

A  
HReykjavík, 29. apríl 2020  
Tilvísun: OS2019090077/10.4  
Verknúmer: 435 3320

## Efni: Kvörtun vegna uppsetningu á snjallmæli

### Málsatvik og bréfaskipti

Orkustofnun barst kvörtun frá A til heimilis að H, með tölvupósti dags. 24. september 2019. Kvörtuninni fylgdi einnig fjöldi tölvupósta. Við meðferð málsins bárust einnig mun fleiri tölvupóstar bæði beint til Orkustofnunar og einnig tölvupóstar sem tengjast samskiptum kvartanda við HS Veitur vegna málsins.

Aðalástæða kvörtunar er uppsetning á tveim nýjum „smart“ mælum, sem að mati kvartanda hafi spillandi áhrif á heilsufar kvartanda, valdið veikindum og óþægindum, jafnframt svima og jafnvægisleysi.

Í kvörtuninni kemur jafnframt fram að starfsmaður HS Veitna hf. hafi farið inn í húsnæði kvartanda án vitundar hans, með samþykki sonar kvartanda, til þess að skipta um mæla. Kvartandi gerði þá kröfu að HS Veitur hf. myndu fjarlægja búnaðinn og setja upp gamla mælinn. Eftir að kvörtun barst var kvartanda sendur tölvupóstur dags. 22. október 2019 þar sem óskað var eftir því að stofnuninni yrðu send öll formlega samskipti kvartanda við HS Veitur. Gögn bárust Orkustofnun dags. 18. nóvember 2019 sem innihéldu 12 tölvupósta en eftir það bárust fleiri tölvupóstar frá kvartanda og eru þeir allir skráðir í skjalakerfi Orkustofnunar.

Orkustofnun bauð HS Veitum hf. að tjá sig um kvörtunina með bréfi dags. 6. nóvember 2019 þar sem óskað var eftir upplýsingum um atriði er snéru að kvörtuninni og verklagi HS Veitna hf. vegna útskiptingar á eldri mælum og tæknilega eiginleika búnaðarins sem settur var upp, (sjá nánar meðfylgjandi bréf). Fyrirspurnir til HS veitna voru ákveðnar eftir rýni á umtalsverðum innsendum tölvupóstum frá kvartanda en sum atriðin falla ekki undir eftirlitssvið Orkustofnunar.

Með bréfi dagsettu 18. nóvember 2019, barst svar frá HS Veitum hf. þar sem fyrirtækið gerir grein fyrir afstöðu sinni vegna erindis kvartanda. Bæði bárust sundurliðuð svör eftir tölulíðum í fyrirspurn Orkustofnunar og einnig öll önnur samskipti veitunnar við kvartanda í tölvupósti. Fram kemur að fyrirtækið hafi ráðist í mælaskipti fyrir fjórum árum, þar sem verið er að skipta út rafmagnsmælum, hitaveitumælum (í stað hemla) og vatnsveitumælum á Suðurnesjum, Hafnarfirði, Árborgarsvæðinu og í Vestmannaeyjum. Áætlað er að verkefninu ljúki eftir um 3 ár, en það er framkvæmt í áföngum. Í erindi HS Veitna hf. kemur fram að fyrirtækið telji sig vera í fullum rétti til þess að ákvarða hvers konar mælar eru notaðir í rekstri dreifikerfisins enda uppfylli þeir ákvæði um löggildingu. Það hafi verið ákvörðun fyrirtækisins að nota snjallmæla án undantekninga og leggja af eldri gerð af mælum. Ástæðan fyrir þeirri ákvörðun er einfaldlega sú að áætlunarreikningar og álestrar hafa skapað vandamál í samskiptum við viðskiptavinum og með tilkomu snjallmæla minnkar áreiti gagnvart viðskiptavinum, þar sem ekki þarf að senda starfsmenn inn á heimili viðskiptavina til að lesa af mælum.

Jafnframt bendir fyrirtækið á að það eru gerðar kröfur til veitufyrirtækja að fylgjast með að gæði raforkunnar standist kröfur um spennu og tíðni. Með tilkomu þessara mæla er fyrirtækinu gert það kleift

og jafnframt geta viðskiptavinir sjálfir skoðað sömu upplýsingar í gegnum island.is, vefsíðu Starfræns Íslands.

Fram kemur í erindi HS Veitna að kvartandi hafi með tölvupóstum og símtölum ítrekað óskað eftir að mælarnir verði teknir niður. Viðbrögð HS Veitna hf. hafi verið þau að hafna þeirri beiðni þar sem mælarnir eru löggiltir og CE vottaðir, standist allar kröfur eftirlitsaðila og mikið notaðir á Norðurlöndum. Einnig bentu HS Veitur kvartanda á að hafa samband við Mannvirkjastofnun og/eða Geislavarnir ríkisins en fyrirtækinu er ekki kunnugt um að það hafi gert.

Í erindi HS Veitna hf. er auk þess vísað til upplýsinga frá framleiðanda búnaðarins þar sem geislun er útskýrð í samanburði við snjallsíma. Kemur þar fram að geislun Kamstrup snjallmælis sem HS Veitur nota er sambærileg og geislun frá snjallsíma í hálfu mínútu. Vísa HS Veitur jafnframt til fylgiskjala þar sem gerð er nánari grein fyrir tæknihlíð mælanna.

HS Veitur lýsa með ítarlegum hætti verklagi við tengingu rafmagns í hús. Starfsmenn frá HS Veitum koma á staðinn og er ávallt notast við viðurkenndan og löggiltan raforkumæli sem fyrirtækið ákveður að nota í rafmagnstöflu húseiganda, tengir hann við raflagnakerfi hússins og hleypir síðan rafmagni á viðkomandi fasteign. Sé húseigandi ósáttur við staðsetningu rafmagnstöflu getur hann fengið rafverktaka til að færa hana og HS Veitur koma síðan og ganga úr skugga um að allt sé rétt tengt.

Við útskiptingu á gömlum mælum er nauðsynlegt að komast í rafmagnstöflu viðskiptavina. Starfsmenn HS Veitna fara á staðinn og ef fullorðinn einstaklingur kemur til dyra er óskað eftir að fá aðgang að rafmagnstöflu til mælaskipta. Ef tíminn hentar ekki er reynt að festa tíma til verksins síðar.

Í erindi HS Veitna kemur fram sú afstaða að fyrirtækið teldi alls óvíst að því væri stætt að óska eftir því við starfsmenn sem framkvæmdu mælaskipti að þeir krefðust skilríkja þess sem fyrir væri á heimili eða óska eftir staðfestingu á að viðkomandi væri þinglýstur eigandi eða með löglegan leigusamning. Að sama skapi benti fyrirtækið á að reglugerð HS Veitur nr. 944/ 2018 væri skýr um það efni að starfsmenn HS Veitna hf. ættu rétt til þess að hafa óhindraðan aðgang til skoðunar á veitum, til athugunar á mælitækjum og því, hvort öll notkun komi rétt til mælis samkvæmt gjaldskrá, til álestrar á mælitæki, til lokunar vegna vanskila og til annarra þeirra aðgerða, sem nauðsynlegar eru, samkvæmt réttindum og skyldum HS Veitna hf.

Að lokum benti fyrirtækið 3. mgr. 27. gr. reglugerðar um raforkuviðskipti og mælingar nr. 1050/2004 þar sem segir: „dreifiveita getur hvenær sem er tímamælt raforkunotkun notanda, enda greiði hún viðbótarkostnað af mælingunni.“

Orkustofnun fór í vettvangsskoðun á heimili kvartanda 9. desember 2019. Einnig var lögmaður kvartanda B viðstaddur. Sjá nánar minnisblað frá Orkustofnun. Vettvangsskoðun leiddi ekki til neinna athugasemda Orkustofnunar varðandi uppsetningu snjallmæla hjá HS Veitum. Með vísan til 1. mgr. 7. gr. stjórnsýslulaga benti stofnunin lögmanni kvartanda á að Geislavarnir ríkisins sæju um mælingar á geislun vegna umrædds búnaðar. Því væri eðlilegt að kvartandi óskaði eftir mælingum af hálfu þeirrar stofnunar.

Þá barst Orkustofnun erindi frá Umboðsmanni Alþingis dags. 10. janúar 2020 sem barst stofnuninni 14. janúar 2020 þar umboðsmaður óskaði eftir upplýsingar um afgreiðslu málsins, þ.e. hvort Orkustofnun telji málinu lokið með tilvísun í minnisblað sem kvartandi sendi til UA. Orkustofnun svaraði erindinu með bréfi dags. 24. janúar 2020 þar sem UA var tilkynnt að Orkustofnun hafi ekki lokið málinu og að umrætt minnisblað sé eingöngu gagn í málinu. Umboðsmaður sendi umboðsmanni kvartanda bréf dags. 31. janúar 2020 og einnig til Orkustofnar þar sem tilkynnt var að UA hafi lokið málinu.

Lögmaður kvartandi boðaði Orkustofnun á sáttafund þann 25. febrúar 2020. Á fundinn mætti lögmaður A og einnig voru mættir þrír starfsmenn HS Veitna, fulltrúi A, lögmaður kvartanda og einnig voru þrír starfsmenn frá HS veitum og einn frá Samorku. Niðurstaða fundarins var að HS Veitur bauð upp á þrjá valkosti. Lögmaður A ætlaði að kynna þessa kosti fyrir kvartanda. HS Veitur töldu að fjarlægja nýja

mælinn og setja annan mæli án sendibúnaðar ekki koma til greina. Lögmaður A kom sjálfur ekki með neinar hugmyndir að lausn málsins eða öðrum kosti.

Kostir sem HS Veitur lögðu fram eru eftirfarandi:

1. Setja loftnet utanhúss. – Sú tillaga kom strax í upphafi.
2. Setja upp nýjan búnað sem byggist á GSM tækni. – Um er að ræða nýja tillögu.
3. Flytja mælinn út í næsta götuskáp. – Sú tillaga kom áður fram munnlega en hafði ekki verið kynnt formlega.

Ennfremur kom fram á þessum fundi að kvörtunin snýst um þrjú atriði að mati lögfræðings kvartanda. Þessi atriði eru.

- A. Persónuvernd.
  - a. Söfnun upplýsinga
- B. Eignarétt
  - a. Heimild HS Veitna er laut að aðgangi að mælubúnaði og ákvarðana um mælaskipti
- C. Geislun.
  - a. Fjarlægja mælinn og setja upp nýjan án sendibúnaðar

Samkvæmt upplýsingum sem Orkustofnun barst með tölvupósti frá HS Veitum 15. apríl 2020 hefur kvartandi valið að velja kost nr. 2. og hafa HS Veitur sett upp GSM sendibúnað á heimili kvartanda. Í tölvupóstinum kemur fram að kvartandi telur þetta úrræði fullnægjandi en ef hægt er bjóða seinna upp á aflestur án þráðlauss búnaðar væri það betra val. Verkið var framkvæmt 11. mars 2020.

**Forsendur og niðurstaða**

*Söfnun upplýsinga og persónuverndarsjónarmið*

Í raforkulögum nr. 65/2003 er dreifiveita skilgreind í 2.tl. 3. gr. sem fyrirtæki sem hefur leyfi til dreifingar raforku á afmörkuðu svæði. Dreifiveitusvæði er landsvæði þar sem dreifiveita hefur einkarétt og skyldu til dreifingar raforku, sbr. 3. tl. 3. gr. Um dreifingu er fjallað í IV. kafla laganna. Dreifiveitum er skylt að gæta jafnræðis við starfrækslu sína og trúnaðar um upplýsingar er varða viðskiptahagsmuni notenda og aðrar þær upplýsingar sem sanngjarnt er og eðlilegt að leynt fari sbr. 7. tl. 3. mgr. 3. gr. raforkulaga og 7. tl. 6. gr. reglugerðar um raforkuviðskipti og mælingar nr. 1150/2019. Dreifiveita ber ábyrgð á mælingum á dreifiveitusvæði sínu skv. 15. reglugerðarinnar. Í því felst uppsetning, rekstur og viðhald mælíbúnaðar svo og söfnun, leiðrétting og staðfesting mæligagna og dreifing þeirra til viðkomandi aðila. Jafnframt er kveðið á um ábyrgð dreifiveitu til að skila álestrum, áætlunum og mæligögnum fyrir notkun til sölufyrirtækja vegna uppgjörs og reikningsgerðar í 29. gr. reglugerðar um raforkuviðskipti og mælingar.

Af framansögðu er ljóst að raforkulög nr. 65/2003 gera ráð fyrir söfnun upplýsinga sem nauðsynleg eru fyrir rekstur dreifikerfisins og mæling á notkun raforku hjá viðkomandi notanda er þáttur í slíkum rekstri.

Ekki er á valdi Orkustofnunar að skera úr um það hvort söfnun slíkra gagna samrýmist lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018. Stjórnvaldi er einungis heimilt að fjalla um atriði sem falla undir verksvið þess og um þetta atriði kvörtunarinnar getur stofnunin ekki skorið úr um.

Eftirlit með lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018 er á valdi Persónuverndar og með vísun til 1. mgr. 7. gr. stjórnslulaga beinir Orkustofnun þeim tilmælum til kvartanda að bera þetta atriði kvörtunarinnar upp við þá stofnun til úrskurðar.

*Eignarétt*

Varðandi heimildir HS Veitna að aðgangi að mælubúnaði bendir Orkustofnun á að í 22. gr. reglugerðar nr. 1150/2019 um raforkuviðskipti og mælingar kemur fram að notendum er skylt að veita dreifiveitu aðgang að inntaki, mælum og öðrum búnaði, hvort sem er til viðhalds, mælaskipta, álesturs eða annars sem tilheyrir rekstri dreifikerfis og þar með sölumæla. Sambærilegt ákvæði var í fyrri reglugerð nr. 1050/2004 í 21. gr.

Samskonar ákvæði er í 22. gr. reglugerðar 944/2018 um HS Veitur hf. Í svari HS Veitna við fyrirspurn Orkustofnunar kemur einnig fram að samkvæmt verklagsreglum fyrirtækisins er miðað að ekki sé farið að mælubúnaði sé heimilismaður eða sá sem taki á móti starfsmanni HS Veitna sé yngri en 18 ára. Samkvæmt upplýsingum kvartanda og HS Veitna var farið eftir verklagsreglu fyrirtækisins sem er í samræmi við fyrrgreind heimildarákvæði í reglugerð nr. 1150/2019. Orkustofnun gerir því ekki athugasemdir við þennan lið.

#### *Geislun*

C. Markmið raforkulaga nr. 65/2003 er að stuðla að þjóðhagslega hagkvæmu og skilvirku raforkukerfi og efla þannig atvinnulíf og byggð í landinu. Í því skyni skal meðal annars stuðla að skilvirkni og hagkvæmni í flutningi og dreifingu raforku, sbr. 2. tl. 1. gr. raforkulaga. Skyldur dreifiveitna til skilvirkni og hagkvæmni felast meðal annars í því að mæla eða láta mæla með nákvæmum hætti þá raforku sem hún afhendir eða tekur við í samræmi við reglur þar að lútandi sbr. 5. tl. 3. mgr. 16. gr. raforkulaga. Nánar er kveðið á um raforkuviðskipti og mælingar í reglugerð nr. 1050/2004, sem nú er brottfallin en var í gildi þegar kæra barst stofnuninni.

Í 14. gr. reglugerðar um raforkuviðskipti og mælingar nr. 1040/2005 er kveðið á um að dreifiveita beri ábyrgð á mælingum á dreifiveitusvæði sínu. Í því felst uppsetning, rekstur og viðhald mælubúnaðar svo og söfnun, leiðrétting og staðfesting mæligagna og dreifing þeirra til viðkomandi aðila. Ennfremur skulu dreifiveitur tryggja að raforkumælar til uppgjors raforku séu löggiltir.

Samkvæmt 15. gr. reglugerðarinnar skal dreifiveita halda skrá yfir allan mælubúnað eða tryggja að þær séu aðgengilega hjá þjónustufyrirtæki mælinga. Hið minnsta skal varðveita gögn um löggildingu og prófunarvottorð mæla, prófunarvottorð fyrir straumspenna og spennuspenna, svo og gögn varðandi stillingar og prófanir annars mælubúnaðar ásamt teikningum af mælirásum. Mælubúnaður, sem notaður er til uppgjors raforku skal hannaður, framleiddur og gæðaprófaður í samræmi við gildandi íslenska, evrópska eða alþjóðlega staðla. Undir þetta falla allar gerðir raforkumæla, straumspenna og spennuspenna. Allir raforkumælar sem falla undir þessa reglugerð skulu hafa gerðarviðurkenningu skv. reglugerð um mælifræðilegt eftirlit með raforkumælum nr. 1061/2008.

Um lágmarkskröfur um nákvæmni mælubúnaðar er fjallað í 18. gr. reglugerðar um raforkuviðskipti og mælingar. Þar er nákvæmniflokkun skilgreind og skekkjumörk gefin miðað við afl.

Hvergi er að því vikið í reglugerðinni hver viðmið fyrir raforkumæla með þráðlausum sendibúnaði skulu ákveðin, né eru skilgreind viðmörk fyrir slíka tíðni, eða útgeislun frá slíkum sendibúnaði. Ekki er heldur kveðið á um heimildir til handa Orkustofnun til að binda notkun slíks þráðlauss búnaðar skilyrðum. Það er því ekki á færi Orkustofnunar að setja takmarkanir á notkun slíks þráðlauss sendibúnaðar, né taka ákvarðanir um við hvaða aðstæður slíkur búnaður er notaður.

Af framansögðu er ljóst að dreifiveitur bera ábyrgð á mælingum á dreifiveitusvæði sínu með uppsetningu, rekstri og viðhaldi mælubúnaðar svo tryggja megi söfnun, leiðréttingu og staðfestingu mæligagna og dreifingu.

Það er því ekki á valdi Orkustofnunar um að gefa fyrirmæli til veitna til að notendur geti valið gerð mæla svo framarlega sem uppsettir mælar uppfylli þær kröfur sem til þeirra er gerðar skv. 18. gr. reglugerðar um raforkuviðskipti og mælingar. Til þess þyrfti lagabreytingu. Þá má geta þess að eftirlit

með mælunum sjálfum er á forræði Neytendastofu, sbr. ákvæði 25. gr. reglugerðar um mælifræðilegt eftirlit með raforkumælum.

Orkustofnun benti lögmanni kvartanda á að eftirlit með geislun mælitækja falli ekki undir eftirlitshlutverk stofnunarinnar en ef grunur liggur á um geislun frá rafmagnstæki þá ætti að beina slíkri kvörtun til Geislavarna ríkisins. Með vísan til 1. mgr. 7. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 ítrekar stofnunin fyrri ábendingu sína um að ef grunur leikur á um að tiltekið fjarskiptatæki valdi geislun sem kann að hafa áhrif á heilsu og líðan, er kvartanda leiðbeint um að leita til Geislavarna ríkisins.

Samkvæmt 1. mgr. 1. gr. laga um geislavarnir nr. 44/2002 er markmið þeirra að tryggja nauðsynlegar öryggisráðstafanir gegn geislun frá geislavirkum efnum og geislatækjum í því skyni að takmarka skaðleg áhrif. Það er hlutverk Geislavarna ríkisins að hafa umsjón með framkvæmd laganna og að annast öryggisráðstafanir gegn geislun frá geislavirkum efnum og geislatækjum, sbr. 1. mgr. 4. gr. laganna.

Samkvæmt upplýsingum frá HS Veitum hf. sem tilkynnt voru stofnuninni á samráðsfundi eftirlitsskyldra aðila þann 19. mars 2020 varð fyrirtækið við ósk kvartanda um að setja upp GSM sendingarbúnað sem að mati kvartanda þótti betri kostur.

Í ljósi þess að leyst hefur verið úr umkvörtunarefni kvartanda með samkomulagi á milli kvartanda og HS Veitna telur Orkustofnun að afskiptum stofnunarinnar af þeim þætti málsins lokið.

#### Ákvörðunarorð

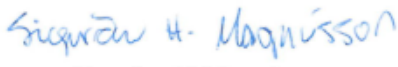
Er það niðurstaða Orkustofnunar að HS Veitur hf. hafi ekki með háttsemi sinni brotið gegn ákvæðum reglugerðar um raforkuviðskipti og mælingar nr. 1050/2004 með síðari breytingum.

Beðist er velvirðingar á því að afgreiðslutími kvörtunarinnar hefur tafist umfram það sem eðlilegt mætti teljast en vegna mikils vinnuálags hjá stofnuninni tafðist málsmeðferðin.

Stjórnvaldsákvarðanir sem teknar eru af Orkustofnun á grundvelli raforkulaga og varða gjaldskrá eða starfsemi flutningsfyrirtækisins eða dreifiveitna sæta kærnu 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.

Virðingafyllst,

f.h. orkumálastjóra

  
Sigurður H Magnússon  
verkefnastjóri

  
Hanna Björg Konráðsdóttir  
lögfræðingur

Afrit sent til: HS Veitna hf.