

X
X
105 Reykjavík

Reykjavík, 28. júlí 2020
Tilvísun: OS2020050004/10.5
Verknúmer: 4353320

Efni: Kvörtun vegna ófullnægjandi raforkugæða RARIK og tjóns á notkunarstað.

Málsatvik

Orkustofnun barst kvörtun frá P f.h. A dags. 30. apríl 2020 vegna tjóns er varð í sumarbústað að K.

Kvartandi tók eftir skemmdum þegar hann fór í sumarbústað sinn að kvöldi dags þann 14. febrúar 2020. Vatn var á gólfi í eldhúskrók en einnig lak vatn úr hitastýrðu blöndunartæki sem var staðsett í eldhússkáp undir vaski. Blöndunartækið var frostsprungið og einnig lak úr því. Eldhúsinnrétting var vatnsbólgin og sprautaðist vatn upp á milli parketsins þegar stigið var á það. Hitastýrt blöndunartæki á baðherbergi var einnig frostsprungið ásamt handlaug en kvartandi telur augljóst að frost hafi verið í sumarbústaðnum í einhvern tíma og tjónið verulegt.

Í kvörtun kemur fram að skerðing á afhendingu rafmagns hafi ollið tjóni á innréttingum, gólfefnum og blöndunartækjum í fasteign kvartanda að K. Með kvörtuninni fylgdi afstaða RARIK í málinu frá 13. mars 2020 þar sem RARIK hafnar bótaskyldu. Að mati kvartanda ber RARIK ábyrgð á tjóninu.

Málsástæður og sjónarmið aðila

Í kvörtun kemur m.a. fram:

„Ljóst er umbj. minn varð fyrir tjóni vegna skerðinga á afhendingu rafmagns. Hafði hann engin tók á því að koma í veg fyrir tjónið þar sem hann hafði enga vitneskju um rafmagnsleysi, en eins og fram hefur komið er um sumarbústað að ræða þar sem fólk er að jafnaði ekki nema í fríum. Fékk umbj. minn enga tilkynningu senda frá RARIK vegna rafmagnsleysis en hefði honum verið kunnugt um rafmagnsleysi hefði hann að sjálfsögðu getað komið í veg fyrir það tjón sem varð á sumarbústaðnum.“

Í kvörtun segir að RARIK hafi veitt kvartanda þær upplýsingar að dreifiveitan veiti þá þjónustu að senda tilkynningar um rafmagnsleysi til þeirra notenda sem óskað hafa eftir slíkum tilkynningum og skráð upplýsingar um símanúmer eða netföng hjá dreifiveitunni. Slík skráning sé ekki til staðar fyrir þennan notkunarstað.

Kvartandi telur að raforkulög nr. 65/2003 og reglugerð nr. 1040/2005 um framkvæmd raforkulaga, einkum 16. gr. laganna og 23. gr. reglugerðarinnar, leggi ríkar skyldur á dreifiveitur. Þá sé kveðið á um ríkar skyldur í reglugerð nr. 1048/2004 um gæði raforku og afhendingaröryggi. Í 1. mgr. 6. gr. reglugerðarinnar er kveðið á um það að verði truflanir í kerfum flutningsfyrirtækis, dreifiveitna eða vinnslufyrirtækja, sem valda m.a. skerðingu á raforku skulu framangreind fyrirtæki bæta rekstarástand kerfa sinna svo fljótt sem kostur er. Þá

skuli, samkvæmt ákvæðinu, sá sem beri ábyrgð á viðkomandi virki gera það sem unnt er til að takmarka áhrif hennar. Í 3. mgr. 6. gr. reglugerðar er svo kveðið á um það að þegar viðhald á raforkukerfinu veldur skerðingu eða flutningstakmörkunum ber flutningsfyrirtæki/dreifiveitum að láta þá viðskiptavinum sem skerðingin/flutningstakmarkanir hafi áhrif á vita með góðum fyrirvara um hvenær slíkt muni eiga sér stað og hve lengi það ástand muni standa.

Telur kvartandi að af þessu megi vera ljóst að dreifiveita þurfi að hafa frumkvæði af því að fá upplýsingar um farsímanúmer eða tölvupóstfang viðskiptavina sinna til þess að geta sinnt framangreindum skyldum sínum. Kvartandi telur að viðskiptavinir, sem eru ekki sérfræðingar á þessu sviði, eigi að hafa frumkvæði af því að óska eftir slíkum tilkynningum frá dreifiveitu.

Samhliða kvörtuninni fylgdi erindi til RARIK dags. 17. febrúar 2020, tölvupóstsamskipti við RARIK dags. 9. mars 2020 – 21. apríl 2020, afgreiðsla tjónskröfu dags. 13. mars 2020 og kostnaðaráætlun sem unnin var af Hannarr ehf. auk fylgigagna. Kvartandi sendi erindi til RARIK þann 17. febrúar 2020 og ítrekun þann 9. mars 2020. RARIK svaraði með bréfi dags. 13. mars 2020. Í bréfi RARIK var upplýst um þau straumleysi sem skráð voru og að þau hafi komið til vegna óviðráðanlegra og ófyrirséðra ástæðna. Fram kom að RARIK veiti þá þjónustu að senda tilkynningar um rafmagnsleysi til þeirra sem óskað hafa eftir þeim með því að skrá farsímanúmer eða tölvupóstfang hjá fyrirtækinu. RARIK jafnframt hafnaði bótaskyldu.

Sjónarmið RARIK

Orkustofnun bauð RARIK að tjá sig um kvörtun ásamt því að stofnunin óskaði sérstaklega eftir upplýsingum um einstök atriði með bréfi dags. 5. júní 2020. RARIK veitti svör og umsögn um kvörtun með bréfi dags. 16. júní 2020.

Í umsögninni eru rakin 4 rafmagnsleysi á notkunarstað frá október 2019 til 14. febrúar 2020. Rafmagnsleysið stóð annars vegar yfir í 10 klst. þann 4. febrúar 2020 og hins vegar í 11,5 klst. þann 14. febrúar, sama dag og kvartandi uppgötvaði tjónið. Bæði atvikin hafi átt sér stað vegna fyrirvaralausrar og óviðráðanlegrar bilunar í dreifikerfi samkvæmt RARIK. Orsök rafmagnsleysisins þann 4. febrúar hefði verið rakin til bilunar á eldingarvara við X, en síðara atvikið var rakið til þess að slár brotnuðu í dreifilínu í ofsaveðri sem gekk yfir. Viðgerðarvinna tafðist vegna ofsaveðursins sem gerði veitustarfsmönnum erfitt með að athafna sig. Var viðgerðartími ásættanlegur í ljósi eðli truflunar í bæði skiptin að mati RARIK. Einnig var straumleysi þann 23. janúar 2020 í 4 mínútur og 25. janúar 2020 í 4 klst. Í fyrra tilviknu eru orsök óþekkt en hið seinna gerðist vegna brunnins stauris í dreifilínu og er bilunin rakin til þess að vindur og ísing voru á þessum tíma. Telur RARIK í ljósi eðli truflunar að viðgerðartími hafi verið ásættanlegur í bæði skiptin.

Vísaði RARIK að öðru leyti til fyrri afstöðu fyrirtækisins í bréfi sem sent var til kvartanda dags. 13. mars 2020 þar sem fram kemur að ófyrirséð og óviðráðanleg straumleysi eru óhjákvæmilegur hluti viðurkenndra raforkugæða, sem notendur verða að vera viðbúinir.

Einnig segir RARIK í umsögninni að fyrirtækið leitist við að upplýsa notendur sem skjótast og best um rafmagnsleysi hvort sem þau verða fyrirvaralaust af óviðráðanlegum ástæðum eða vegna vinnu sem er skipulögð fyrirfram. Fyrirtækið bjóði þeim notendum sem þess óska að fá

slíkar tilkynningar sendar sem SMS skeyti. RARIK upplýsi notendur um þennan möguleika og hvetur þá til þess að nýta sér hann í árlegum sjálfsálestrarbréfum sem send eru notendum. Með athugasemdum RARIK fylgdi afrit af árlegum álestri raforkumæla sem var sent til skráðs notanda að *K*, sem er *H* dags. 24. janúar 2019. Í afritinu segir:

„RARIK leitar leiða við að kom áriðandi skilaboðum vegna rekstrartruflana og beinna samskipta á framfæri til viðskiptavina og í því sambandi er óskað eftir GSM símanúmeri og netfangi sem má nota í samskiptum.“

Jafnframt bendir RARIK á að samskonar ábendingar megi finna á „mínum síðum“ á heimasíðu fyrirtækisins. Þrátt fyrir umræddar ábendingar hefði ósk um slíkar tilkynningar ekki borist vegna *K*, né upplýsingar um í hvaða símanúmer unnt væri að senda þær.

Í umsögninni var einnig bent á að óveðrið þann 14. febrúar hefði ekki komið á óvart enda var athygli vakin á því í fjölmiðlum. Fjöl margar fréttir hafi verið fluttar af bilunum í rafmagnskerfinu og almannavarnir lýstu yfir óvissustigi. Einnig voru upplýsingar veittar á heimasíðu RARIK um truflanir á þessum tíma. RARIK lítur því svo á að notendum hafi verið veittar upplýsingar um rafmagnsleysi á þessum tíma, einnig þeim sem fengu ekki sendar SMS tilkynningar.

Að lokum segir í umsögninni að ekki liggi fyrir hvort umrætt tjón tengist yfirhöfuð truflunum frá dreifikerfi RARIK, enda er ekki vitað hvenær tjón hafi átt sér stað, né hvort aðrar ástæður en rafmagnsleysi frá kerfi RARIK kunni að hafa valdið því að hitafall átti sér stað á tjónstað. Hafi rafmagnsleysi valdið því að hitafall hafi orðið frá hitaveitu telur RARIK að viðkomandi hitaveita hljóti fremur að bera ábyrgð í þeim efnum heldur en RARIK. Segir RARIK að fyrirtækið búi ekki yfir upplýsingum um hvernig hitun sumarhússins væri háttáð.

Athugasemdir kvartanda við sjónarmið RARIK

Orkustofnun bauð kvartanda að koma á framfæri athugasemdum við afstöðu RARIK til kvörtunarinnar með bréfi dags. 22. júní 2020. Athugasemdir kvartanda bárust dags. 13. júlí 2020.

Kvartandi segist ekki geta tekið afstöðu til tímasetningar eða lengd rafmagnsleysis að öðru leyti en því að hann kom í bústaðinn að kvöldi dags. 14. febrúar 2020 og þá var húsið í því ástandi sem áður hefur verið lýst. Er það mat kvartanda að tjónið hafi ekki getað átt sér stað þann dag. Bendir kvartandi á að þó tilkynning hafi birst á heimasíðu RARIK um rafmagnsleysi þann dag hefur enn ekkert komið fram um hvort það hafi verið gert í öðrum tilfellum sem RARIK tiltekur. Var það áréttáð að kvartandi kveður sig ekki hafa fengið vitneskju um rafmagnsleysi frá RARIK í neinu þessara tilvika sem tilgreind eru í umsögn RARIK.

Upplýsir kvartandi því að upphitun hússins sé frá hitaveitu á vegum *F* en hita hússins er stjórnað með rafmagnsstýringu. Kvartandi kannast ekki við útslátt í rafmagnstöflu. Hvort rafmagn hafi slegið út í inntakskassa RARIK er honum ekki kunnugt um, en kassinn er staðsettur allan frá húsinu og alfarið á vegum RARIK.

Kvartandi mótmælir því að hafa fengið bréf dags. 24. janúar 2019 sent og segir hann jafnframt aldrei hafa fengið nein árleg sjálfsálestrarbréf send. Kveðst kvartandi aldrei hafa lesið af raforkumæli sem hann telur staðsettan í inntakskassa RARIK. Hafi honum því aldrei verið boðið upp á þá þjónustu að senda tilkynningu um rafmagnsleysi til hans, hvorki í upphafi viðskipta né síðar.

Ítrekaði kvartandi að RARIK beri ábyrgð á því tjóni sem hann varð fyrir.

Forsendur og niðurstaða

Samkvæmt lýsingu kvartanda er tjón á húsnæði hans vegna skerðingu á afhendingu rafmagns sem á að hafa gerst á tímabilinu frá október 2019 til 14. febrúar 2020. Í skrá RARIKS var að finna fjögur tilvik rafmagnsleysis á svæði sumarbústaðarins sem rakin eru hér að ofan. Samkvæmt RARIK voru þau öll vegna óviðráðanlegra og ófyrirséðra ástæðna auk þess sem fyrirtækið taldi að viðgerðartíminn hafi verið eðilegur í ljósi eðli bilunar í öll skiptin.

Samkvæmt skilgreiningu 1. tl. 3. gr. raforkulaga nr. 65/2003 er dreifiveita fyrirtæki sem hefur leyfi til dreifingar raforku á afmörkuðu svæði. Í 2. tl. er dreifiveitusvæði skilgreint sem landsvæði þar sem dreifiveita hefur einkarétt og skyldu til dreifingar raforku.

Í IV. kafla laganna er kveðið á um dreifingu. Í 13. gr. laganna kemur fram að leyfi Orkustofnunnar þarf til að reisa og reka dreifikerfi á tilteknu dreifiveitusvæði og til að hætta slíkum rekstri. Í leyfinu felst einkaréttur og skylda til dreifingar á viðkomandi svæði.

Um starfsemi og skyldur dreifiveitu er fjallað í 16. gr. raforkulaga nr. 65/2003. Dreifiveita annast dreifingu raforku og kerfisstjórnun á dreifiveitusvæði sínu. Hún skal viðhalda, endurbæta og byggja dreifikerfið upp á hagkvæman hátt að teknu tilliti til öryggis, skilvirkni, áreiðanleika afhendingar og gæða raforku, sbr. 1. mgr. 16. gr. laganna.

Að mati kvartanda átti RARIK að hafa frumkvæði að því að afla sér upplýsinga um farsímanúmer og tölvupóstfang notenda til að geta sinnt upplýsingaskyldu sinni samkvæmt 3. mgr. 6. gr. reglugerðar nr. 4048/2004 um gæði raforku og afhendingaröryggi.

Ljóst er að RARIK óskar eftir farsímanúmeri og netfangi notenda í árlegu sjálfsálestrarbréfi sem kvartandi fékk sent til sín að S, þann 24. janúar 2019. Einnig koma samskonar ábendingar fram á heimasíðu fyrirtækisins undir „mínum síðum.“ Ekki er hægt að leggja þyngri kvaðir á RARIK að afla sér upplýsinga um notendur sína. RARIK gaf kvartanda tækifæri á að láta í té umræddar upplýsingar í hendur RARIK en gerði það ekki og verður það ekki metið RARIK til sakar.

Orkustofnun bendir á að ákvæði 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2004 á við um tilvik þegar truflanir í kerfum flutningsfyrirtækis, dreifiveitna eða vinnslufyrirtækja er að ræða. Ekkert bendir til þess að RARIK hafi ekki sinnt skyldu sinni samkvæmt 1. mgr. 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2004 um að bæta rekstarástand kerfa sinna svo fljótt sem kostur er og gera það sem unnt er til að takmarka áhrif skerðingarinnar. Telur Orkustofnun að athafnir og viðgerðartími RARIK hafi ekki verið óeðlilegur í ljósi eðli þeirra bilanna sem upp komu. Orkustofnun bendir einnig á að ákvæði 3. mgr. 6. gr. reglugerðar 1048/2004 tekur til tilvika þegar um er að ræða viðhald á raforkukerfinu

sem veldur skerðingu eða flutningstakmörkunum. Í þeim tilvikum er viðhald nauðsynlegt og geta dreifiveitur og flutningsfyrirtæki séð slíkar skerðingar fyrir. Ekki er um slíkt að ræða í þessu tilviki þar sem um ófyrirsjáanlegar og óviðráðanlegar bilanir var að ræða.

Dreifiveitu er skylt að greiða þeim notendum bætur sem verða fyrir langvarandi skerðingu á raforkuafhendingu. Kveðið skal á um fjárhæð bóta og bótaskyld tilvik í reglugerð sbr. 8. tl. 3. mgr. 16. gr. raforkulaga nr. 65/2003. Það sama á við um skyldur flutningsfyrirtækisins enda bættist efnislega samhljóða töluliður við 3. mgr. 9. gr. samhliða í frumvarpi til breytinga á raforkulögum nr. 19/2011. Bæturnar eru annars vegar til dreifiveitna og hins vegar notenda sem verða fyrir langvarandi skerðingu á raforkuafhendingu. Í nefndaráliti við frumvarpið er fjallað um þann tölulið sem bættist við 3. mgr. 9. gr. um flutningsfyrirtækið. Þar kemur fram að skerðing af völdum fárviðris eða náttúruhamfara eru undanskilin og að bæturnar séu hefðbundnar skaðabætur. Með langvarandi skerðingu er átt við skerðingu sem nemur meira en 12 klukkustundum. Ekki er fjallað um töluliðinn sem bættist við 3. mgr. 16. gr. en eins og fram hefur komið eru þeir efnislega samhljóða.

Ljóst er að tími rafmagnsleysis fór aldrei yfir 12 klst á því tímabili sem um ræðir og var bilunin þann 14. febrúar rakin til ofsaeðurs. Eins og fram kemur í ofangreindu máli er skerðing af völdum fárviðris undanskilin og með langvarandi skerðingu er átt við skerðingu sem nemur meira en 12 klukkustundum.

Hlutlæg bótaábyrgð stofnast án tillits til þess hvort tjón verði rakið til sakar. Í ljósi þess að sú skerðing á afhendingu rafmagns sem um ræðir getur ekki talist bótaskyld samkvæmt 8. tl. 3. mgr. 16. gr. raforkulaga nr. 65/2003 eru skilyrði hlutlægrar bótaábyrgðar ekki uppfyllt. Bótaábyrgð vegna tjónsins verður því ekki lagt á RARIK á grundvelli hlutlægrar bótaábyrgðar. Í ljósi framangreinds telur Orkustofnun að RARIK sé ekki ábyrgt fyrir tjóni vegna skemmda á sumarbústað að K og ber fyrirtækinu því ekki að bæta það.

Ákvörðunarorð

Kröfu *A* um að RARIK sé bótaskyld vegna tjóns sem varð á fasteigininni *K* er hafnað.

Stjórnvaldsákvarðanir sem teknar eru af Orkustofnun á grundvelli raforkulaga og varða starfsemi dreifiveitna sæta kæru til úrskurðarnefndar raforkumála sbr. 1. mgr. 30. gr. raforkulaga nr. 65/2003. Kæra til nefndarinnar skal vera skrifleg og skal hún borin fram innan 30 daga frá því að aðila var tilkynnt um ákvörðun.

Virðingarfyllst,
f.h. orkumálastjóra


Hlanna Björg Konráðsdóttir,
Lögfræðingur


Páll Orri Pálsson
Fulltrúi

Afrit sent til: RARIK