

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ/ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΓΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΗΧΟΓΡΑΦΗΜΕΝΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ

Η εταιρεία με την επωνυμία «Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.» και με διακριτικό τίτλο «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» ή «ΔΕΔΔΗΕ» (στο εξής «Εταιρεία», «ΔΕΔΔΗΕ»), με έδρα στο Δήμο Αθηναίων, οδός Περραιβού 20 και Καλλιρρόης 5, Τ.Κ. 117 43 – Αθήνα, με Αρ. ΜΑΕ: 41268/01/Β/98/411 και Α.Φ.Μ.: 094532827 ΔΟΥ ΦΑΕ Αθηνών, είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη, τη λειτουργία και την συντήρηση του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΔΔΗΕ), με σκοπό τη διασφάλιση της αποδοτικής και ασφαλούς λειτουργίας του, αλλά και της διαφανούς και αμερόληπτης πρόσβασης των χρηστών του δικτύου σε αυτό. Η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. έχει ως βασική προτεραιότητα την προστασία των προσωπικών δεδομένων τα οποία επεξεργάζεται υπό την ιδιότητα του υπευθύνου επεξεργασίας. Η Εταιρεία έχει υποχρέωση βάσει του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων να διασφαλίζει την ικανοποίηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων, διευκολύνοντας την άσκησή τους με συνοπτική, διαφανή, κατανοητή και εύκολα προσβάσιμη μορφή.

Η παρούσα ενημέρωση αποσκοπεί στη διαφανή ενημέρωσή σας σχετικά με τη διαδικασία υποβολής αιτήματος/παραπόνου για τη χορήγηση ηχογραφημένων κλήσεων προς την ΔΕΔΔΗΕ. Η Εταιρεία παρέχει μέσω της παρούσας ενημέρωσης αναλυτικά βήματα για την επιτυχή υποβολή του αιτήματος χορήγησης ηχογραφημένων κλήσεων ή πρόσβασης σε δεδομένα σας.

Ειδικότερα, όσοι χρήστες επιθυμούν να υποβάλουν αντίστοιχο αίτημα, ακολουθούν τα παρακάτω βήματα:

Α. Υποβολή αιτήματος για χορήγηση ηχογραφημένων κλήσεων μέσω της εφαρμογής εξυπηρέτησης πιστοποιημένων χρηστών μέσω ΓΓΠΣ/επισκεπτών.

1. Είσοδος στην εφαρμογή εξυπηρέτησης πιστοποιημένων χρηστών μέσω ΓΓΠΣ (πρόσβαση με κωδικούς TAXISnet)/ή επισκεπτών (<https://apps.deddie.gr/ccrWebapp/>) και επιλογή δημιουργίας νέου αιτήματος.
2. Επιλογή κατηγορίας αιτήματος: «Χορήγηση Ηχογραφημένων Κλήσεων».
3. Κατά την καταχώρηση του αιτήματος:
 - Συμπληρώνετε τα στοιχεία ταυτοποίησης και επικοινωνίας.
 - Συμπληρώνετε τους κωδικούς TAXISnet, εφόσον το επιθυμείτε (εφόσον έχετε επιλέξει τη σύνδεση μέσω ΓΓΠΣ τα στοιχεία αυτά καταχωρούνται αυτόματα).
 - Έχετε τη δυνατότητα επιλογής της χρονικής περιόδου των ηχογραφημένων κλήσεων που επιθυμείτε να σας χορηγηθούν. Επισημαίνεται, ότι οι κλήσεις που ξεπερνούν τους δώδεκα (12) μήνες, δεν είναι διαθέσιμες, βάσει της αρχής ελαχιστοποίησης των δεδομένων.
 - Καταχωρείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση στην οποία επιθυμείτε να αποσταλούν οι ηχογραφημένες κλήσεις



Β. Υποβολή αιτήματος/παραπόνου για χορήγηση ηχογραφημένων κλήσεων μέσω της φόρμας επικοινωνίας της ιστοσελίδας της Εταιρείας

Επιλογή κατηγορίας στο «Επιλέξτε το θέμα που σας ενδιαφέρει» την επιλογή «Παράπονο». Στην συνέχεια επιλέγετε την υποκατηγορία «Για Χορήγηση Ηχογραφημένων Κλήσεων Τηλεφωνικού κέντρου» ή «Αίτημα Πληροφοριών». Στην περίπτωση αυτή, γίνεται ανακατεύθυνση στην εφαρμογή εξυπηρέτησης πιστοποιημένων χρηστών μέσω ΓΓΠΣ /ή επισκεπτών (<https://apps.deddie.gr/ccrWebapp/>). (Βλ. ανωτέρω παράγραφο Α)

Κατά την καταχώρηση του αιτήματός σας, θα σας αποσταλεί ενημερωτικό SMS προς επιβεβαίωση της επιτυχούς υποβολής του σχετικού αιτήματός σας. Το αίτημα θα καταχωρείται στην πλατφόρμα εξυπηρέτησης των χρηστών και θα προωθείται στην αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε..

Σας ενημερώνουμε ότι η ΔΕΔΔΗΕ ως υπεύθυνος επεξεργασίας και σε συμμόρφωση με το άρθρο 12 παρ. 3 του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων («ΓΚΠΔ»), οφείλει να παρέχει στους χρήστες πληροφορίες για την ενέργεια που πραγματοποιείται κατόπιν αιτήματος δυνάμει των άρθρων 15 έως 22 του ΓΚΠΔ χωρίς καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση εντός (1) μηνός από την παραλαβή του αιτήματος. Η εν λόγω προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά (2) δυο ακόμη μήνες, εφόσον απαιτείται, λαμβανομένων υπόψη της πολυπλοκότητας του αιτήματος και του αριθμού των αιτημάτων. Σε περίπτωση παράτασης, η ΔΕΔΔΗΕ σας ενημερώνει ακόλουθα για την εν λόγω παράταση εντός (1) μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, καθώς και για τους λόγους της καθυστέρησης.

Στην περίπτωση αιτήματος πρόσβασης στα δεδομένα, όπως αυτά ορίζονται στον ΓΚΠΔ, το αίτημα θα πρέπει να σταλεί μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στην ηλεκτρονική διεύθυνση dpo@deddie.gr

Οι ανωτέρω ενέργειες αποσκοπούν στην καλύτερη, ταχύτερη και διαφανή ενημέρωση των υποκειμένων των δεδομένων, σε συμμόρφωση με τις διατάξεις του ΓΚΠΔ και της υπ' αριθμ. 322/2023 Σύστασης της ΑΠΔΠΧ προς την εταιρεία μας.