕΔΔΗΕ 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, κατάντωση ρητρών προς τρίτους, και κάθε έμμεση ή παρεπόμενη βλάβη.

- ❖ Ο ΔΕΔΔΗΕ δεσμεύεται ότι θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να βελτιώνει την ποιότητα της τήσης που προσφέρει, προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές.

Έναρξη της εφαρμογής της ανωτέρω διαδικασίας έγινε από τη Δευτέρα, 2 Μαΐου 2011.