Προς :

Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας

Αθήνα, 26 Νοεμβρίου 2026

Αρ. Πρωτ.: 649

Υπόψη: κ. ***Νικόλαο Σκιαθίτη****, Διευθυντή Λειτουργίας και Εκμετάλλευσης Δικτύου*

Θέμα : «Άμεση αποκατάσταση της επικοινωνίας και της λειτουργικότητας των υπηρεσιών του ΔΕΔΔΗΕ - Συγκεκριμένα μέτρα για την εξυπηρέτηση των Αδειούχων Ηλεκτρολόγων Εγκαταστατών»

Αξιότιμε Κύριε Σκιαθίτη,

Η **Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων Εργοληπτών Ηλεκτρολόγων** (**Π.Ο.Σ.Ε.Η.**) προσέρχεται στη σημερινή συνάντηση εκφράζοντας την **έντονη αγανάκτηση** και τη **βαθύτατη δυσαρέσκεια** του συνόλου των **Αδειούχων Ηλεκτρολόγων Εγκαταστατών** ανά την επικράτεια. Παρά τις **επανειλημμένες και καλόπιστες προσπάθειες** της Ομοσπονδίας μας, καθώς και το **αναλυτικό υπόμνημα** που έχουμε καταθέσει (σχετ. το **υπ' αρ. πρωτ. 118/09.02.2026** έγγραφό μας), η κατάσταση όχι μόνο δεν έχει βελτιωθεί, αλλά έχει περιέλθει σε **πλήρες λειτουργικό τέλμα**.

Μετά την **παύση της εξυπηρέτησης στα κατά τόπους καταστήματα**, **κάθε δίαυλος ουσιαστικής επικοινωνίας με τις υπηρεσίες σας έχει πρακτικά καταρρεύσει**. Η κατάσταση αυτή **εμποδίζει την έγκαιρη διεκπεραίωση** ακόμη και απλών υποθέσεων, **δυσχεραίνει ουσιωδώς την άσκηση του επαγγέλματός μας** και **επιβαρύνει τόσο τους Ηλεκτρολόγους Εγκαταστάτες όσο και τους πολίτες και τις επιχειρήσεις** που εξυπηρετούμε.

Η υπομονή του κλάδου έχει εξαντληθεί. Για την άμεση άρση του αδιεξόδου, η Π.Ο.Σ.Ε.Η. απαιτεί την **άμεση και δεσμευτική υλοποίηση** των κάτωθι κρίσιμων παρεμβάσεων:

- ✓ **Αποκατάσταση της επικοινωνίας με τα κατά τόπους καταστήματα του ΔΕΔΔΗΕ - Ειδική τηλεφωνική γραμμή επαγγελματιών**

  Είναι αδιανόητο οι **Αδειούχοι Ηλεκτρολόγοι Εγκαταστάτες**, που αποτελούν τον **βασικό συνδετικό κρίκο** μεταξύ του **ΔΕΔΔΗΕ** και των καταναλωτών, να αντιμετωπίζονται ως απλοί ιδιώτες και να **εγκλωβίζονται σε απρόσωπα τηλεφωνικά κέντρα με ώρες αναμονής**, με άτομα που **δεν είναι καν τεχνικά καταρτισμένα**.

  Ζητάμε: Την **άμεση θεσμοθέτηση αποκλειστικής τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης μόνο για Αδειούχους Ηλεκτρολόγους Εγκαταστάτες** σε **κάθε κατάστημα και τεχνική υπηρεσία του ΔΕΔΔΗΕ**, **στελεχωμένης με τεχνικά καταρτισμένο προσωπικό** για την **άμεση επίλυση προβλημάτων** και την **παροχή διευκρινίσεων**.

- ✓ **Κατάργηση των απαντήσεων «no-reply» - Επώνυμη ηλεκτρονική επικοινωνία**

  Η αποστολή απαντήσεων ή απορρίψεων αιτημάτων από διευθύνσεις τύπου **«no-reply» δεν επιτρέπει την άμεση υποβολή διευκρινίσεων** και συχνά οδηγεί στην **επανυποβολή ολόκληρου του αιτήματος**, ακόμη και για ζητήματα που θα μπορούσαν να επιλυθούν άμεσα.

  Ζητάμε: Οι απαντήσεις των υπηρεσιών σας να αποστέλλονται από **διεύθυνση που δέχεται απαντήσεις** και να περιλαμβάνουν **τα στοιχεία της αρμόδιας υπηρεσίας ή του υπαλλήλου που χειρίζεται την υπόθεση**, καθώς και **λειτουργικό τρόπο επικοινωνίας** για την παροχή των αναγκαίων διευκρινίσεων.

- ✓ **Αμφίδρομη τηλεφωνική επικοινωνία και συντονισμός για ραντεβού και αυτοψίες**

  Παρατηρείται **σοβαρή έλλειψη συντονισμού και ουσιαστικής επικοινωνίας** κατά τον προγραμματισμό **ραντεβού και αυτοψιών** με συνεργεία, εργολάβους και επισκοπιστές του **ΔΕΔΔΗΕ**. Όταν ο ηλεκτρολόγος δέχεται κλήση από υπηρεσία ή τηλεφωνικό αριθμό **χωρίς δυνατότητα άμεσης επανάκλησης** και δεν προλάβει να απαντήσει την ώρα της εργασίας του, **χάνει την επαφή**, με αποτέλεσμα να **διαταράσσεται ο προγραμματισμός των εργασιών**, να **χάνονται ραντεβού** και να προκαλείται **επιπλέον οικονομική επιβάρυνση**.

  Ζητάμε: **Όλες οι εξερχόμενες κλήσεις του ΔΕΔΔΗΕ** προς τους ηλεκτρολόγους εγκαταστάτες να πραγματοποιούνται αποκλειστικά από **εμφανείς τηλεφωνικούς αριθμούς επικοινωνίας που να δέχονται επιστροφή κλήσης**.

- ✓ **Άμεση επιτάχυνση των έργων κατασκευών και συνδέσεων**

  Οι **αδικαιολόγητες και πολύμηνες καθυστερήσεις** στην εκτέλεση των **έργων κατασκευών και νέων συνδέσεων** έχουν **τινάξει στον αέρα τον προγραμματισμό των τεχνικών έργων**, προκαλώντας **τεράστια οικονομική ζημία** τόσο στους επαγγελματίες ηλεκτρολόγους όσο και στους **καταναλωτές και τις επιχειρήσεις που παραμένουν χωρίς ηλεκτροδότηση**.

  Ζητάμε: Την **άμεση επίσπευση των διαδικασιών μελέτης, υλοποίησης και ολοκλήρωσης των έργων κατασκευών**, με **σαφή και δεσμευτικά χρονοδιαγράμματα**.

Ο κλάδος μας έχει επιδείξει **υπευθυνότητα και διάθεση συνεργασίας**, παρά τις δυσχέρειες που αντιμετωπίζει. Ωστόσο, **η σημερινή κατάσταση πλέον έχει ξεπεράσει κάθε όριο αντοχής** και **δεν μπορεί να συνεχιστεί χωρίς συγκεκριμένες παρεμβάσεις και μετρήσιμα αποτελέσματα**.

Η **Π.Ο.Σ.Ε.Η.** καθιστά σαφές ότι, εάν δεν υπάρξουν **άμεσες, απτές και οριζόντιες λύσεις** στα ανωτέρω ζητήματα, η Ομοσπονδία **δεν θα μπορέσει πλέον να συγκρατήσει τη δικαιολογημένη αγανάκτηση** των **Επαγγελματικών Σωματείων - Μελών της ανά την Ελλάδα**.

Για τον λόγο αυτό, ζητάμε να μας γνωστοποιήσετε εγγράφως, **μέχρι το τέλος του έτους**, **τις ενέργειες που προτίθεται να αναλάβει ο ΔΕΔΔΗΕ** για καθένα από τα παραπάνω ζητήματα, καθώς και **το αντίστοιχο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης**.

Ελλείψει **συγκεκριμένης ανταπόκρισης και ουσιαστικών μέτρων**, **η Π.Ο.Σ.Ε.Η. θα εξετάσει**, σε συνεργασία με τα Σωματεία - Μέλη της, **τις ενέργειες και τις κινητοποιήσεις που θα κριθούν αναγκαίες** για την **υπεράσπιση της ομαλής άσκησης του επαγγέλματος** και την **εξυπηρέτηση των πολιτών**. **Η ευθύνη για τις συνέπειες της συνέχισης της υφιστάμενης κατάστασης δεν μπορεί να μετακυλίεται στους επαγγελματίες και στους καταναλωτές.**

Αναμένουμε την **άμεση ανταπόκρισή σας** και **συγκεκριμένες, δεσμευτικές απαντήσεις**.

Για το Δ.Σ. της Π.Ο.Σ.Ε.Η.

Ο Πρόεδρος	Ο Γ. Γραμματέας
Άγγελος Κουντουργιάννης	**Χαράλαμπος Βαζαίος**