



ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε είναι ανώνυμη εταιρεία με τον διακριτικό τίτλο «Δ.Ε.Η. Α.Ε.», (εφεξής ΔΕΗ) που εδρεύει στην Αθήνα, στην οδό Χαλκοκονδύλη 30, Τ.Κ. 104 32 και εκπροσωπείται νόμιμα με ΑΦΜ : 090000045, Δ.Ο.Υ.: Φ.Α.Ε. Αθηνών και αριθμό Γ.Ε.Μ.Η.: 786301000, ιστοσελίδα: <https://www.dei.gr>.

Η ΔΕΗ σέβεται την ιδιωτικότητα και διασφαλίζει την προστασία της εμπιστευτικότητας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Τα προσωπικά δεδομένα των πελατών της προστατεύονται, με τη χρήση υψηλών προτύπων και διαδικασιών ασφαλείας, διασφαλίζοντάς τα από κινδύνους απώλειας και μη εξουσιοδοτημένης αποκάλυψης ή πρόσβασης, στο πλαίσιο του ισχύοντος κάθε φορά νομικού πλαισίου.

Από τις 25 Μαΐου 2018 τέθηκε σε ισχύ ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων 2016/679 (ΓΚΠΔ, «GDPR»).

Η ΔΕΗ, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, ενημερώνει τους πελάτες της ότι η ίδια ή/και τρίτοι κατ' εντολή και για λογαριασμό της, θα επεξεργάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν, στο πλαίσιο της συναλλακτικής σχέσης τους για προϊόντα ή υπηρεσίες της.

1. Ποιες κατηγορίες προσωπικών δεδομένων συλλέγει και επεξεργάζεται η ΔΕΗ;

Η ΔΕΗ, στο πλαίσιο της συμβατικής σχέσης με τους πελάτες της, συλλέγει και επεξεργάζεται τα εξής προσωπικά δεδομένα:

- α. Δεδομένα ταυτοποίησης, (όπως: όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, ημερομηνία γέννησης, ΑΔΤ ή αριθμό Διαβατηρίου, ΑΦΜ ή άλλο στοιχείο ταυτοποίησης)
- β. Δεδομένα επικοινωνίας (όπως: ταχυδρομική διεύθυνση, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), αριθμό κινητού ή άλλου τηλεφώνου, διεύθυνση πρωτοκόλλου Ίντερνετ και σχετικές πληροφορίες που αποθηκεύονται σε περιπτώσεις χρήσης της ιστοσελίδας ή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της)
- γ. Δεδομένα σχέσης με ηλεκτροδοτούμενη εγκατάσταση (όπως: ιδιοκτήτης, ενοικιαστής)
- δ. Δεδομένα υγείας του Πελάτη ή/και των εξαρτωμένων από αυτών μελών της οικογένειάς του, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (όπως: κατηγορία Ευάλωτων Πελατών).

Σημειώνεται ότι οι πελάτες έχουν την υποχρέωση να ενημερώνουν έγκαιρα τη ΔΕΗ για κάθε τυχόν μεταβολή των ως άνω στοιχείων τους.

Αναφορικά με την προστασία των δεδομένων των ανηλίκων:

Η ΔΕΗ αναγνωρίζει την ανάγκη προστασίας των δεδομένων ανηλίκων, όπως αυτά ορίζονται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Δεδομένα ανηλίκων τηρούνται από τη ΔΕΗ μόνο εφόσον αυτά έχουν παρασχεθεί από εκείνους που ασκούν τη γονική μέριμνα και μόνο για τους σκοπούς εκπλήρωσης σχετικής συναλλακτικής σχέσης προς όφελος των ανηλίκων.



2. Πως η ΔΕΗ συλλέγει τα προσωπικά δεδομένα των πελατών της;

Η ΔΕΗ συλλέγει τα προσωπικά δεδομένα, από:

- τον ίδιο τον πελάτη, στο πλαίσιο κατάρτισης ή λειτουργίας σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, μέσω του:
 - δικτύου καταστημάτων της
 - τμήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών της
 - ιστοτόπου της
- τρίτους συνεργάτες, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, στο πλαίσιο της εκτέλεσης σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας των πελατών της.

3. Γιατί η ΔΕΗ συλλέγει και επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα των πελατών της;

Η ΔΕΗ συλλέγει και επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα για :

- Σύναψη ή λειτουργία Σύμβασης με τους πελάτες της και για τους ακόλουθους σκοπούς που κρίνονται απαραίτητοι για την εκτέλεση της υπόψη Σύμβασης, όπως:
 - έκδοση και αποστολή λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας
 - επικοινωνία μαζί τους, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφώνου ή άλλων μέσων, για ενημέρωση σχετικά με προϊόντα ή/και υπηρεσίες της
 - επεξεργασία και διαχείριση αιτημάτων των πελατών της επί των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών της
 - παροχή της δυνατότητας ηλεκτρονικής πληρωμής, μέσω του ιστοτόπου της ή μέσω συνεργατών της, που αναλαμβάνουν εξοφλήσεις λογαριασμών εξ ονόματός της
 - παροχή της δυνατότητας στους πελάτες να διαχειρίζονται ηλεκτρονικά τον λογαριασμό τους.
- Θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη παντός είδους νομικών αξιώσεων της, απευθείας ή μέσω των εξωτερικών νομικών της συνεργατών
- Εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον, ή/και συμμόρφωσης σε έννομη υποχρέωση.

Εφόσον η επεξεργασία των ανωτέρω αναφερομένων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, θεμελιώνεται στη συγκατάθεση του πελάτη, η ΔΕΗ ακολουθεί τις προβλεπόμενες από τη νομοθεσία διαδικασίες, για την ενημέρωση του πελάτη και τη σχετική λήψη της.

4. Σε ποιους η ΔΕΗ γνωστοποιεί ή/και διαβιβάζει τα προσωπικά δεδομένα των πελατών της;

Πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα των πελατών της ΔΕΗ, έχουν οι υπάλληλοι της ΔΕΗ, οι οποίοι είναι αρμόδιοι για τη διαχείριση των συμβάσεων τους.

Επίσης η ΔΕΗ ενδέχεται να μοιραστεί τα προσωπικά δεδομένα πελατών της με τρίτους που μπορεί να είναι:



- Φυσικά ή νομικά πρόσωπα στα οποία η ΔΕΗ εκάστοτε αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών για λογαριασμό της, μεταξύ άλλων, εταιρείες τηλεφωνικής υποστήριξης (call center), όπου τρίτοι ενεργούντες κατ' εντολή και για λογαριασμό της ΔΕΗ παρέχουν πληροφορίες και εξυπηρέτηση από το τηλέφωνο.
- Δημόσιες και δημοτικές υπηρεσίες, ανεξάρτητες και ρυθμιστικές Αρχές, δικαστικές αρχές, εφόσον τούτο προβλέπεται από το εξωτερικό και εγχώριο κανονιστικό πλαίσιο, δικαστικές αποφάσεις κ.λ.π.
- Δικηγόροι και δικηγορικές εταιρείες με σκοπό τη διενέργεια των απαιτούμενων εξώδικων και δικαστικών ενεργειών για την είσπραξη από τη ΔΕΗ ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών από κάθε αιτία.
- Ελεγκτές, δικαστικοί επιμελητές, πραγματογνώμονες, συμβολαιογράφοι, εμπειρογνώμονες.
- Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, όταν αφορά εξυπηρέτηση του πελάτη, στο πλαίσιο εκτέλεσης της σύμβασης.
- Τρίτοι Προμηθευτές, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες.

5. Για πόσο χρονικό διάστημα διατηρεί η ΔΕΗ τα προσωπικά δεδομένα των πελατών της;

Η ΔΕΗ διατηρεί όλα τα παραπάνω δεδομένα, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και ειδικότερα σύμφωνα με το Ν. 1040/1980 (ΦΕΚ Α', 76/3.4.1980), ο οποίος ισχύει και εφαρμόζεται ειδικά για τη ΔΕΗ.

6. Πώς διασφαλίζει η ΔΕΗ την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών της;

Η ΔΕΗ χρησιμοποιεί τεχνικά, φυσικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας για να διασφαλίσει την ακεραιότητα και την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων. Εφαρμόζει τεχνολογίες ασφάλειας για την προστασία τους από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, ακατάλληλη χρήση, μετατροπή, παράνομη ή τυχαία καταστροφή, τυχαία απώλεια και συνεχίζει να ενισχύει τις διαδικασίες ασφάλειάς της.

7. Ποια είναι τα δικαιώματα των πελατών όσον αφορά την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων τους από τη ΔΕΗ;

Οι πελάτες μπορούν να επικοινωνούν με τη ΔΕΗ, προκειμένου να:

- έχουν περισσότερη και σαφέστερη ενημέρωση κατά τη συλλογή των δεδομένων τους για την επεξεργασία και το δικαίωμα πρόσβασής τους σε αυτά - «δικαίωμα ενημέρωσης και πρόσβασης στα δεδομένα»,
- διορθώσουν ανακριβή δεδομένα καθώς και να συμπληρώσουν ελλιπή δεδομένα που τους αφορούν - «δικαίωμα διόρθωσης»,
- εξασφαλίσουν από τη ΔΕΗ τον περιορισμό της επεξεργασίας, υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις - «δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας»,



- αρνηθούν και εναντιωθούν σε οποιαδήποτε περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων - «δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία»,
- ζητήσουν τη διαγραφή των δεδομένων τους, υπό την προϋπόθεση ότι αυτά δεν τηρούνται για κάποιο συγκεκριμένο νόμιμο και δηλωμένο σκοπό -«δικαίωμα στη λήθη»,
- ζητάνε από τη ΔΕΗ τη λήψη ή/και τη μεταφορά των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας, υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις - «δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων».

8. Τι γίνεται με τη μεταφορά των προσωπικών δεδομένων σε τρίτες χώρες;

Η ΔΕΗ ή τρίτοι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες της, ενδέχεται να μεταφέρουν μέρος από τα προσωπικά δεδομένα που έχουν συλλέξει και επεξεργαστεί σε υπευθύνους επεξεργασίας σε τρίτες χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Σε αυτήν την περίπτωση, η ΔΕΗ ενημερώνει τους πελάτες της και εξασφαλίζει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας κατάλληλες εγγυήσεις για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, προβαίνει δε, σε πλήρη ενημέρωση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συμμορφούμενη πλήρως με τις σχετικές προβλέψεις ρυθμιστικού χαρακτήρα του Κανονισμού και της κείμενης νομοθεσίας εν γένει.

9. Πως μπορούν οι πελάτες να ασκήσουν τα δικαιώματά τους;

Οι πελάτες για την άσκηση των δικαιωμάτων τους, αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα, σύμφωνα με τα άρθρα 15 έως 22 του ΓΚΠΔ, μπορούν να επικοινωνούν στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@dei.com.gr.

10. Επικοινωνία πελατών σχετικά με τα προσωπικά τους δεδομένα

Οι πελάτες σε περίπτωση διευκρινίσεων ή πληροφοριών σχετικά με τη συλλογή και την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων από τη ΔΕΗ, μπορούν να απευθύνονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση του Γραφείου του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων της ΔΕΗ: dpo.office@dei.com.gr.

Αρμόδια Εποπτική Αρχή

Αρμόδια εποπτική αρχή είναι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (εφεξής ΑΠΔΠΧ), η οποία βρίσκεται επί της οδού Κηφισίας 1-3, στην Αθήνα, Τ.Κ. 11523, τηλ. 2106475600 και με διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου contact@dpa.gr.

Η ΔΕΗ συνεργάζεται πλήρως με την ΑΠΔΠΧ για όλα τα ζητήματα που σχετίζονται με δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, προκειμένου να εξασφαλίσει το υψηλότερο δυνατό επίπεδο προστασίας και να συνδράμει στην καταστολή ή άλλως αντιμετώπιση περιπτώσεων παραβιάσεων ή μη εξουσιοδοτημένης επεξεργασίας δεδομένων.