



Οκτώβριος 2025

Έρευνα για τις Εμπειρίες και Προβλήματα στο Δίκτυο Ηλεκτροδότησης στην Ελλάδα

Η Γνώμη
των Ηλεκτρολόγων Εγκαταστατών

Netrino
Advisory

Περιεχόμενα

A. Ταυτότητα Έρευνας

B. Ποιότητα Παρεχόμενης Ηλεκτρικής Ενέργειας

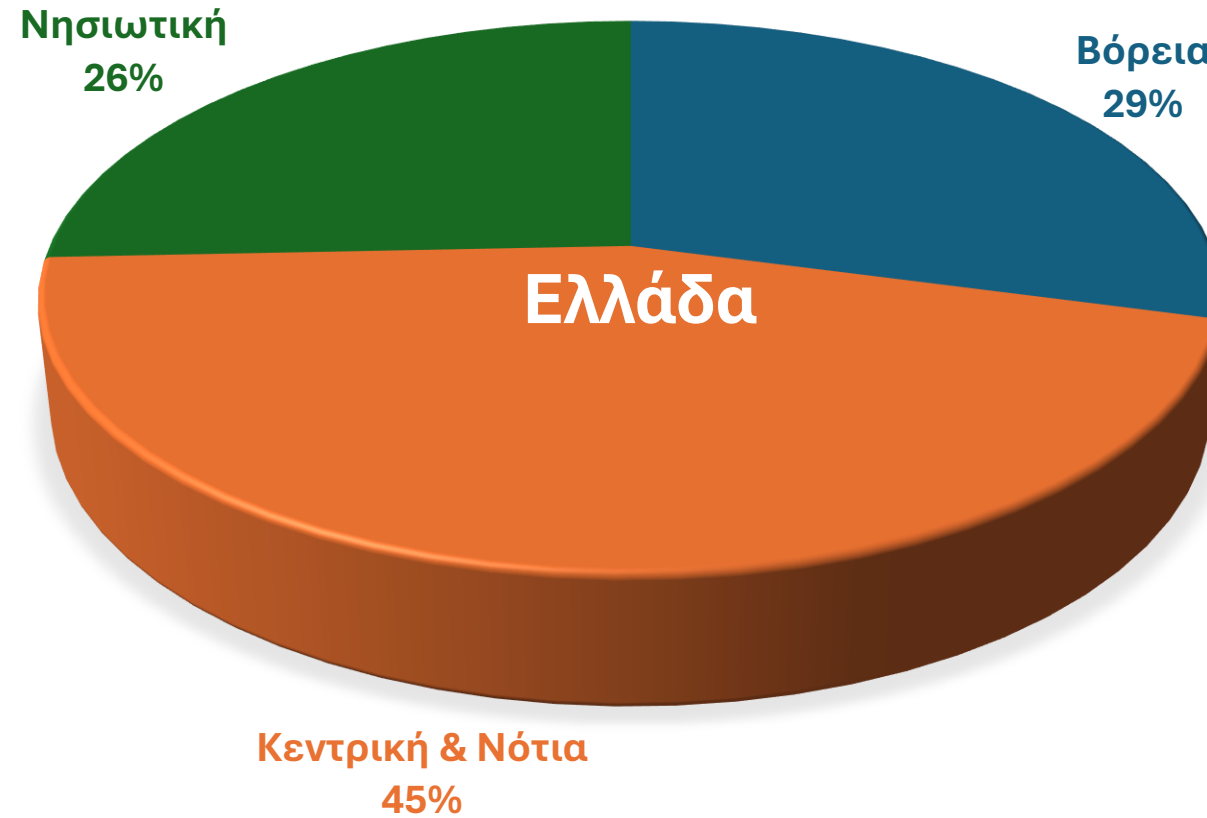
Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με τον Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου
Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ)

Δ. Επίλογος

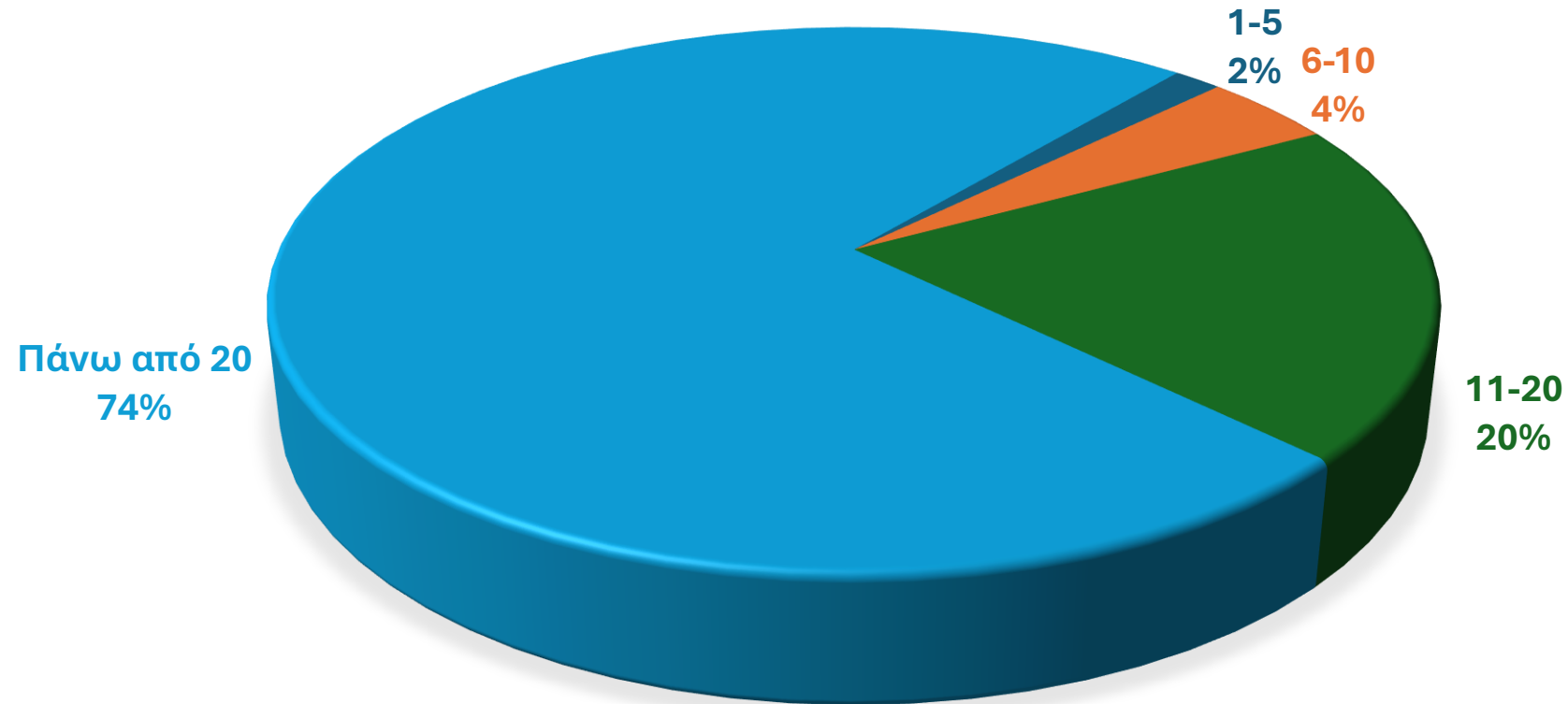
Α. Ταυτότητα Έρευνας

- Μέθοδος Συλλογής: Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο (μέσω ΠΟΣΕΗ, BEA)
- Δείγμα: 312 Ηλεκτρολόγοι Εγκαταστάτες, πανελλαδικά
- Περίοδος Διεξαγωγής: 15/09/2025 - 06/10/2025

Α. Ταυτότητα Έρευνας Γεωγραφική κατανομή

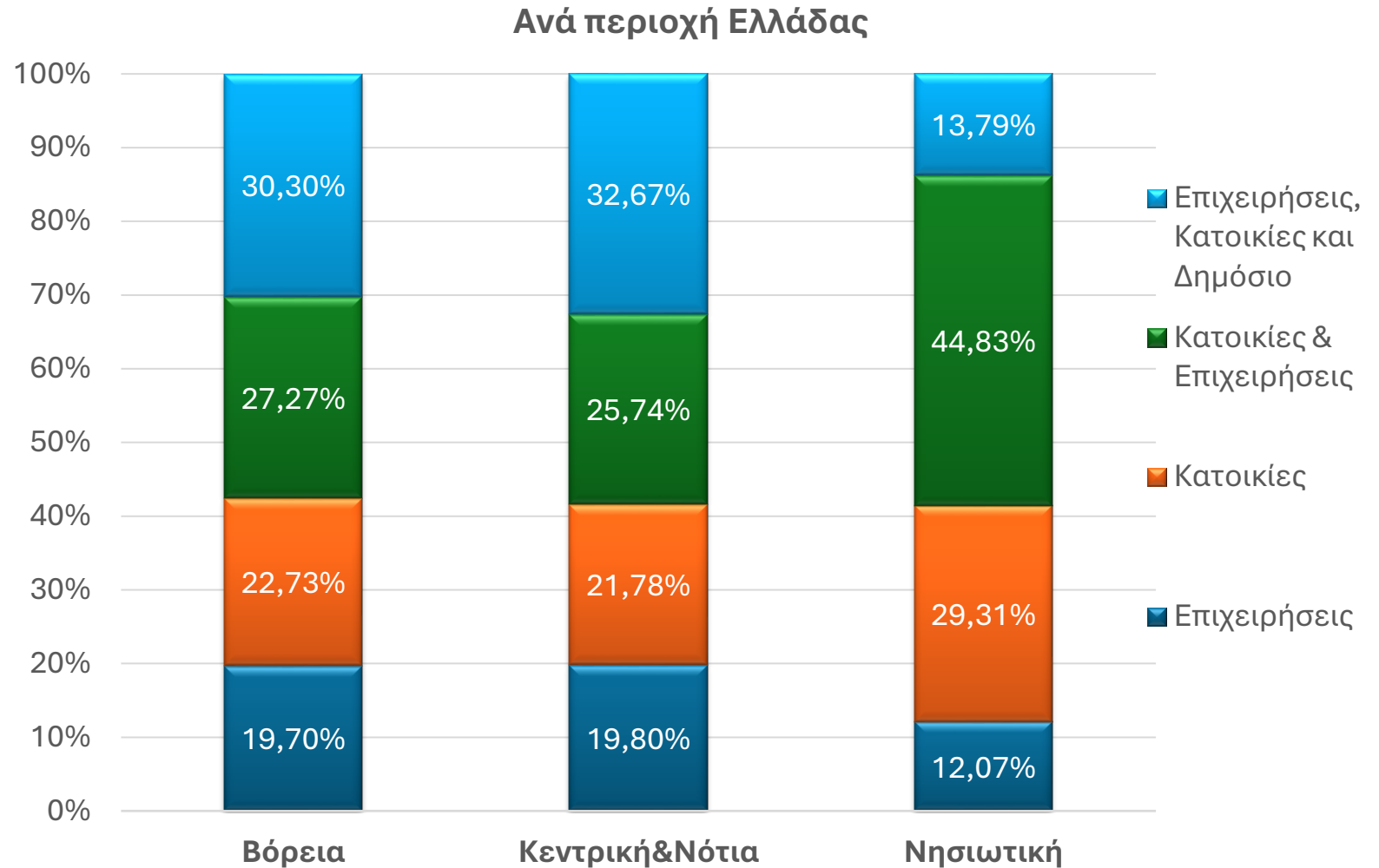


Α. Ταυτότητα Έρευνας Έτη επαγγελματικής εμπειρίας Ηλεκτρολόγων

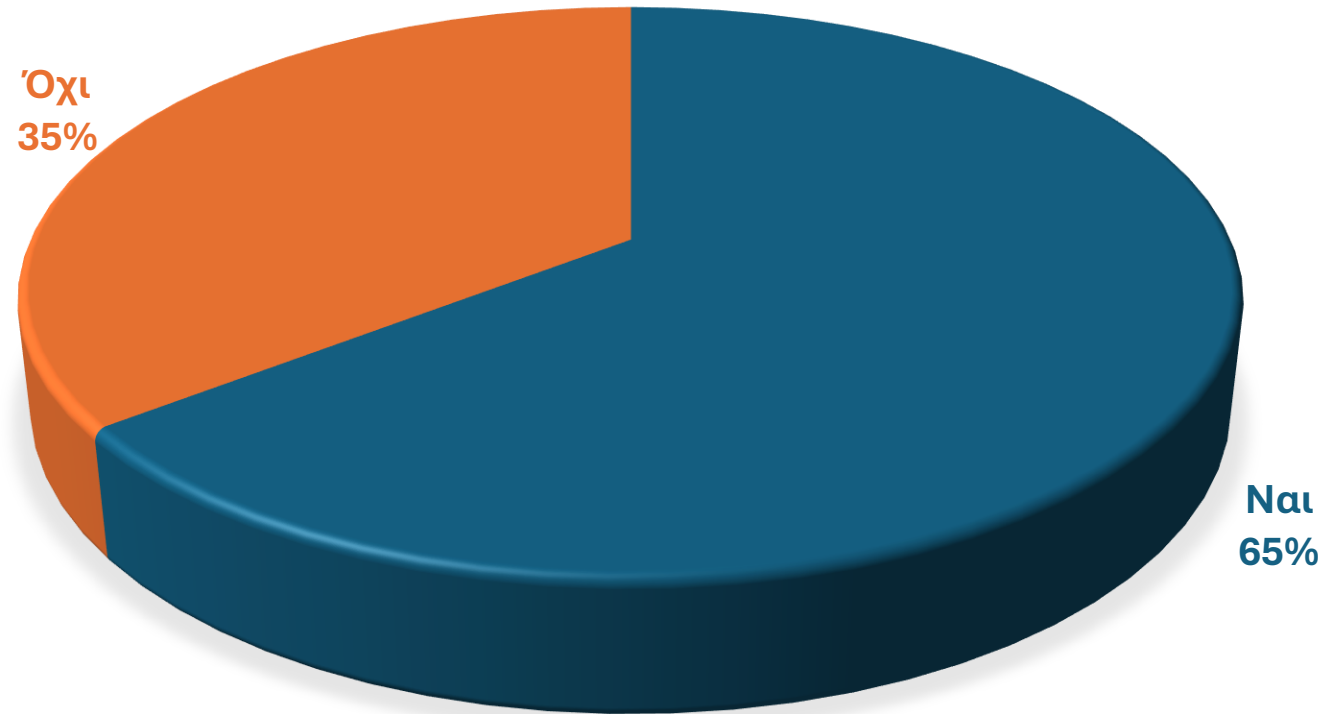


Α. Ταυτότητα Έρευνας

Κύριος τύπος πελατών Ηλεκτρολόγων

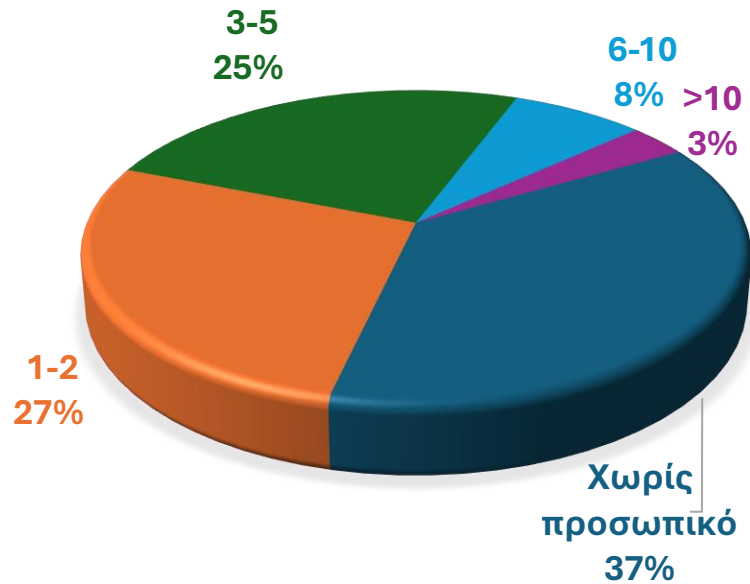


Α. Ταυτότητα Έρευνας
Με προσωπικό ή όχι 1/2

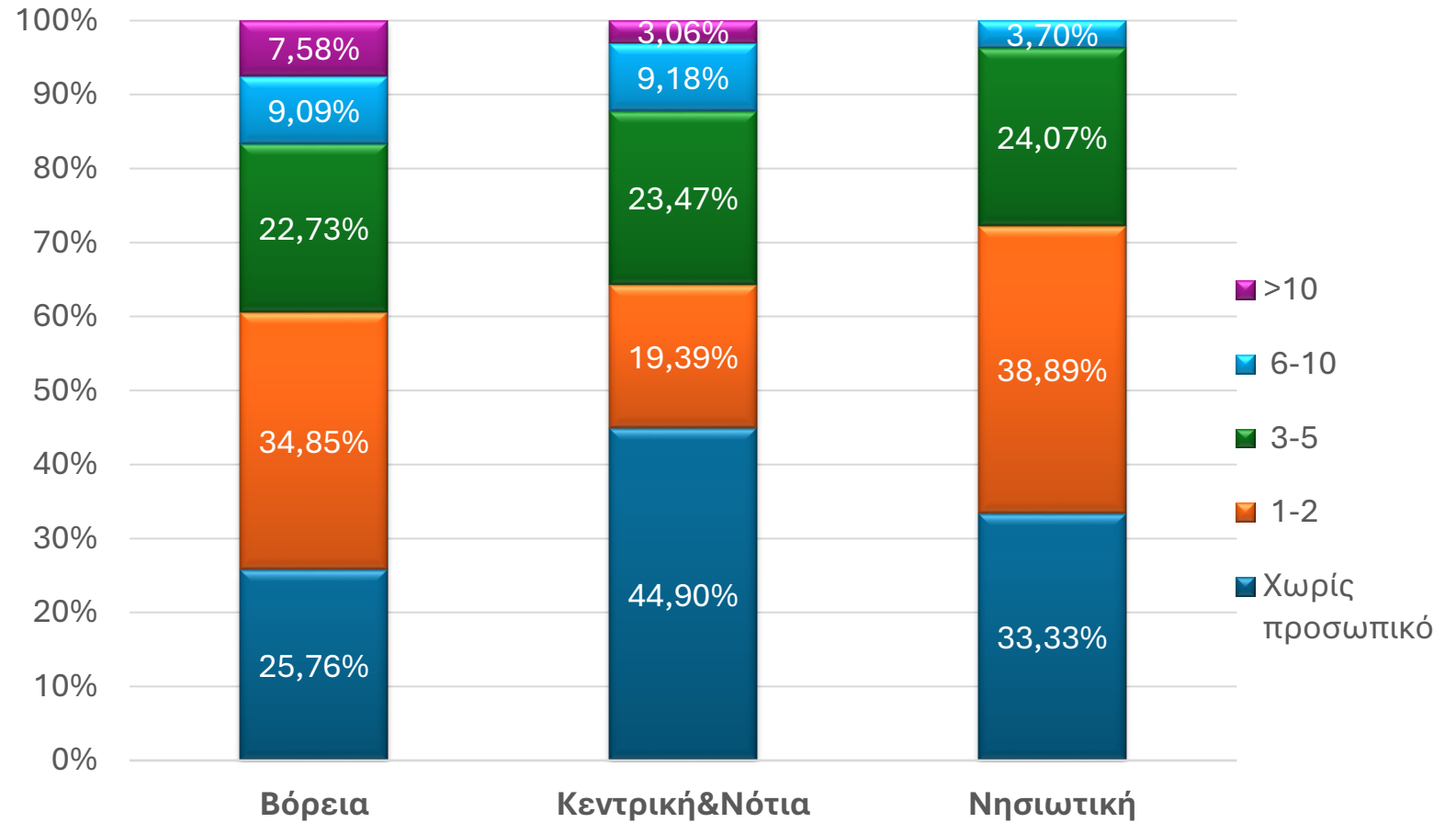


Α. Ταυτότητα Έρευνας

Με προσωπικό ή όχι 2/2



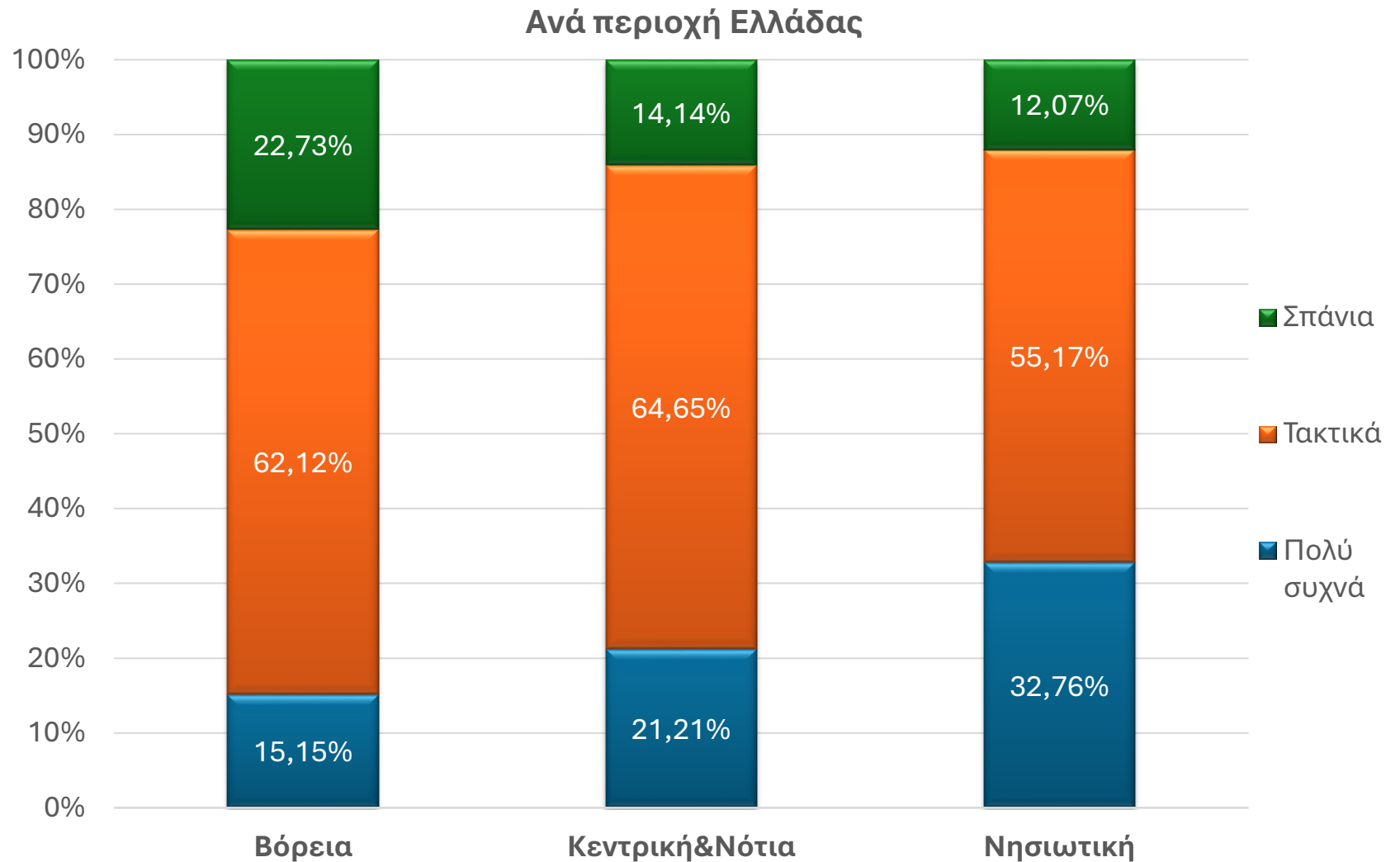
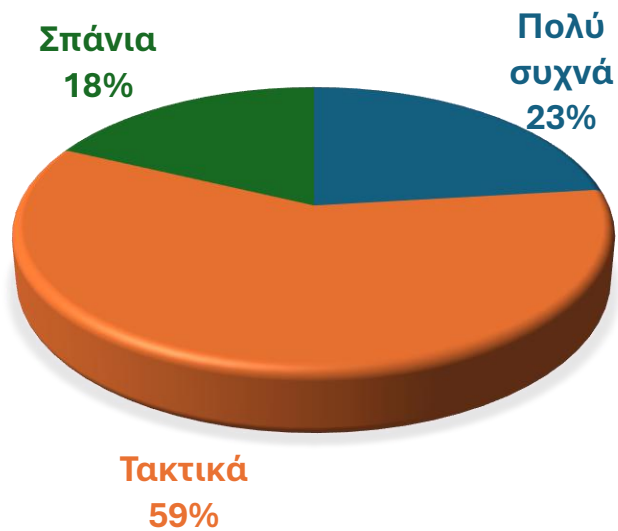
Ανά περιοχή Ελλάδας



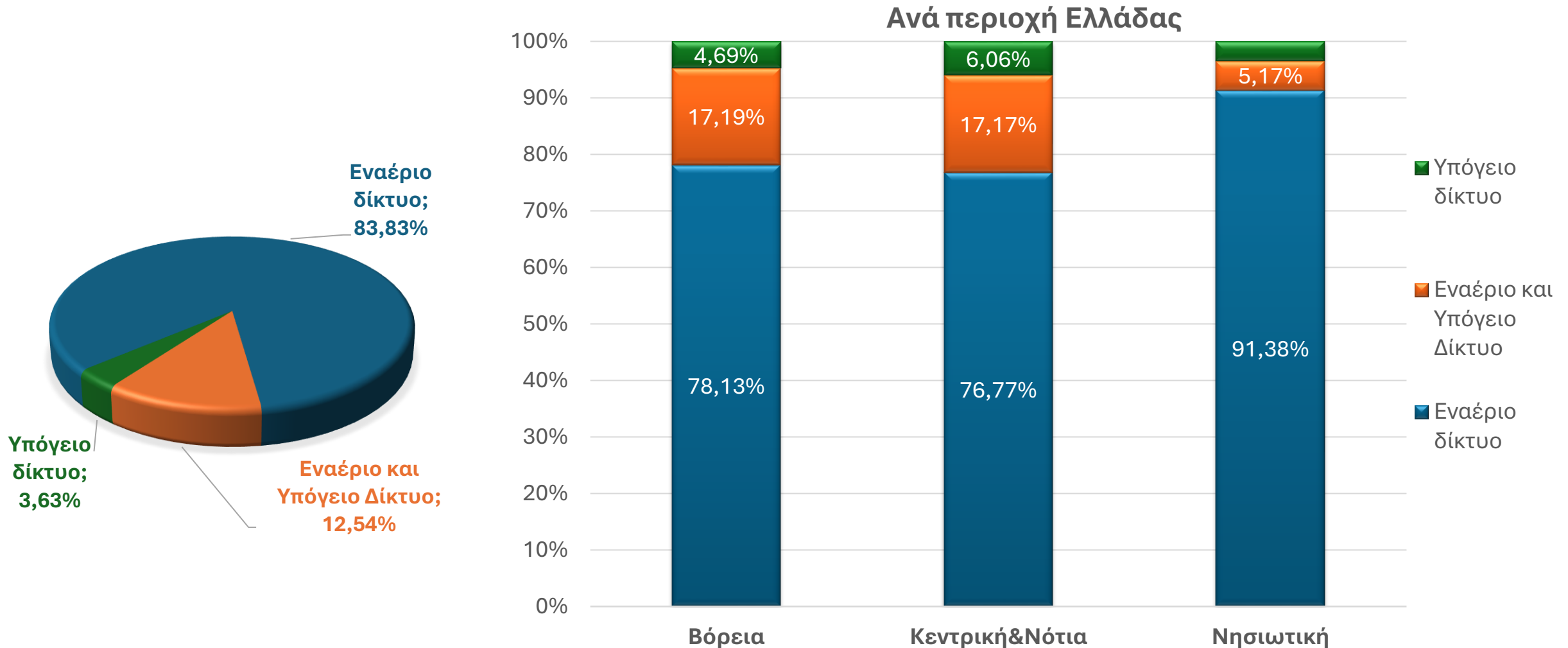
Β. Ποιότητα Παρεχόμενης Ηλεκτρικής Ενέργειας

- Συχνότητα προβλημάτων στη ποιότητα ρεύματος
- Είδος δικτύου που εμφανίζονται προβλήματα
- Χρονική περίοδο του έτους που συμβαίνουν συχνότερα
- Κύρια αιτία ποιότητας ρεύματος
- Συνέπειες προβλημάτων (σε εγκατάσταση & εξοπλισμό)
- Προτεινόμενες ενέργειες μείωσης αντίκτυπου από υπέρταση-πτώση τάσης δικτύου

Β. Ποιότητα Παρεχόμενης Ηλεκτρικής Ενέργειας Συχνότητα προβλημάτων στη ποιότητα ρεύματος

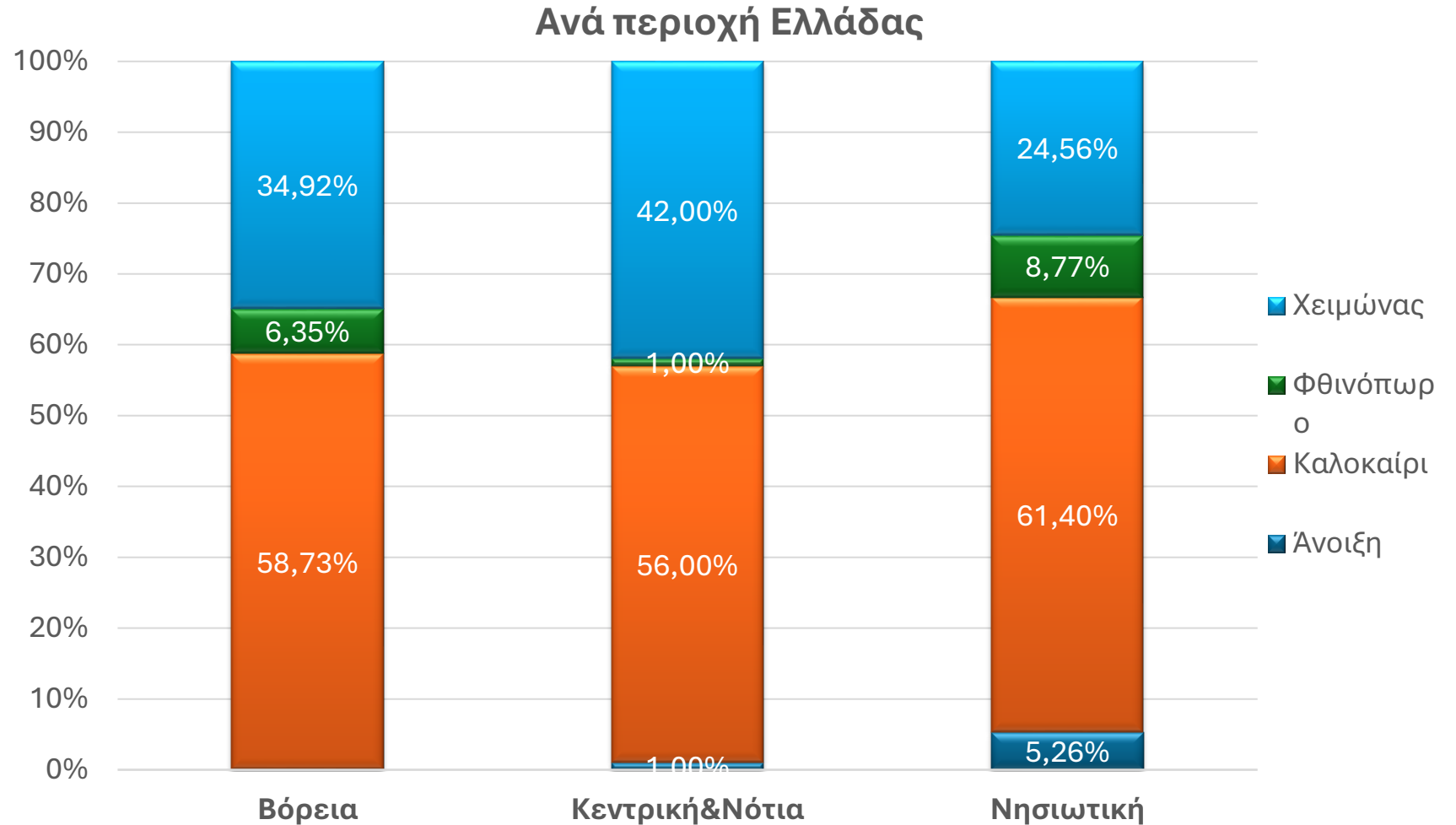
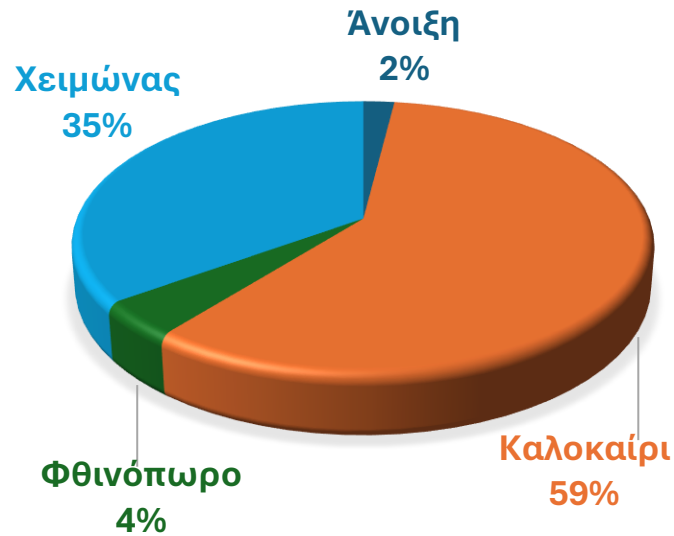


Β. Ποιότητα Παρεχόμενης Ηλεκτρικής Ενέργειας Είδος δικτύου που εμφανίζονται προβλήματα



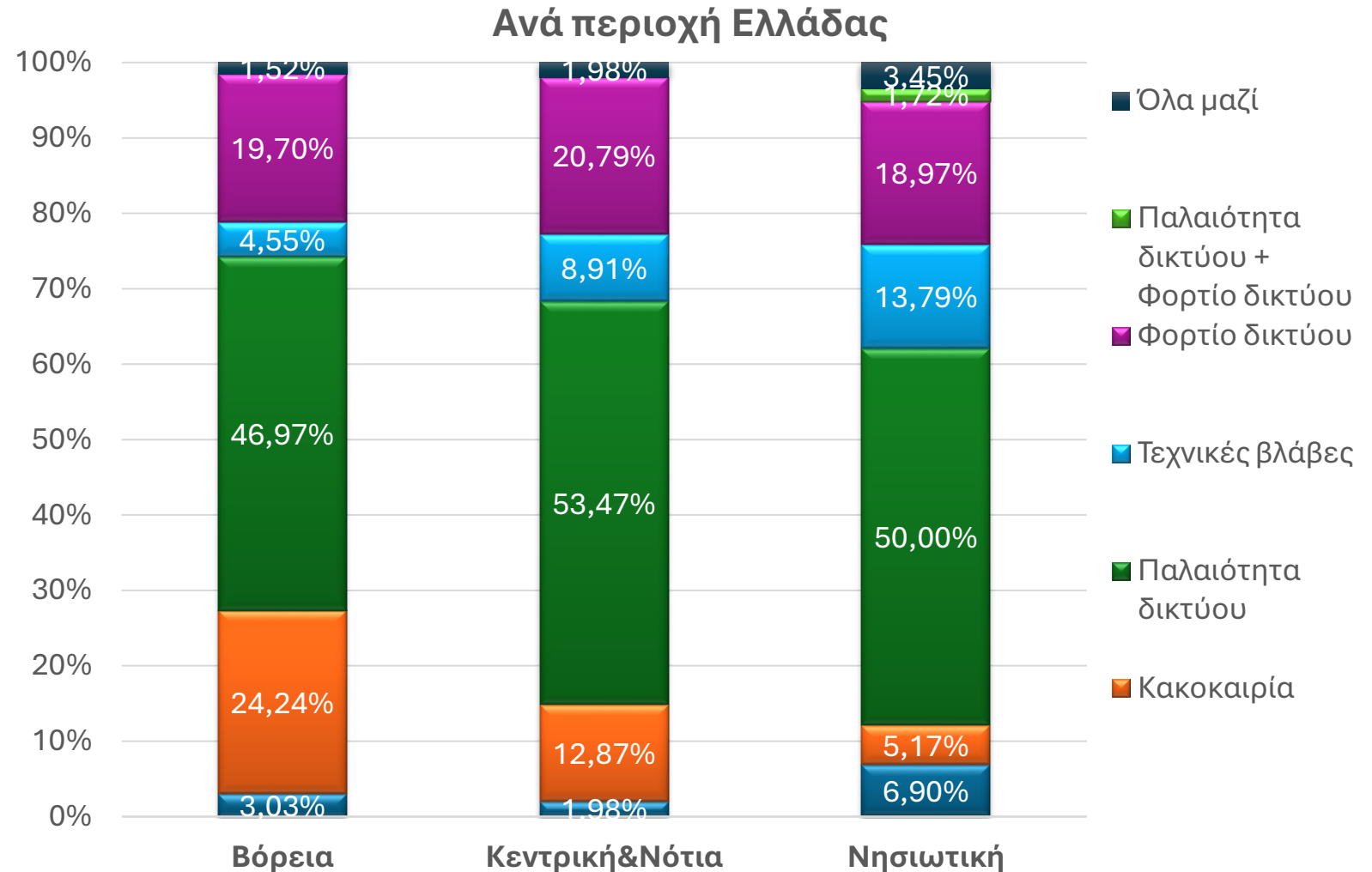
Β. Ποιότητα Παρεχόμενης Ηλεκτρικής Ενέργειας

Χρονική περίοδο του έτους που συμβαίνουν συχνότερα

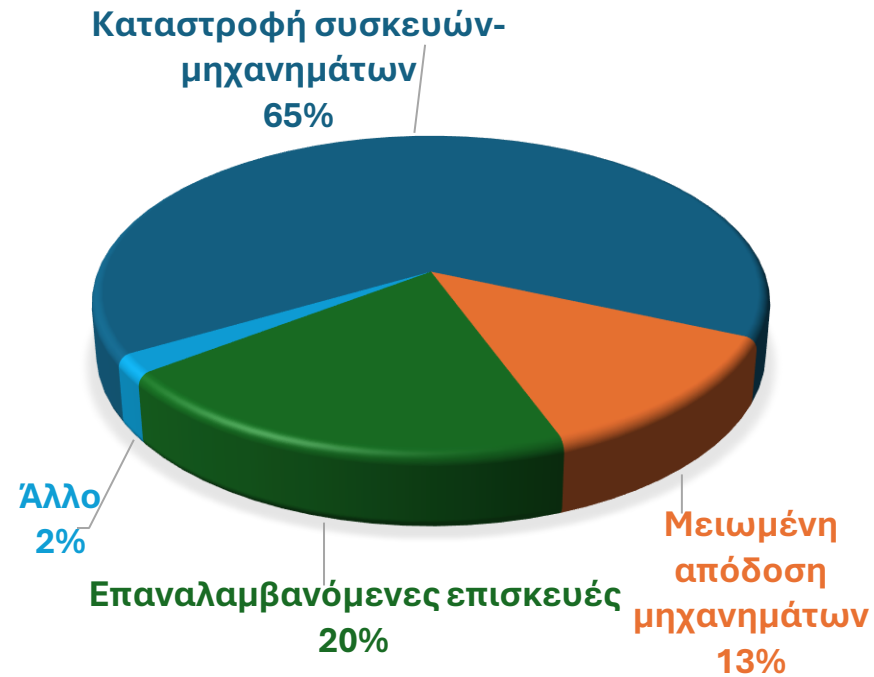


Β. Ποιότητα Παρεχόμενης Ηλεκτρικής Ενέργειας

Κύρια αιτία ποιότητας ρεύματος

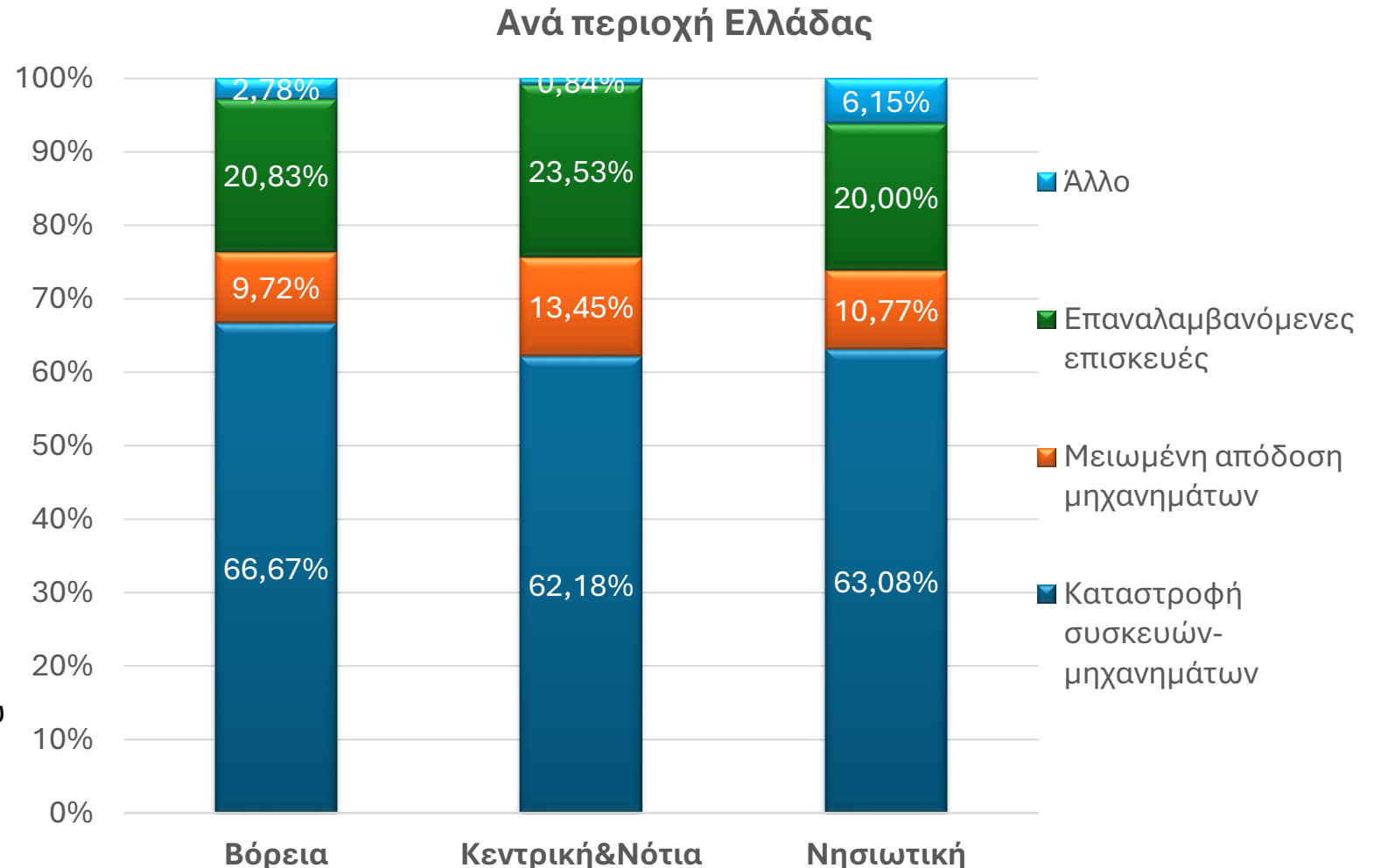


Β. Ποιότητα Παρεχόμενης Ηλεκτρικής Ενέργειας Συνέπειες προβλημάτων (σε εγκατάσταση & εξοπλισμό)

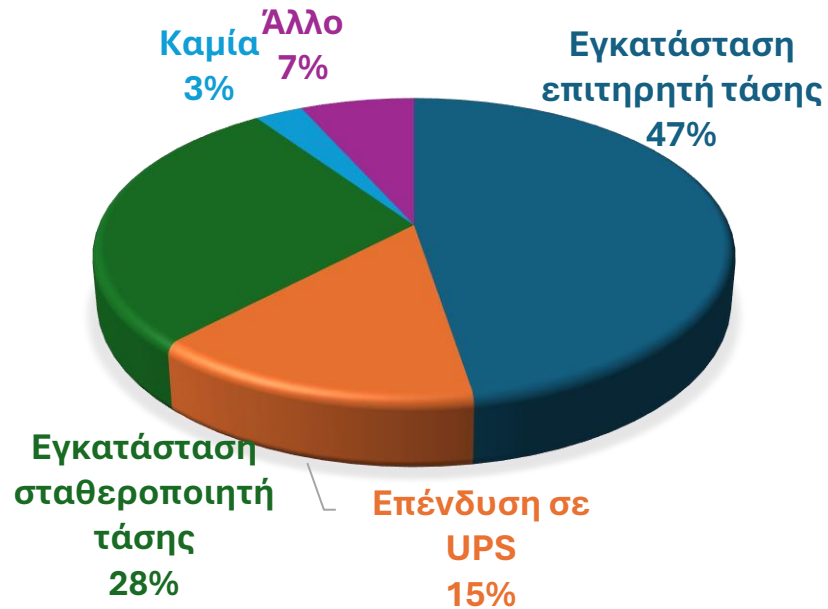


Άλλο:

- Όλες τις συνέπειες (60%)
- Καταστροφές στους λαμπτήρες led εξωτερικού φωτισμού και οικιακών συσκευών
- Συχνές διακοπές ρεύματος
- Κακή λειτουργία εξοπλισμού

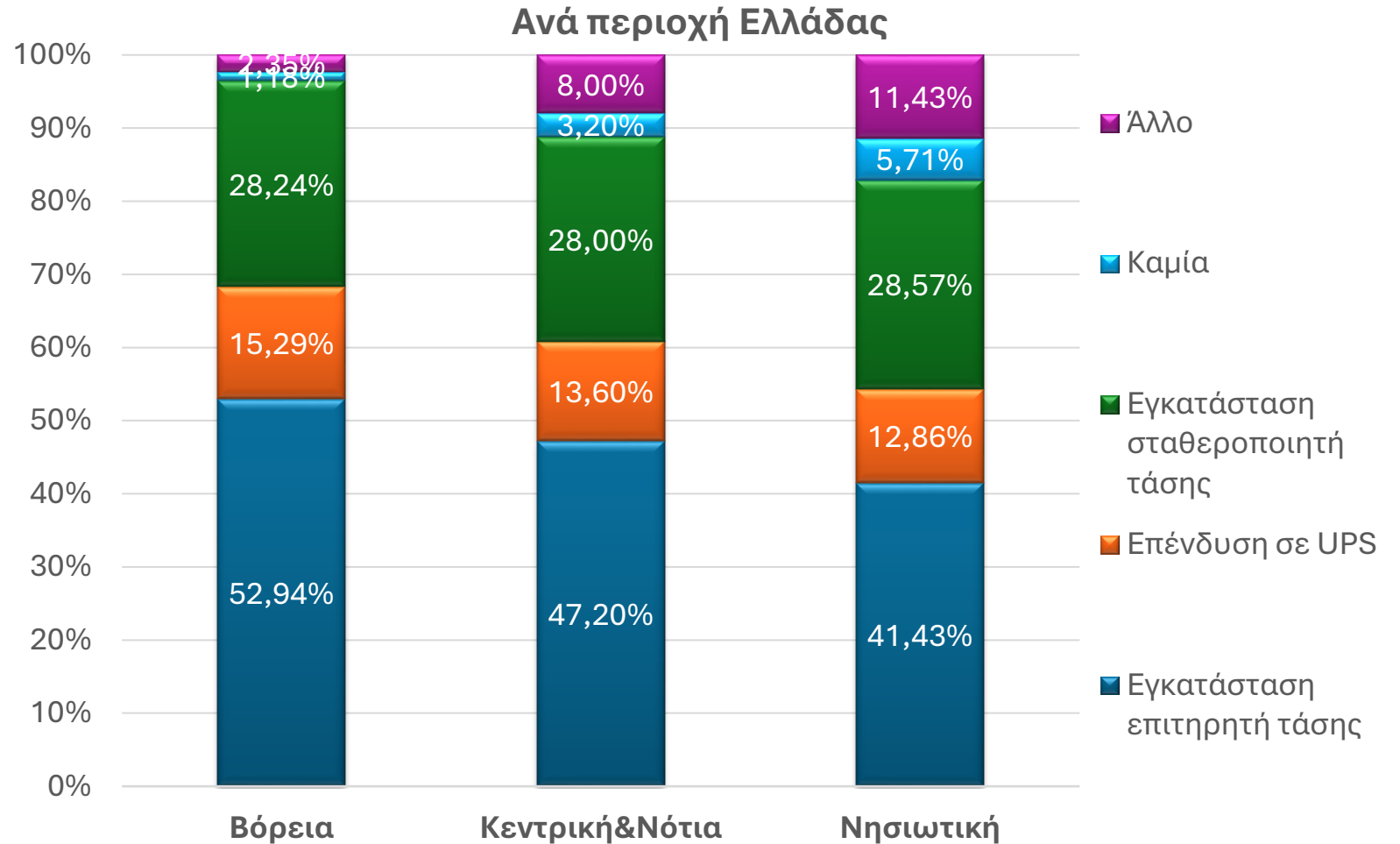


Β. Ποιότητα Παρεχόμενης Ηλεκτρικής Ενέργειας Προτεινόμενες ενέργειες μείωσης αντίκτυπου από υπέρταση-πτώση τάσης δικτύου



Άλλο:

- Συντήρηση/ Αναβάθμιση Δικτύου (67%)
- Ανάλογα την περίπτωση και τις ανάγκες (21%)
- Γεννήτρια με σταθεροποιητή τάσης
- Συστήματα monitoring (παρακολούθησης δικτύου)
- Υπογειοποίηση δικτύου

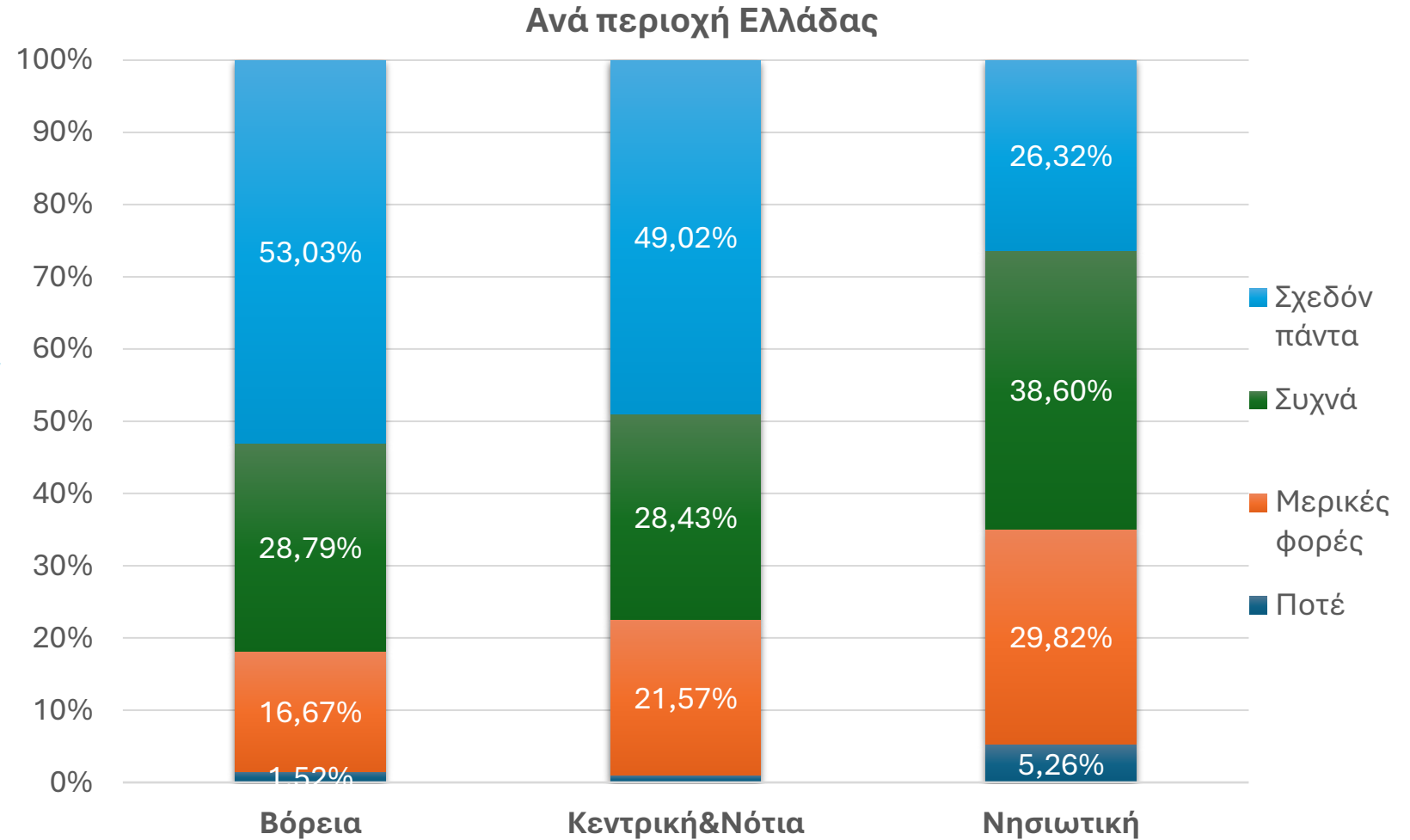
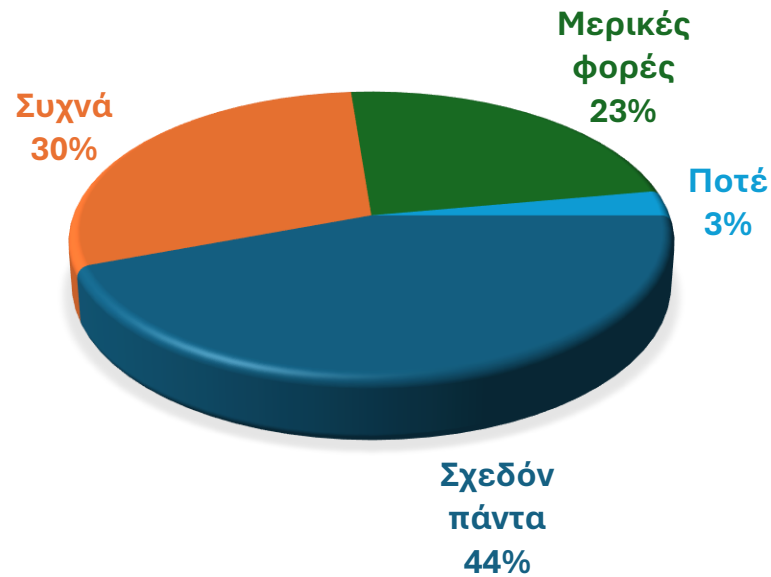


Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ

- Συχνότητα καθυστερήσεων στις νέες συνδέσεις ή μετατροπές
- Μέσος όρος χρόνου που απαιτείται για μια νέα σύνδεση
- Επικοινωνία με τον ΔΕΔΔΗΕ
- Επίπεδο Επικοινωνίας – Εξυπηρέτησης από τον ΔΕΔΔΗΕ
- Προβλήματα με εργολάβους ΔΕΔΔΗΕ
- Συχνότητα διακοπών ρεύματος
- Διάρκεια διακοπών
- Περιπτώσεις διακοπών που προκαλούν προβλήματα
- Ενέργειες μείωσης του αντίκτυπου από Διακοπές Ρεύματος

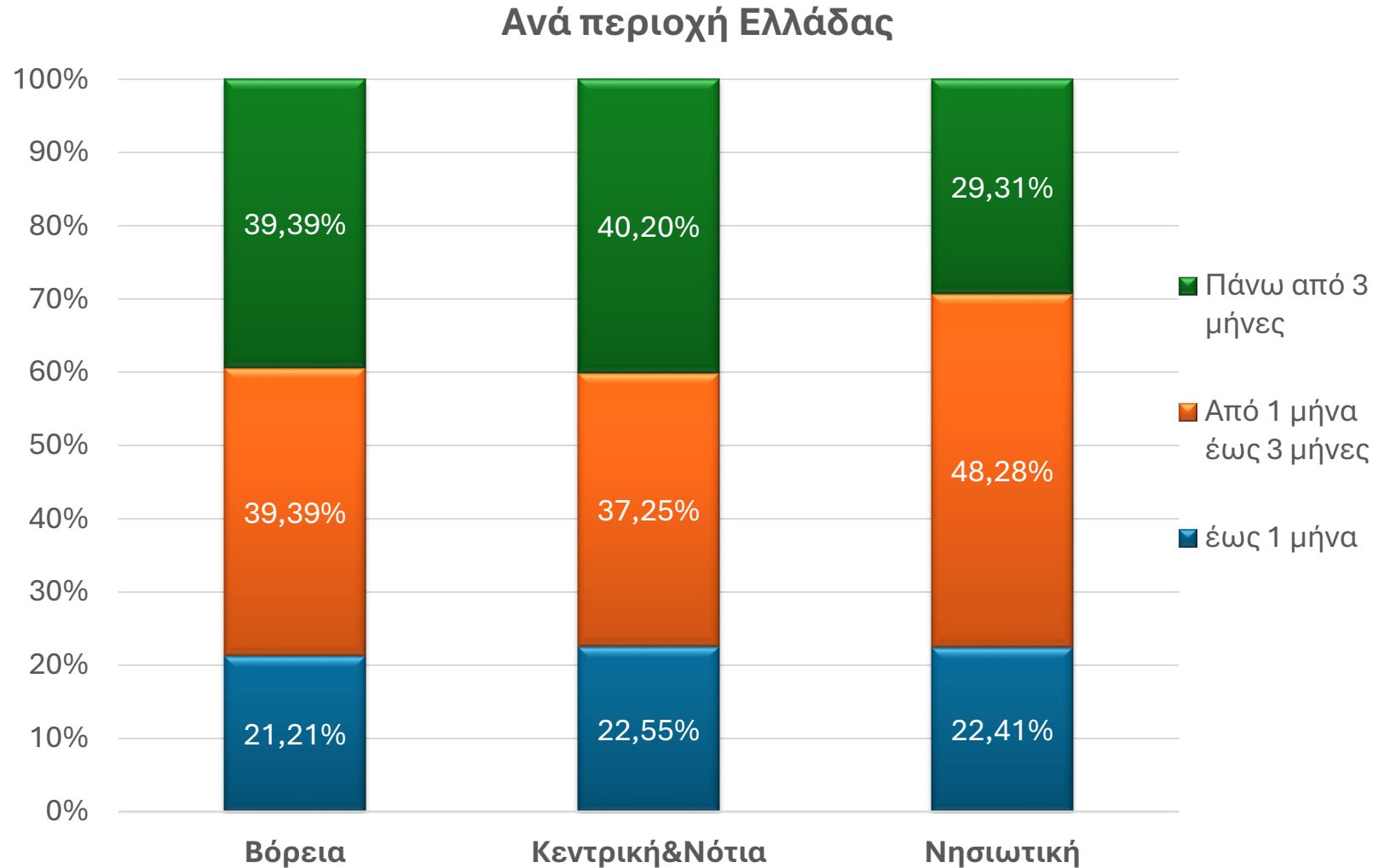
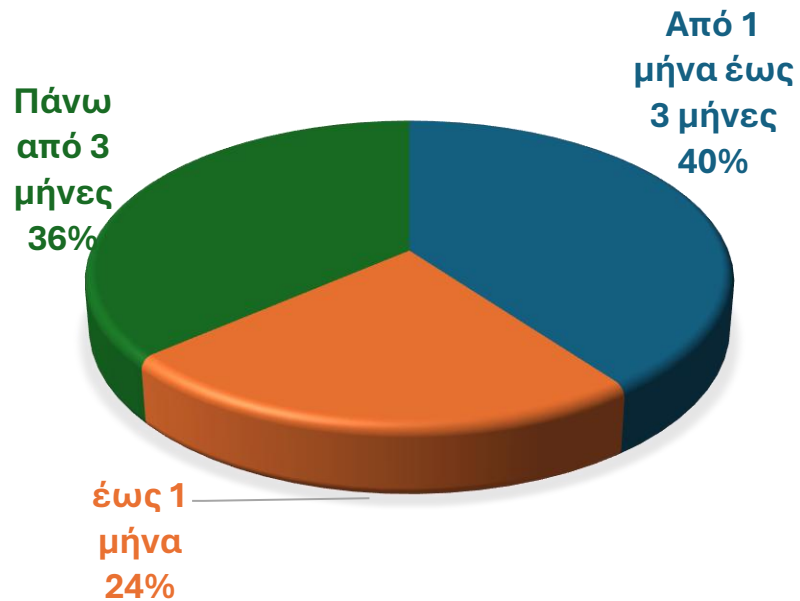
Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ

Συχνότητα καθυστερήσεων στις νέες συνδέσεις ή μετατροπές



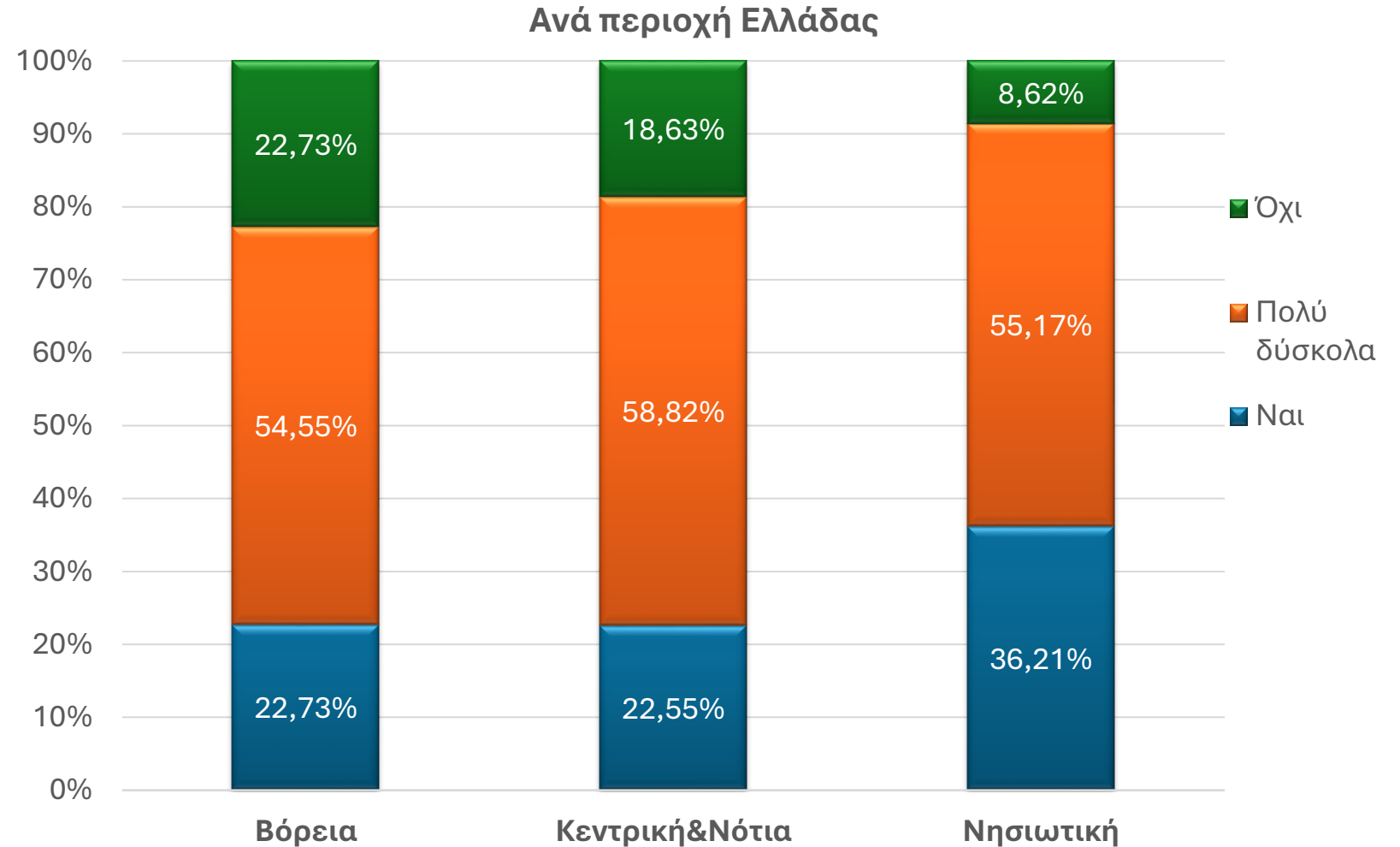
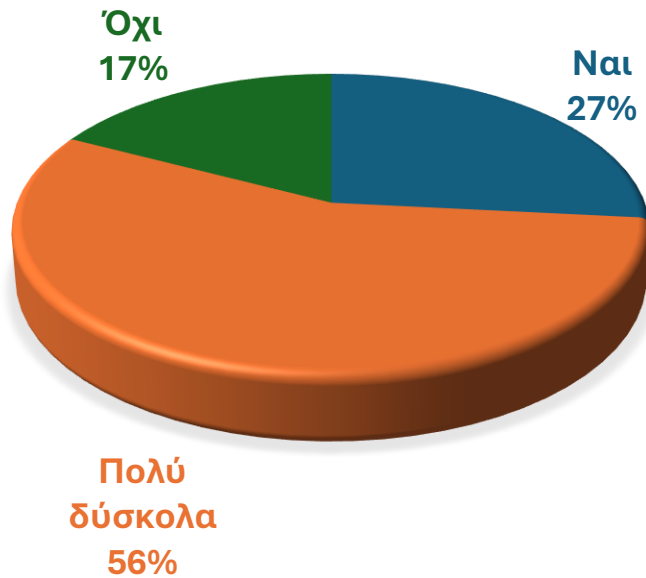
Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ

Μέσος όρος χρόνου που απαιτείται για μια νέα σύνδεση



Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ

Επικοινωνία με τον ΔΕΔΔΗΕ 1/2



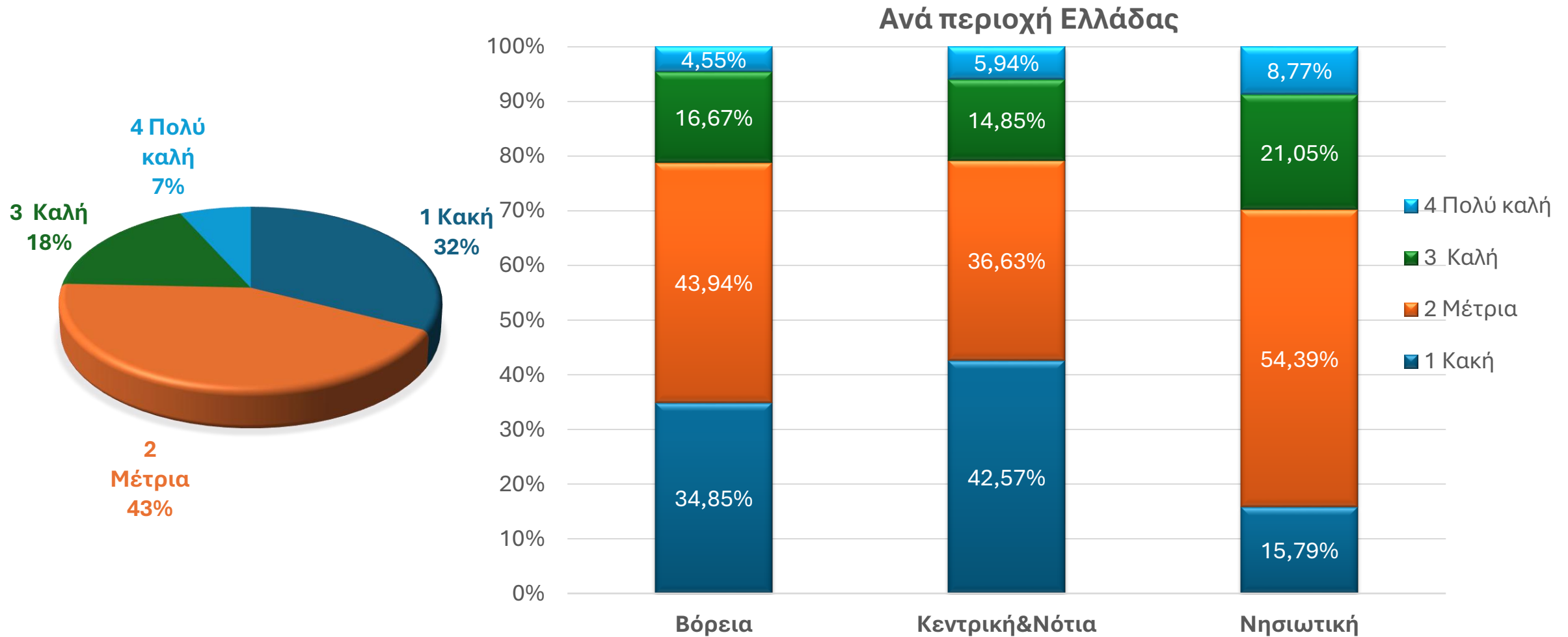
Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ

Βασικά Προβλήματα Επικοινωνίας με τον ΔΕΔΔΗΕ

- **Δεν**
 - απαντούν στα αιτήματα
 - διαθέτουν τον απαραίτητο αριθμό προσωπικού για το τηλεφωνικό κέντρο
 - υπάρχει επικοινωνία με τον τοπικό ΔΕΔΔΗΕ αλλά μόνο κεντρικά
 - υπάρχει η δυνατότητα ενημέρωσης και παρακολούθησης των αιτημάτων
 - υπάρχει επικοινωνία και απαγορεύεται η είσοδος στα γραφεία της ΔΕΔΔΗΕ
 - υπάρχει τηλεφωνική επικοινωνία και δεν απαντούν στα emails
 - υπάρχει επικοινωνία με εξειδικευμένο προσωπικό
 - υπάρχει ψηφιακή διαδικασία για το σύνολο των υπηρεσιών
- Έλλειψη ανθρώπινης επικοινωνίας
- Η επικοινωνία με τα συνεργεία της ΔΕΔΔΗΕ είναι δύσκολη έως αδύνατη
- Μεγάλη καθυστέρηση στην απάντηση των αιτημάτων
- Προβληματική τηλεφωνική επικοινωνία
- Συνήθως την επικοινωνία την κάνει ο πελάτης
- Έλλειψη συντονισμού στο τηλεφωνικό κέντρο

Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ

Επίπεδο Επικοινωνίας – Εξυπηρέτησης από τον ΔΕΔΔΗΕ 1/2



Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ

Σχόλια για επίπεδο επικοινωνίας – εξυπηρέτησης ΔΕΔΔΗΕ

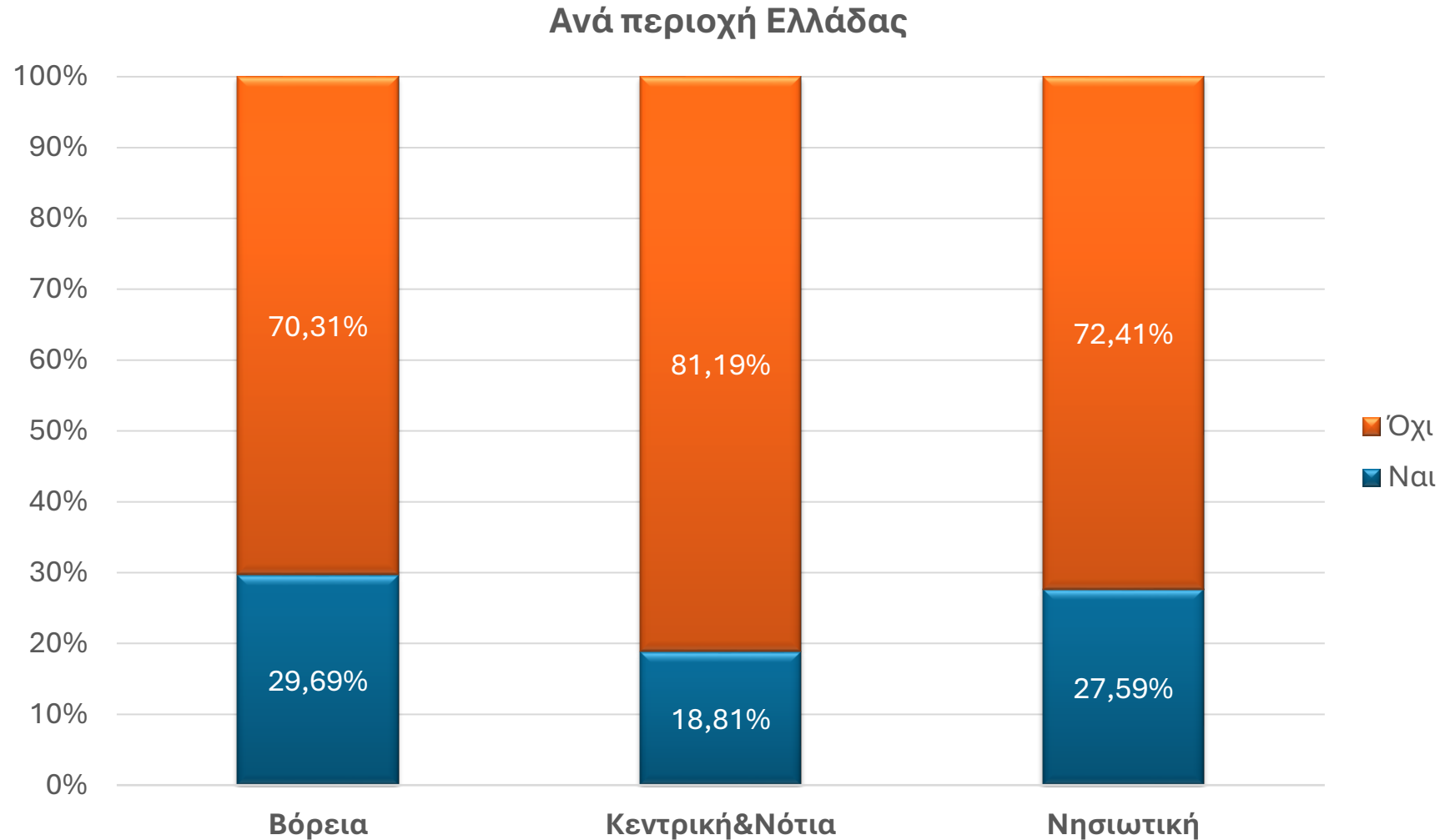
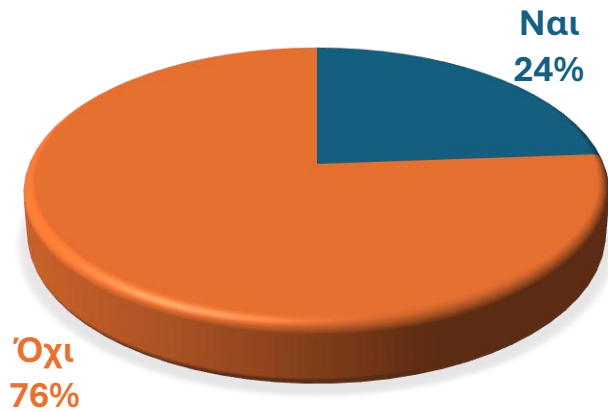
Αρνητικά σχόλια:

- Αδιαφορούν και δεν δίνουν λύσεις
- Δεν υπάρχει επικοινωνία
- Δεν υπάρχει αμεσότητα
- Δεν υπάρχει εξειδικευμένο προσωπικό
- Δεν απαντούν σε τηλεφωνικές κλήσεις
- Δυσκολία τηλεφωνικής επικοινωνίας
- Επικοινωνία μόνο με συνεργεία
- Αδυναμία άμεσης επικοινωνίας με τους υπαλλήλους συγκεκριμένων τμημάτων και του τοπικού τμήματος της ΔΕΔΔΗΕ
- Δυσκολία ανταπόκρισης από τις τοπικές υπηρεσίες
- Δεν μπορούν να ανταποκριθούν στα ψηφιακά αιτήματα με αποτέλεσμα να καθυστερούν στην ολοκλήρωσή τους και να πραγματοποιούνται λάθη
- Δεν υπάρχει δυνατότητα παρακολούθησης αιτημάτων και δεν λαμβάνουμε ενημέρωση για αυτά
- Έλλειψη προσωπικού στο τηλεφωνικό κέντρο
- Έλλειψη τηλεφωνικού κέντρου μόνο για επαγγελματίες ηλεκτρολόγους
- Η έλλειψη φυσικής παρουσίας δυσκολεύει την κατάθεση εγγράφων
- Η ψηφιακή μετάβαση στα αιτήματα έκανε πιο δύσκολη την επικοινωνία
- Δύσκολη η καθημερινότητα μαζί τους

Θετικά Σχόλια

- Άμεση επικοινωνία
- Είναι πρόθυμοι να απαντήσουν
- Εξυπηρετούν
- Καλή επικοινωνία με το τοπικό τμήμα της ΔΕΔΔΗΕ

Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ Προβλήματα με εργολάβους ΔΕΔΔΗΕ 1/2

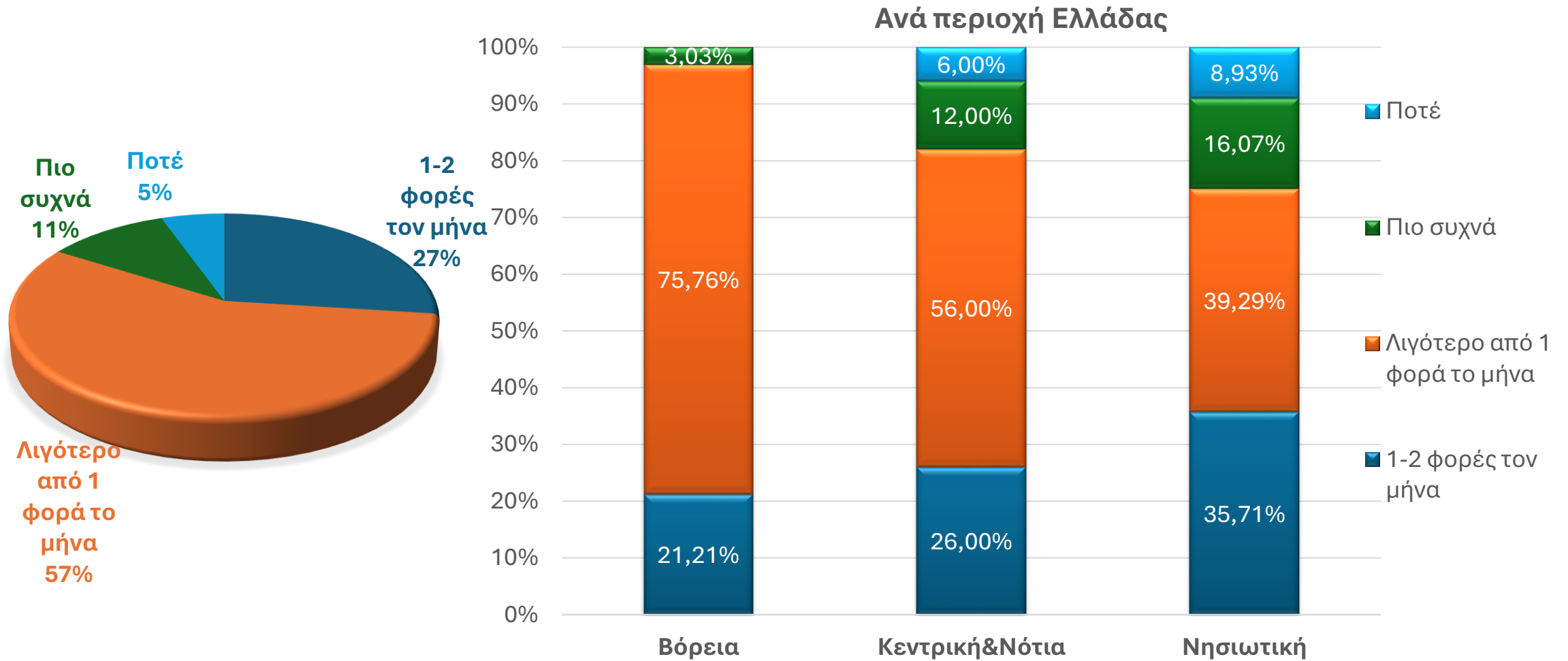


Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ

Σχόλια για προβλήματα με εργολάβους ΔΕΔΔΗΕ

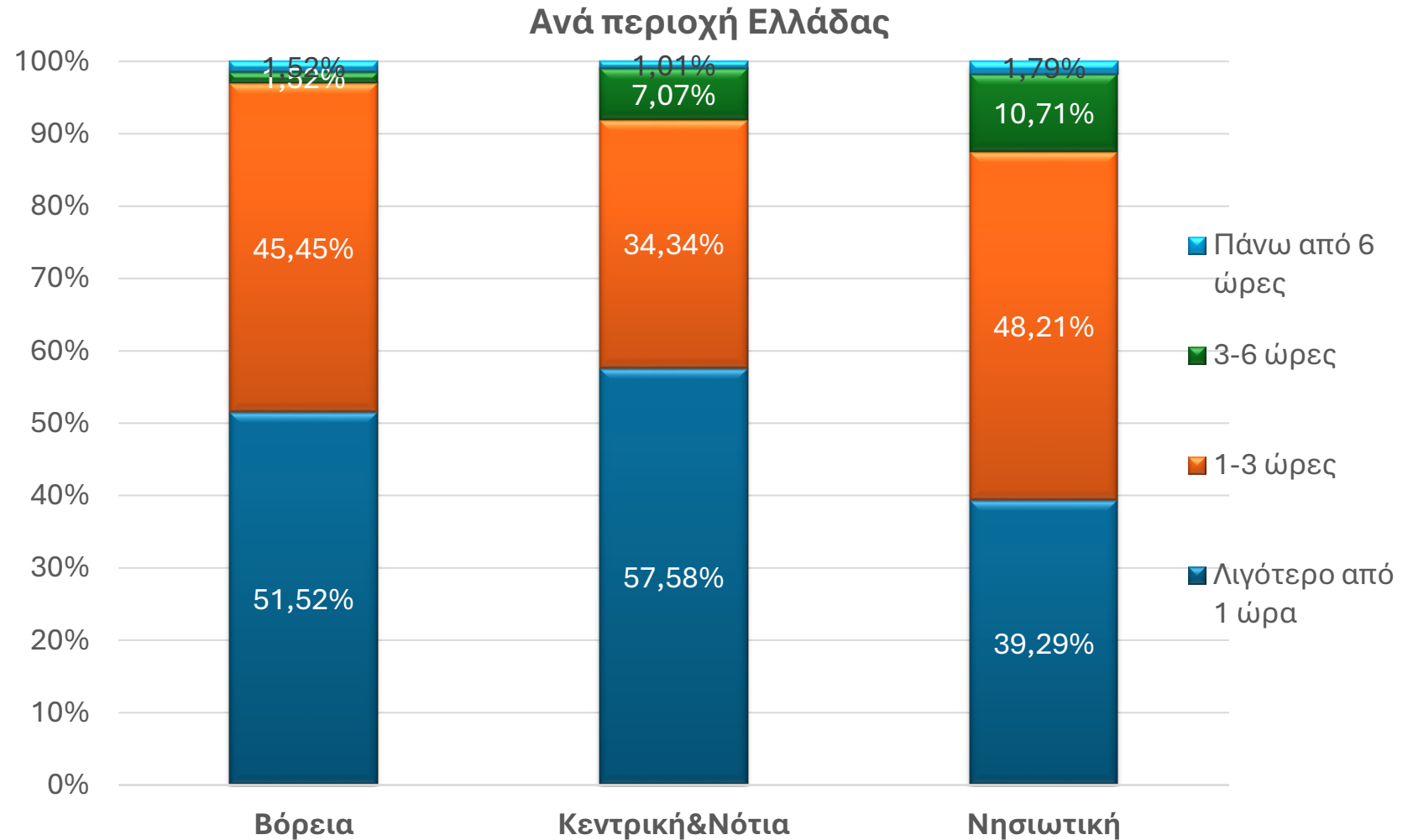
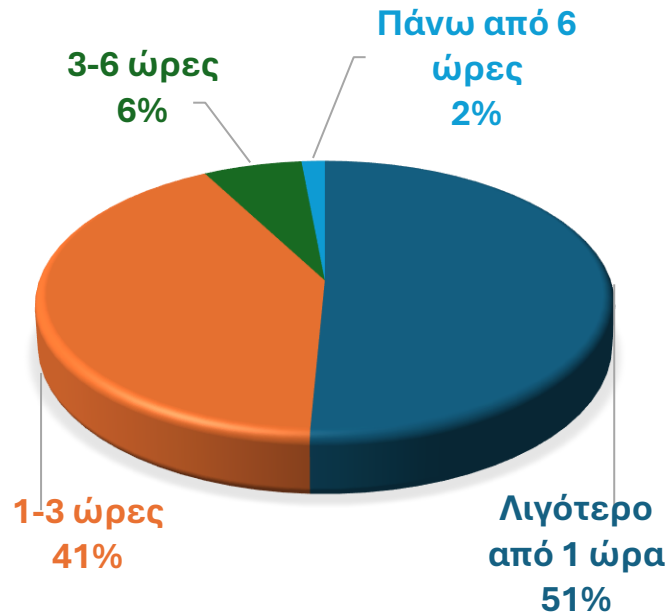
- Δεν μετρούν τις παροχές που τοποθετούν εάν λειτουργούν σωστά
- Δεν υπάρχει γενικά συνεννόηση
- Δεν υπάρχει συνεννόηση στον προγραμματισμό ραντεβού
- Δηλώνουν άσκοπη μετακίνηση και πολλές φορές ζητούν χρήματα με δικαιολογία ότι ο ηλεκτρολόγος δεν έκανε καλά την δουλειά του και θα την διορθώσουν αυτοί.
- Δημιουργούν προβλήματα και καθυστερήσεις χωρίς να ενημερώνεται ο ηλεκτρολόγος
- Δυσκολία στην επικοινωνία
- Έρχεται προσωπικό χωρίς γνώσεις, αφήνουν παρατήρηση χωρίς να ολοκληρώσουν το έργο ,χρεώνουν άσκοπη μετακίνηση και δεν υπάρχει δυνατότητα επικοινωνίας
- Καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση
- Κακή δουλειά στη τοποθέτηση ρολογιών, συνδέουν τις παροχές που είναι πιο εύκολες και δεν ειδοποιούν κανέναν.
- Κακή συμπεριφορά και ποιότητα εργασιών
- Κακή συνεργασία
- Υποστελέχωση ή προσωπικό με ελλιπή προσόντα
- Μόνο οι εργολάβοι συνεργάζονται
- Δεν λαμβάνουν υπόψιν τον τελικό καταναλωτή
- Απρόσωπη διαδικασία
- Πολύ κακή δουλειά στη τοποθέτηση ρολογιών, συνδέουν τις παροχές που είναι πιο εύκολες και δεν ειδοποιούν κανέναν.

Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ Συχνότητα διακοπών ρεύματος



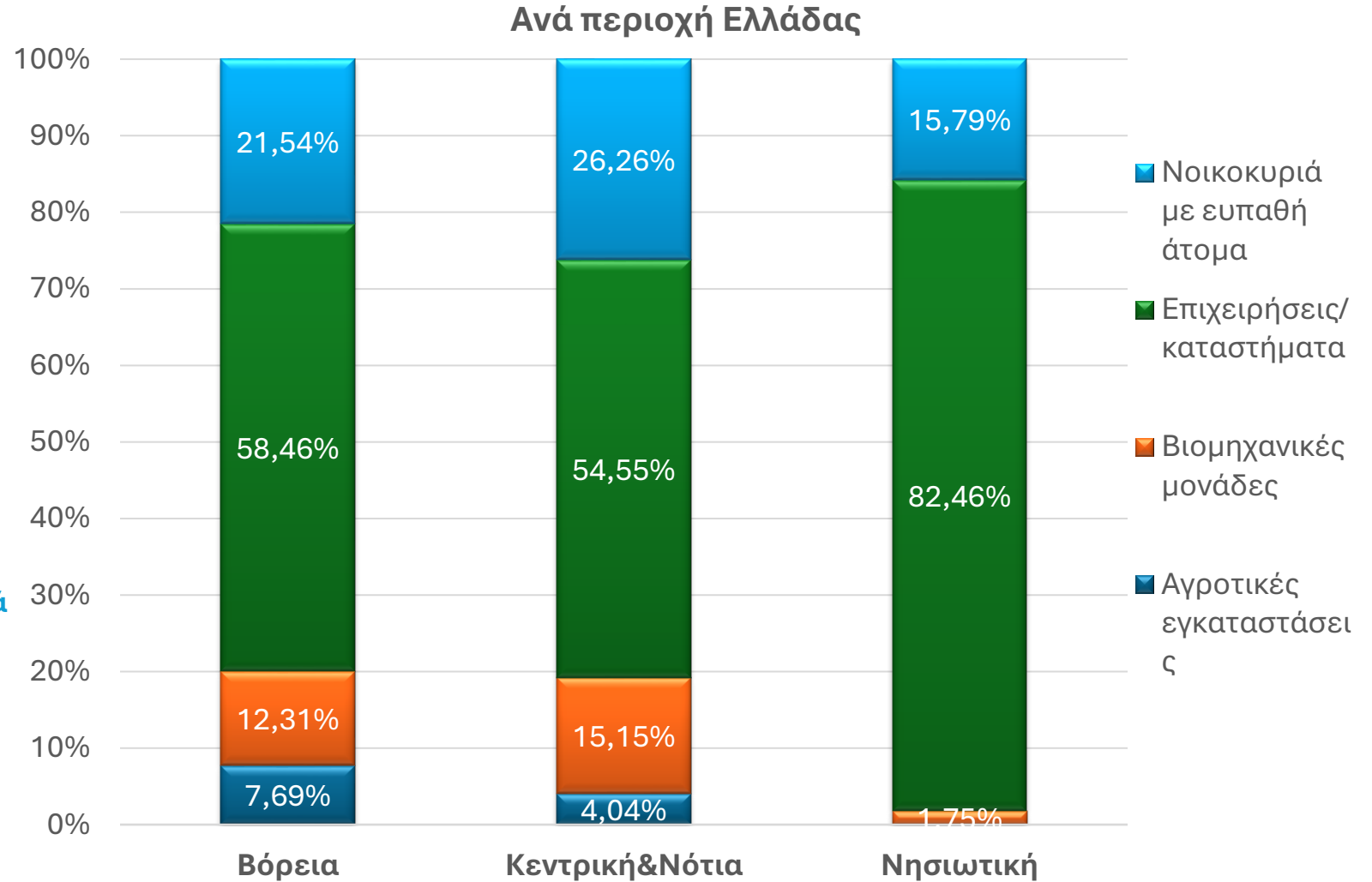
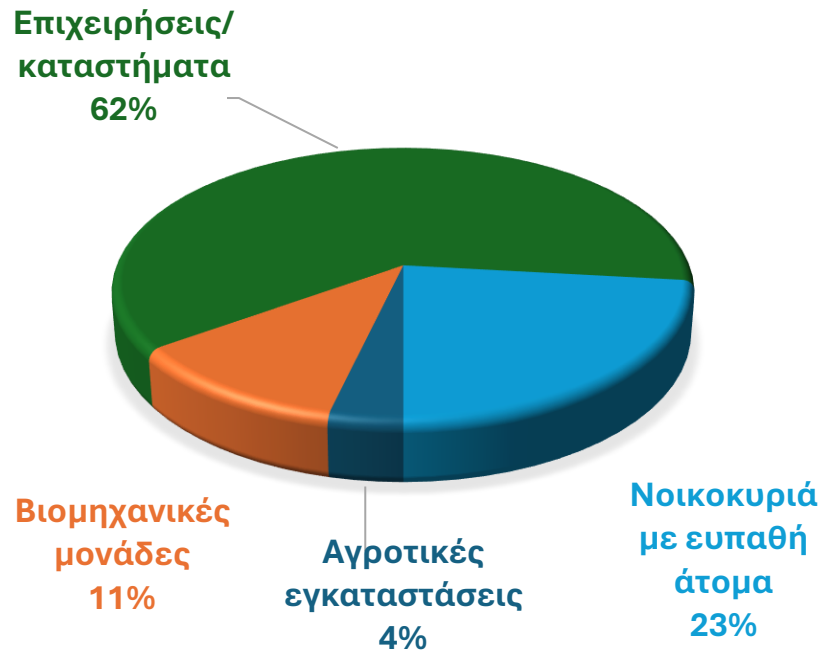
Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ

Διάρκεια διακοπών



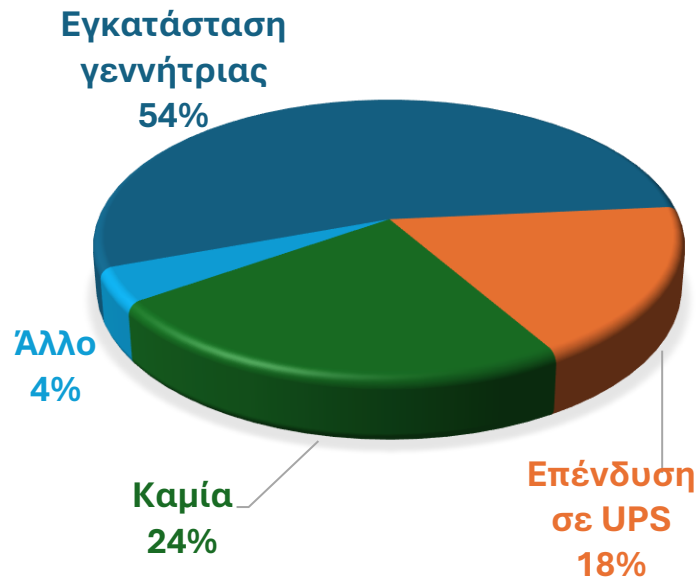
Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ

Περιπτώσεις διακοπών που προκαλούν προβλήματα



Γ. Συνδέσεις και Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ

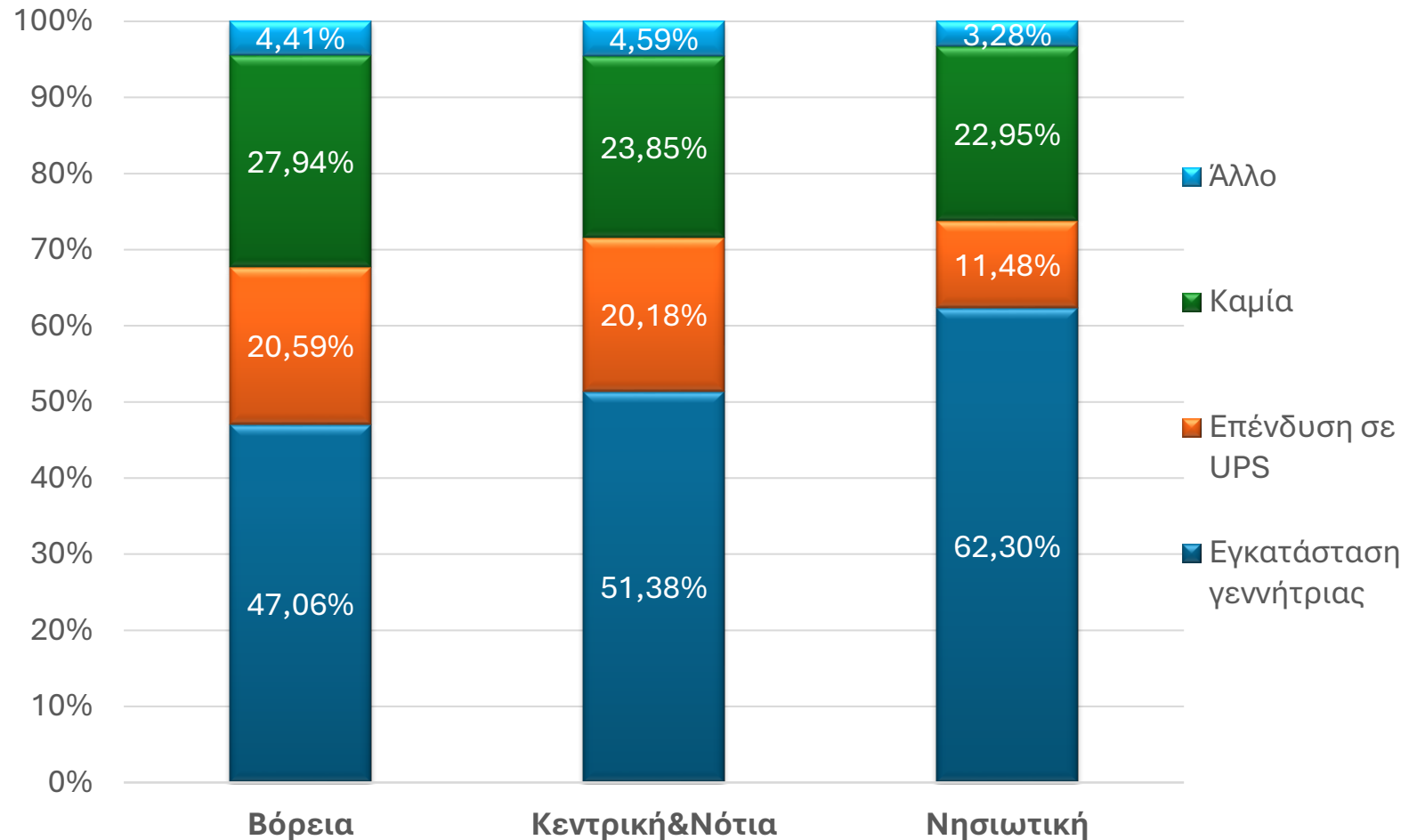
Ενέργειες μείωσης του αντίκτυπου από Διακοπές Ρεύματος



Άλλο:

- Φωτοβολταϊκά με μπαταρίες (70%)
- Ανάλογα (20%)
- Νέο Υποσταθμό (10%)

Ανά περιοχή Ελλάδας

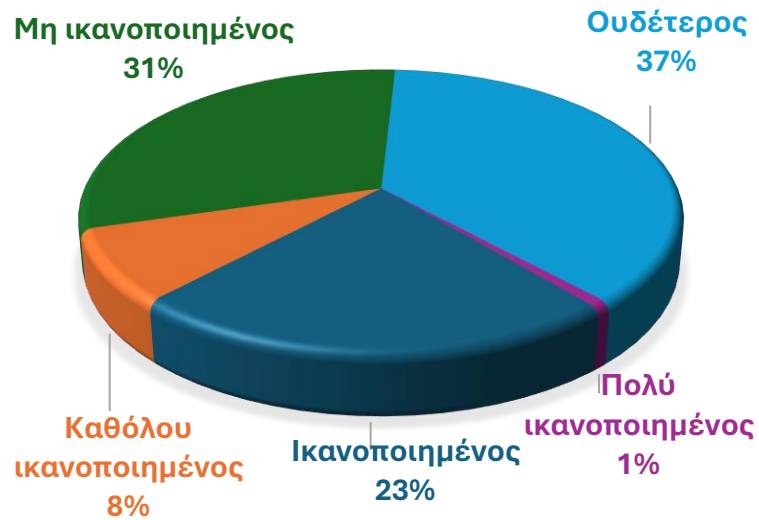


Δ. Επίλογος

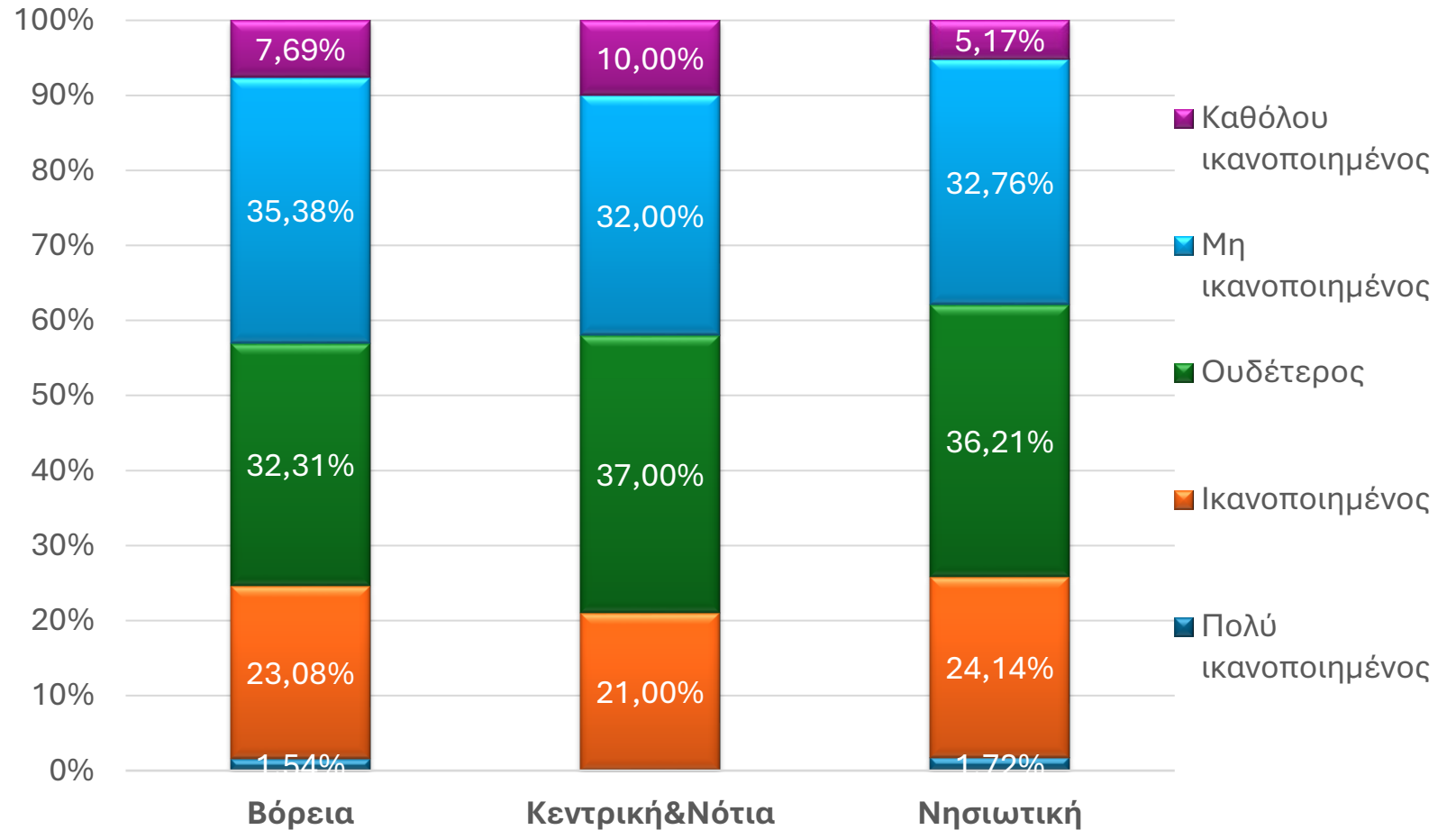
- Γενική αξιολόγηση Δικτύου
- Βελτιώσεις που χρειάζονται σε δίκτυο & διαδικασίες
- Προτάσεις βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών ΔΕΔΔΗΕ
- Υποστήριξη συλλογικής προσπάθειας από ηλεκτρολόγους
- Συμπεράσματα

Δ. Επίλογος

Γενική αξιολόγηση Δικτύου



Ανά περιοχή Ελλάδας



Δ. Επίλογος

Βελτιώσεις που χρειάζονται σε δίκτυο & διαδικασίες

- Αναβάθμιση Δικτύου
- Διαφάνεια στη προτεραιότητα για νέες συνδέσεις
- Καλύτερη εγκατάσταση μετρητών
- Καλύτερη επικοινωνία
- Λιγότερη Γραφειοκρατία
- Περισσότερο Προσωπικό
- Ποιοτικά Υλικά Εγκαταστάσεων Δικτύων
- Συντήρηση Δικτύου
- Υπογειοποίηση Δικτύου
- Ενίσχυση και δημιουργία τοπικών γραφείων
- Να βρεθεί τρόπος γείωσης των παλαιών εγκαταστάσεων
- Αμεσότητα
- Οι συνδέσεις να γίνονται από τον ΔΕΔΔΗΕ και όχι από εργολάβους

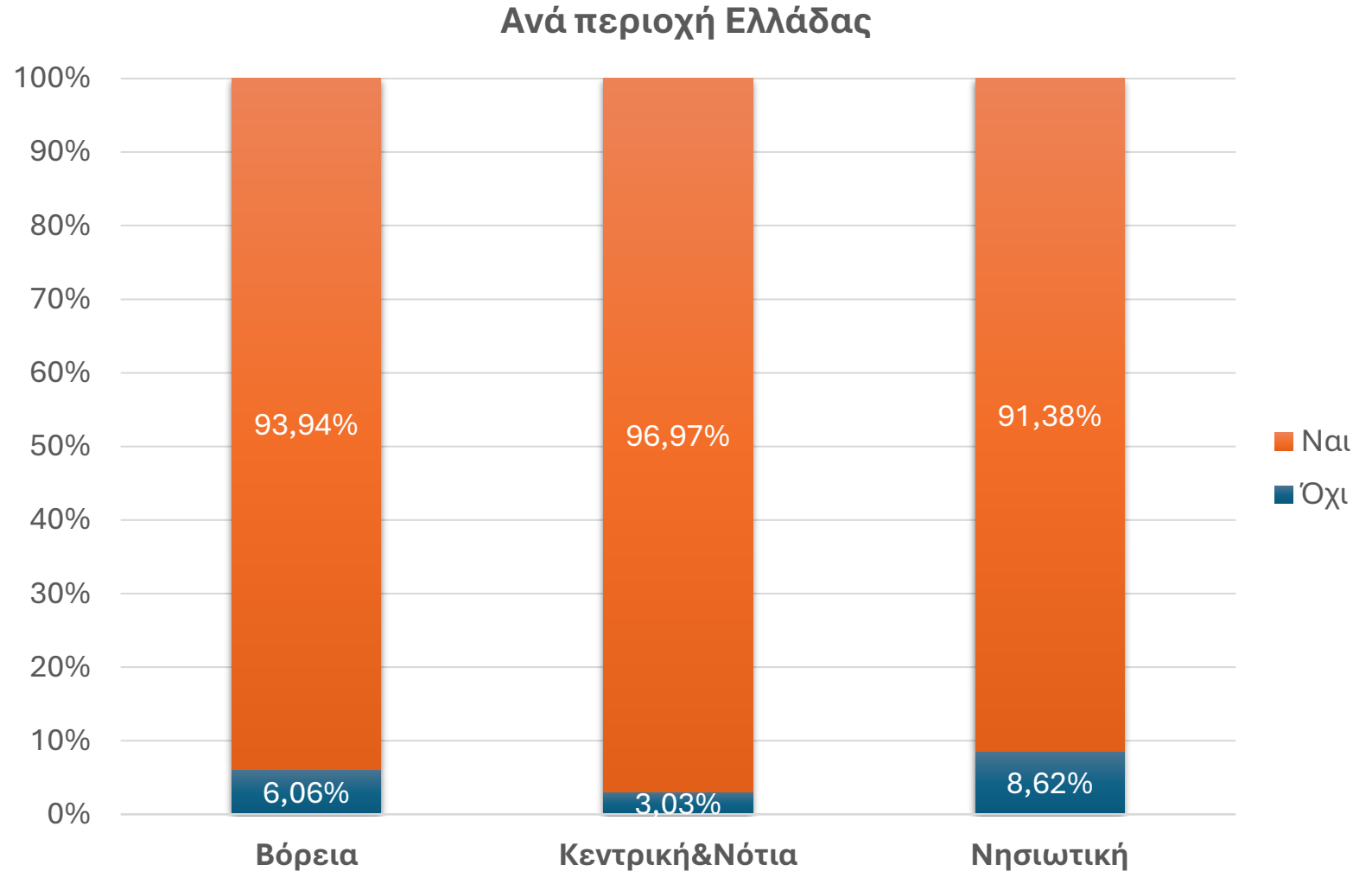
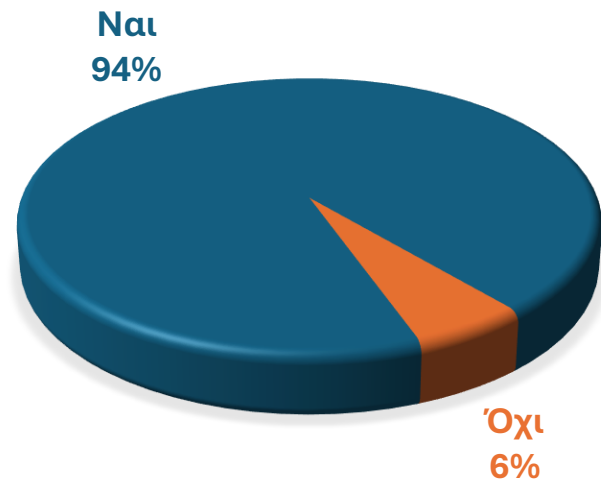
Δ. Επίλογος

Προτάσεις βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών ΔΕΔΔΗΕ

- Άμεση ανταπόκριση τηλεφωνικών κλήσεων και επίλυση των προβλημάτων/ αιτημάτων
- Επικοινωνία με εξειδικευμένο προσωπικό
- Διεκπεραίωση αιτημάτων από έναν υπάλληλο για να είναι εύκολη η παρακολούθηση του αιτήματος
- Άμεση δημιουργία/ ανανέωση συμβολαίων και μείωση χρόνου για έκδοση βεβαιώσεων νέων παροχών
- Άμεση και καλύτερη επικοινωνία με τοπικά γραφεία ΔΕΔΔΗΕ και υπηρεσίες/ τμήματα
- Γραμμή άμεσης εξυπηρέτησης για ηλεκτρολόγους
- Συντήρηση/ Αναβάθμιση Δικτύου (Υπογειοποίηση, ποιοτικά υλικά εγκαταστάσεων)
- Ενίσχυση των συνεργείων τις ημέρες με κακοκαιρία
- Ενίσχυση ψηφιακής εξυπηρέτησης και καλύτερη διαμόρφωση των ψηφιακών υπηρεσιών
- Καλύτερη οργάνωση και συνεργασία
- Λιγότερη γραφειοκρατία
- Μείωση των αρμονικών
- Να αποκτήσει ο ΔΕΔΔΗΕ τον δημόσιο χαρακτήρα του πάλι
- Να γίνει πιο παραγωγικό το προσωπικό
- Να ζητούν την γνώμη των ανθρώπων που βρίσκονται στο πεδίο για αλλαγές στις διαδικασίες
- Ο ΔΕΔΔΗΕ πρέπει να είναι σε επικοινωνία και να συμβουλευέται την ΠΟΣΕΗ
- Να καταργηθούν τα ψηφιακά αίτημα και να επιστρέψουμε στο παλιό τρόπο λειτουργίας
- Πρόσληψη προσωπικού
- Προσωπική επαφή
- Τηλεφωνική επικοινωνία και όχι αποστολή μηνυμάτων
- Φυσική παρουσία για εξυπηρέτηση πελατών
- Καλύτερη εγκατάσταση μετρητών
- Διαφάνεια στη προτεραιότητα για νέες συνδέσεις

Δ. Επίλογος

Υποστήριξη συλλογικής προσπάθειας από ηλεκτρολόγους



Δ. Επίλογος Συμπεράσματα (1)

Η έρευνα, εστιάζει σε ζητήματα ποιότητας ηλεκτρικού ρεύματος, συνεργασίας με τον ΔΕΔΔΗΕ και προτάσεων βελτίωσης.

Τα δεδομένα αποκαλύπτουν σημαντικά προβλήματα στο δίκτυο ηλεκτροδότησης, με έμφαση στην παλαιότητα και τις καθυστερήσεις, ενώ υπογραμμίζουν την ανάγκη για εκσυγχρονισμό και καλύτερη επικοινωνία.

- **Προβλήματα Ποιότητας Ρεύματος:**

Το 59% των ερωτηθέντων αναφέρει "τακτικά" προβλήματα (πτώσεις τάσης, υπερτάσεις), ενώ το 23% «πολύ συχνά» και άλλο 18% «σπάνια». Τα προβλήματα εμφανίζονται κυρίως σε εναέριο δίκτυο (84%), με μικρότερο ποσοστό σε υπόγειο (4%). Το καλοκαίρι (59%) αποτελεί την περίοδο που εμφανίζονται τα περισσότερα προβλήματα, ενώ ο χειμώνας ακολουθεί (35%). Κύριες αιτίες είναι η παλαιότητα δικτύου (52%), το φορτίο (18%) και η κακοκαιρία (14%). Οι συνέπειες περιλαμβάνουν καταστροφή συσκευών (65%), επαναλαμβανόμενες επισκευές (20%) και μειωμένη απόδοση μηχανημάτων (13%), προκαλώντας οικονομικές απώλειες και δυσαρέσκεια πελατών.

- **Προτάσεις Μείωσης Αντίκτυπου:**

Για υπερτάσεις/πτώσεις τάσης, το 47% προτείνει εγκατάσταση επιτηρητή τάσης, το 28% σταθεροποιητή τάσης και το 15% επένδυση σε UPS. Λιγότεροι (7%) αναφέρουν άλλες λύσεις όπως υπογειοποίηση. Για διακοπές ρεύματος, που συμβαίνουν "λιγότερο από 1 φορά/μήνα" (57%) ή "1-2 φορές/μήνα" (27%), με διάρκεια "<1 ώρα" (51%) ή "1-3 ώρες" (41%), προτείνονται γεννήτριες (54%) και UPS (18%). Οι διακοπές πλήττουν περισσότερο επιχειρήσεις (62%), νοικοκυριά με ευπαθή άτομα (23%) και βιομηχανίες (11%).

Δ. Επίλογος Συμπεράσματα (2)

- **Συνεργασία με ΔΕΔΔΗΕ:**

Οι καθυστερήσεις σε νέες συνδέσεις είναι "συχνές/σχεδόν πάντα" (74%), με χρόνο "1-3 μήνες" (40%) ή ">3 μήνες" (36%). Η επικοινωνία χαρακτηρίζεται "πολύ δύσκολη" (56%), με προβλήματα όπως έλλειψη άμεσης επαφής, τυποποιημένες απαντήσεις και ανενημέρωτο προσωπικό. Η εξυπηρέτηση βαθμολογείται "μέτρια/κακή" (75%), ενώ το 24% αναφέρει προβλήματα με εργολάβους (καθυστερήσεις, ανεπάρκεια). Ποιοτικές απαντήσεις τονίζουν γραφειοκρατία, ρουσφέτια και ανάγκη για τηλεφωνική/προσωπική επαφή.

- **Γενική Ικανοποίηση και Προτάσεις Βελτίωσης:**

Η ικανοποίηση από το δίκτυο είναι "ουδέτερη" για το 37%, ενώ οι "μη ικανοποιημένοι" αποτελούν το 31%. Απαραίτητες βελτιώσεις: αναβάθμιση/συντήρηση δικτύου, γρήγορη εξυπηρέτηση αιτημάτων, απλοποίηση διαδικασιών και αύξηση προσωπικού. Για ΔΕΔΔΗΕ: εκπαίδευση υπαλλήλων, άμεση επικοινωνία, συνεργασία με σωματεία ηλεκτρολόγων.

Το 96% υποστηρίζει συλλογική πίεση προς φορείς.

Συνολικά, η έρευνα υπογραμμίζει την επείγουσα ανάγκη εκσυγχρονισμού του δικτύου και βελτίωσης υπηρεσιών ΔΕΔΔΗΕ για μείωση οικονομικών επιπτώσεων και αύξηση αξιοπιστίας.

Οι συλλογικές δράσεις ηλεκτρολόγων μπορούν να επιταχύνουν αλλαγές, ενισχύοντας την ενεργειακή ασφάλεια.



Οκτώβριος 2025

Έρευνα για τις Εμπειρίες και Προβλήματα στο Δίκτυο Ηλεκτροδότησης στην Ελλάδα

Η Γνώμη
των Ηλεκτρολόγων Εγκαταστατών

Netrino
Advisory