



## 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.» (εφεξής «Εταιρεία», ή «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 ΚΕΦΟΔΕ Αττικής, 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. Ο ΔΕΔΔΗΕ έχει ως βασική προτεραιότητα την προστασία των προσωπικών δεδομένων τα οποία επεξεργάζεται υπό την ιδιότητα του υπευθύνου επεξεργασίας, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η εν λόγω επεξεργασία λαμβάνει χώρα υπό τις προϋποθέσεις, τις εγγυήσεις και εν γένει σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (εφεξής «ΓΚΠΔ»), όπως ισχύει, καθώς και την ισχύουσα εθνική νομοθεσία [Ν. 4624/2019, Οδηγίες και Αποφάσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (εφεξής «ΑΠΔΠΧ»)] και σύμφωνα με την παρούσα ενημέρωση και την αντίστοιχη πολιτική του ΔΕΔΔΗΕ.

Η παρούσα ενημέρωση αποσκοπεί στη διαφανή πληροφόρηση των πελατών του ΔΕΔΔΗΕ σχετικά με τη διαδικασία υποβολής αιτήματος χορήγησης ηχογραφημένων κλήσεων προς το ΔΕΔΔΗΕ. Η Εταιρεία παρέχει μέσω του παρόντος εγγράφου αναλυτικά βήματα για την επιτυχή υποβολή αιτήματος χορήγησης ηχογραφημένων κλήσεων.

Σε περίπτωση που δεν είστε συμβεβλημένος χρήστης του ΕΔΔΗΕ δηλαδή δεν έχετε ενεργή σύμβαση σύνδεσης με το Δίκτυο, το αίτημα για χορήγηση ηχογραφημένων κλήσεων θα πρέπει να υποβληθεί **με υπεύθυνη δήλωση μέσω gov.gr** στην ηλεκτρονική διεύθυνση **dpo@deddie.gr** και να περιέχει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Αριθμός Τηλεφώνου από όπου πραγματοποιήθηκε/καν η/ οι κλήση/εις
- Χρονική Περίοδος/Ημερομηνία πραγματοποίησης της/ων κλήσης/ων
- Στοιχεία Επικοινωνίας (κινητό τηλέφωνο και e-mail όπου επιθυμείτε την αποστολή των κλήσεων)

Παρακαλούμε να χρησιμοποιήσετε το ακόλουθο προδιατυπωμένο κείμενο στην υπεύθυνη δήλωση μέσω gov.gr αφού συμπληρώσετε τα υποχρεωτικά στοιχεία: «Αιτούμαι τη χορήγηση της ηχογραφημένης κλήσης την οποία πραγματοποίησα με τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., από τον αριθμό τηλεφώνου \_\_\_\_\_ κατά την ημερομηνία \_\_/\_\_/\_\_\_\_. Δηλώνω ότι το τηλέφωνο επικοινωνίας μου είναι \_\_\_\_\_ και η διεύθυνση email για την αποστολή των κλήσεών μου είναι \_\_\_\_\_.»



Σε περίπτωση που είστε συμβεβλημένος χρήστης του ΕΔΔΗΕ, η υποβολή αιτήματος χορήγησης ηχογραφημένων κλήσεων πραγματοποιείται με τη χρήση διαπιστευτηρίων κωδικών από τη ΓΓΠΣ (κωδικοί TaxisNet).

Ειδικότερα, οι ενδιαφερόμενοι που επιθυμούν να υποβάλουν σχετικό αίτημα, ακολουθούν τα παρακάτω βήματα:

**A. Υποβολή αιτήματος για χορήγηση ηχογραφημένων κλήσεων μέσω της εφαρμογής εξυπηρέτησης.**

1. Είσοδος στην εφαρμογή εξυπηρέτησης μέσω ΓΓΠΣ (πρόσβαση με κωδικούς TaxisNet) (<https://apps.deddie.gr/ccrWebapp/>) και επιλογή δημιουργίας νέου αιτήματος.
2. Επιλογή κατηγορίας αιτήματος: «Χορήγηση Ηχογραφημένων Κλήσεων».
3. Κατά την καταχώρηση του αιτήματος απαιτούνται τα κάτωθι στοιχεία:
  - Αριθμός Τηλεφώνου από όπου πραγματοποιήθηκε/καν η/ οι κλήση/εις
  - Χρονική Περίοδος/Ημερομηνία πραγματοποίησης της/ων κλήσης/ων
  - Αριθμός Παροχής
  - Στοιχεία Ταυτοπροσωπίας (όνομα και επώνυμο) αντλούνται από την ΓΓΠΣ
  - Στοιχεία Επικοινωνίας (κινητό τηλέφωνο ή e-mail)

Στη συνέχεια, οι ενδιαφερόμενοι λαμβάνουν στο κινητό τηλέφωνο ή στο email που έχουν δηλώσει κωδικό επιβεβαίωσης One Time Password ("OTP") για να επιβεβαιωθεί η ορθότητα των στοιχείων τους και να ολοκληρωθεί η διαδικασία.

Επισημαίνεται ότι ο χρόνος διατήρησης των ηχογραφημένων κλήσεων προς το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και βλαβών του ΔΕΔΔΗΕ (8004004000 ή 11500 ή 2111900500 ) δεν ξεπερνά το ένα (1) έτος. Αρχεία κλήσεων προγενέστερα του ενός (1) έτους δεν είναι διαθέσιμα.

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

Από τη διαθέσιμη λίστα της κατηγορίας «Επιλέξτε το θέμα που σας ενδιαφέρει» οι ενδιαφερόμενοι επιλέγουν «Παράπονο» ή «Αίτημα Πληροφοριών». Στην συνέχεια παραπέμπονται στην εφαρμογή εξυπηρέτησης (<https://apps.deddie.gr/ccrWebapp/>) και ακολουθούνται τα βήματα που περιγράφονται στο εδάφιο Α.



Ο 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 στα υποκείμενα των δεδομένων 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 παραληφθέντων αιτημάτων. Σε περίπτωση παράτασης, ο ΔΕΔΔΗΕ ενημερώνει ακόλουθα για την εν λόγω παράταση εντός (1) μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, καθώς και για τους λόγους της καθυστέρησης, τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας στην Αρχή και άσκηση δικαστικής προσφυγής.

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.