



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΤΕΧΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΚΡΗΤΗΣ**

Πρεβελάκη & Γρεβενών
712 02, Ηράκλειο Κρήτης
Τηλ.:2810-342.520,2810-341.455
E-mail: teetak@tee.gr,
ιστοσελίδα: www.teetak.gr

Ηράκλειο, 18/09/2026

Προς:

- Διευθύνων Σύμβουλο ΔΕΔΔΗΕ κ.
Αναστάσιο Μάνο
A.Manos@deddie.gr
- Αναπληρωτή Διευθυντή ΔΕΔΔΗΕ περιοχής
Ηρακλείου κ. Κωνσταντίνο Πολυμέρη
K.Polymeris@deddie.gr
- Πρόεδρο ΤΕΕ κ. Γεώργιο Στασινό
president@central.tee.gr
- Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων Ενέργειας
και Υδάτων
info@raaey.gr

Θέμα: Προβλήματα στην εξυπηρέτηση των διπλωματούχων μηχανικών και των πολιτών από τον ΔΕΔΔΗΕ στην περιοχή Ηρακλείου – Αίτημα άμεσης αντιμετώπισης και βελτίωσης της επικοινωνίας και των διαδικασιών.

Αξιότιμοι κύριοι,

Το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας – Τμήμα Ανατολικής Κρήτης, στο πλαίσιο του θεσμικού του ρόλου και της υποχρέωσής του να προασπίζεται την ομαλή άσκηση του επαγγέλματος των μηχανικών και την εύρυθμη υλοποίηση των τεχνικών έργων, επανέρχεται στα σοβαρά και διαχρονικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα μέλη του κατά την επικοινωνία και τη συνεργασία τους με τον ΔΕΔΔΗΕ στην περιοχή Ηρακλείου.

Παρά τις επανειλημμένες επισημάνσεις μας και τη διά ζώσης συνάντηση που πραγματοποιήθηκε στις **24 Ιανουαρίου 2025** με τον Διευθυντή ΔΕΔΔΗΕ Ηρακλείου, διαπιστώνουμε ότι, μέχρι σήμερα, δεν έχει σημειωθεί ουσιαστική βελτίωση ούτε ως προς την πρόσβαση και την επικοινωνία με την τοπική υπηρεσία ούτε ως προς τον χρόνο εξέτασης και ολοκλήρωσης των υποβαλλόμενων αιτημάτων.

Η υφιστάμενη κατάσταση δημιουργεί σημαντικές δυσχέρειες στην καθημερινή άσκηση των επαγγελματικών δραστηριοτήτων των μηχανικών, επηρεάζοντας άμεσα την εκπόνηση μελετών, την έκδοση και υλοποίηση οικοδομικών αδειών, την κατασκευή έργων, καθώς και την εξυπηρέτηση των πολιτών και των ιδιοκτητών.

Ειδικότερα, τα προβλήματα που έχουν καταγραφεί είναι τα ακόλουθα:

1. Περιορισμένη πρόσβαση και ανεπαρκής άμεση επικοινωνία με την τοπική υπηρεσία.

Στα γραφεία του ΔΕΔΔΗΕ στο Τσαλικάκι Ηρακλείου εξακολουθούν να ισχύουν περιορισμοί στην είσοδο των μηχανικών, οι οποίοι εφαρμόστηκαν κατά την περίοδο των μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19. Η πρόσβαση προϋποθέτει

προηγούμενο προγραμματισμό συνάντησης μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, η οποία, όπως αναφέρουν οι συνάδελφοι, συχνά είναι δυσχερής και δεν εξασφαλίζει την άμεση εξυπηρέτηση των τεχνικών ζητημάτων που προκύπτουν.

Παράλληλα, δεν φαίνεται να έχει θεσπιστεί ειδική διαδικασία ή μέριμνα για την εξυπηρέτηση των μηχανικών, οι οποίοι, λόγω της φύσης των επαγγελματικών τους καθηκόντων, χρειάζεται να επικοινωνούν άμεσα με τις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες για τεχνικές διευκρινίσεις, εκκρεμότητες μελετών και ζητήματα κατασκευών και συνδέσεων.

2. Σημαντικές καθυστερήσεις στην εξέταση και ολοκλήρωση των αιτημάτων.

Παρατηρούνται μεγάλες καθυστερήσεις στην εξέταση και διεκπεραίωση των αιτημάτων των μηχανικών, ακόμη και σε ζητήματα που αφορούν σχετικά απλές παρεμβάσεις, όπως οι μετατοπίσεις στύλων. Σε αρκετές περιπτώσεις, η λήψη έγγραφης απάντησης από τον ΔΕΔΔΗΕ απαιτεί εβδομάδες ή ακόμη και μήνες, γεγονός που δυσχεραίνει τον προγραμματισμό και την εξέλιξη των τεχνικών έργων.

Επιπλέον, οι καθυστερήσεις που καταγράφονται σε νέες συνδέσεις παροχών χαμηλής και μέσης τάσης, καθώς και σε αιτήματα επαύξησης υφιστάμενων παροχών, αποδίδονται επανειλημμένα σε ελλείψεις υλικών και υποστελέχωση της υπηρεσίας. Ωστόσο, η διαρκής επίκληση των συγκεκριμένων προβλημάτων, χωρίς σαφές χρονοδιάγραμμα αντιμετώπισης και χωρίς επαρκή ενημέρωση των ενδιαφερομένων, δεν μπορεί να αποτελεί μόνιμη κατάσταση λειτουργίας μιας κρίσιμης υπηρεσίας κοινής ωφέλειας.

3. Έλλειψη ενημέρωσης για την πορεία των αιτημάτων.

Ιδιαίτερα προβληματική είναι η ελλιπής και μη συστηματική ενημέρωση των μηχανικών σχετικά με την πορεία εξέτασης, προγραμματισμού και ολοκλήρωσης των αιτημάτων που αφορούν κατασκευές και συνδέσεις.

Η απουσία άμεσης επικοινωνίας με τα αρμόδια τοπικά στελέχη του ΔΕΔΔΗΕ, σε συνδυασμό με την έλλειψη σαφούς πληροφόρησης για τα στάδια εξέλιξης κάθε υπόθεσης, δημιουργεί πρόσθετες δυσχέρειες στην υλοποίηση των έργων. Οι μηχανικοί αδυνατούν να ενημερώσουν έγκαιρα τους ιδιοκτήτες, να προγραμματίσουν τα απαιτούμενα τεχνικά συνεργεία και να οργανώσουν αποτελεσματικά τις εργασίες που εξαρτώνται από την ολοκλήρωση των διαδικασιών του ΔΕΔΔΗΕ.

4. Ανεπαρκής αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων ηλεκτρονικών και τηλεφωνικών υπηρεσιών.

Η αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του διαδικτυακού τόπου του ΔΕΔΔΗΕ, καθώς και της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, δεν φαίνεται να καλύπτει επαρκώς τις εξειδικευμένες ανάγκες των μηχανικών. Οι υπηρεσίες αυτές, οι οποίες απευθύνονται στο σύνολο των καταναλωτών και λειτουργούν σε κεντρικό επίπεδο, δεν εξασφαλίζουν πάντοτε την άμεση επικοινωνία με τις αρμόδιες τοπικές υπηρεσιακές μονάδες για την επίλυση τεχνικών ζητημάτων.

Απαιτείται, επομένως, η δημιουργία αποτελεσματικού μηχανισμού επικοινωνίας μεταξύ των μηχανικών και των αρμόδιων υπηρεσιών του ΔΕΔΔΗΕ, με σαφή καθορισμό υπευθύνων και δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας των αιτημάτων.

5. Ανάγκη ενιαίας και ισότιμης αντιμετώπισης των μηχανικών

Έχουν περιέλθει σε γνώση μας αναφορές σύμφωνα με τις οποίες σε όμορους νομούς, όπως το Λασιθί και το Ρέθυμνο, καθώς και σε άλλες περιοχές της χώρας, η επικοινωνία των μηχανικών με τα αρμόδια τοπικά στελέχη του ΔΕΔΔΗΕ πραγματοποιείται με μεγαλύτερη

αμεσότητα.

Το γεγονός αυτό δημιουργεί εύλογα ερωτήματα ως προς τις διαφοροποιήσεις στον τρόπο λειτουργίας των τοπικών υπηρεσιών και καθιστά αναγκαία την εξέταση της δυνατότητας εφαρμογής αντίστοιχων αποτελεσματικών πρακτικών και στην περιοχή Ηρακλείου. Ζητούμε την εξασφάλιση ισότιμων και λειτουργικών συνθηκών εξυπηρέτησης των μηχανικών, ανεξάρτητα από την περιοχή άσκησης της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

6. Ανεπαρκής αντιστάθμιση των συνεπειών από τις καθυστερήσεις

Σε σχέση με την υπηρεσία «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» του ΔΕΔΔΗΕ, αναγνωρίζουμε την ύπαρξη δεσμευτικών χρόνων εξυπηρέτησης και προβλεπόμενων αποζημιώσεων σε περίπτωση υπέρβασης των σχετικών προθεσμιών.

Ωστόσο, από την πλευρά των μηχανικών και των τεχνικών έργων που αναλαμβάνουν, οι αποζημιώσεις αυτές δεν είναι σε θέση να αντισταθμίσουν το σύνολο των πραγματικών συνεπειών που προκαλούν οι παρατεταμένες καθυστερήσεις. Ειδικότερα, προκύπτουν πρόσθετες επιβαρύνσεις που αφορούν το κόστος υλικών, τον προγραμματισμό και τη διαθεσιμότητα τεχνικών συνεργείων, την αναβολή εργασιών, καθώς και τις επιπτώσεις στις συμβατικές και επαγγελματικές υποχρεώσεις έναντι των ιδιοκτητών. Για τον λόγο αυτό, θεωρούμε απαραίτητη την ουσιαστική βελτίωση των χρόνων εξυπηρέτησης και όχι μόνο την εκ των υστέρων εφαρμογή μηχανισμών αποζημίωσης.

Με βάση τα παραπάνω, το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας – Τμήμα Ανατολικής Κρήτης ζητά από τη Διοίκηση του ΔΕΔΔΗΕ και την αρμόδια υπηρεσία της Περιφέρειας Ηρακλείου να προχωρήσουν άμεσα στις απαιτούμενες ενέργειες για την αντιμετώπιση των προβλημάτων και ειδικότερα:

1. Ενίσχυση της στελέχωσης της Περιφέρειας Ηρακλείου, με το αναγκαίο εξειδικευμένο προσωπικό, ώστε να επιταχυνθούν οι διαδικασίες ελέγχου μελετών, προγραμματισμού και υλοποίησης κατασκευών και συνδέσεων, καθώς και η διεκπεραίωση των αιτημάτων των μηχανικών εντός εύλογων και σαφώς καθορισμένων χρονικών ορίων.

2. Ελεύθερη και απρόσκοπτη πρόσβαση των μηχανικών στο κτήριο του ΔΕΔΔΗΕ στο Τσαλικάκι Ηρακλείου, με θέσπιση λειτουργικής διαδικασίας εξυπηρέτησης για τεχνικά ζητήματα που απαιτούν άμεση επικοινωνία με τις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες.

3. Διασφάλιση άμεσης και αποτελεσματικής επικοινωνίας των μηχανικών με τα τοπικά στελέχη του ΔΕΔΔΗΕ Περιφέρειας Ηρακλείου, με καθορισμό υπευθύνων επικοινωνίας και διαδικασιών για την έγκαιρη επίλυση τεχνικών ζητημάτων.

4. Εφαρμογή συστήματος έγκαιρης και αξιόπιστης ενημέρωσης για την πορεία των αιτημάτων, συμπεριλαμβανομένης της ενημέρωσης σχετικά με την εξέταση των μελετών, την προμήθεια υλικών, τον προγραμματισμό των εργασιών και την ολοκλήρωση των κατασκευών και συνδέσεων.

5. Ενημέρωση του ΤΕΕ/ΤΑΚ για τα μέτρα που προτίθεται να λάβει ο ΔΕΔΔΗΕ, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι καθυστερήσεις, η υποστελέχωση και τα προβλήματα επικοινωνίας που έχουν επανειλημμένα επισημανθεί.

Η απρόσκοπτη συνεργασία μεταξύ των μηχανικών και του ΔΕΔΔΗΕ αποτελεί

απαραίτητη προϋπόθεση για την ομαλή εξέλιξη των τεχνικών έργων, την εξυπηρέτηση των πολιτών και την εύρυθμη λειτουργία της οικοδομικής δραστηριότητας στην περιοχή μας.

Το ΤΕΕ/ΤΑΚ δεν μπορεί να αποδεχθεί τη διαιώνιση μιας κατάστασης κατά την οποία οι μηχανικοί αντιμετωπίζουν σημαντικά εμπόδια στην επικοινωνία τους με την αρμόδια υπηρεσία και αναγκάζονται να διαχειρίζονται καθυστερήσεις που επηρεάζουν άμεσα το επαγγελματικό τους έργο και τις υποχρεώσεις τους έναντι των πολιτών.

Ζητούμε την άμεση ανταπόκρισή σας, την έγγραφη ενημέρωσή μας επί των ανωτέρω ζητημάτων, με στόχο την εξεύρεση συγκεκριμένων και εφαρμόσιμων λύσεων.



Για τη ΔΕ του ΤΕΕ/ΤΑΚ

Η Πρόεδρος

Μαρία Γ. Λυδάκη
Πολιτικός Μηχανικός

Κοινοποίηση:

- Βουλευτές Ανατολικής Κρήτης
- Περιφερειακά Τμήματα ΤΕΕ
- Μέλη ΤΕΕ/ΤΑΚ
- ΕΒΕΗ
- ΣΕΒΠΗ
- ΟΕΒΕΝΗ
- ΣΥΝΕΦΜΑ
- ΜΜΕ

Εσωτερική διανομή:

- Μέλη της «Α» ΤΕΕ/ΤΑΚ
- Μέλη Πειθαρχικού Συμβουλίου μελών ΤΕΕ/ΤΑΚ
- Νομαρχιακή Επιτροπή Λασιθίου ΤΕΕ/ΤΑΚ
- Εκλεγμένοι στη Κεντρική Αντιπροσωπεία μέλη ΤΕΕ/ΤΑΚ
- Γραφείο Προϊσταμένης
- Γραφείο Μηχανικών
- Χρονολογικό αρχείο
- Φάκελος Δ.Ε.
- Ιστοσελίδα ΤΕΕ/ΤΑΚ