



---

## *Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα*

---

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 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 για την Προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα 2016/679 (εφεξής Γενικός Κανονισμός). Η ΔΕΗ, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, ενημερώνει τους πελάτες της ότι η ίδια ή/και τρίτοι κατ' εντολή και για λογαριασμό της (εκτελούντες την επεξεργασία), θα επεξεργάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν, στο πλαίσιο της συναλλακτικής σχέσης τους για προϊόντα ή υπηρεσίες της.

### **1. Ποια προσωπικά δεδομένα επεξεργαζόμαστε**

Η ΔΕΗ συλλέγει και επεξεργάζεται:

**α)** Προσωπικά δεδομένα, στο πλαίσιο της συμβατικής σχέσης με τους πελάτες της ή συνεργάτες της και γενικά τους συναλλασσόμενους με αυτήν, τα οποία οι ίδιοι έχετε παράσχει στις υπηρεσίες της εταιρείας ή εισάγει οικειοθελώς σε ηλεκτρονική μορφή και ειδικότερα:

- ✓ Δεδομένα ταυτοποίησης: όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, ημερομηνία γέννησης, Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας ή αριθμό Διαβατηρίου, ΑΦΜ ή άλλο στοιχείο ταυτοποίησης
- ✓ Δεδομένα επικοινωνίας: ταχυδρομική διεύθυνση, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), αριθμό κινητού ή άλλου τηλεφώνου, διεύθυνση κοινωνικής δικτύωσης κ.λπ.
- ✓ Δεδομένα σχέσης με ηλεκτροδοτούμενη εγκατάσταση ή άλλη εγκατάσταση/εξοπλισμό στα οποία παρέχεται ενέργεια ή υπηρεσίες: ιδιοκτήτης, ενοικιαστής, χρήστης κ.λπ.
- ✓ Δεδομένα υγείας του Πελάτη ή/και των εξαρτωμένων μελών της οικογένειάς του: κατηγορία Ευάλωτων Πελατών, Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο.

**β)** Προσωπικά δεδομένα που αυτόματα συλλέγονται κατόπιν έγκρισής σας, κατά την περιήγησή σας στο διαδίκτυο, IP διεύθυνση, τύπος συσκευής, πρόγραμμα περιήγησης, ιστοσελίδα ανακατεύθυνσης, ιστοσελίδες της εταιρείας τις οποίες επισκεφθήκατε, την ημερομηνία και την ώρα της επίσκεψης. Για περισσότερες λεπτομέρειες μπορείτε να ανατρέξετε στην [Πολιτική Cookies](#).

**γ)** Προσωπικά δεδομένα που έχετε παράσχει οικειοθελώς κατά τη συμμετοχή σας σε έρευνες ή διαγωνισμούς ή έχετε εισάγει σε φόρμα επικοινωνίας ή σε chatbot της ΔΕΗ (διαλογικό ρομπότ λογισμικού)

**δ)** Προσωπικά δεδομένα που έχετε παράσχει οικειοθελώς σε τρίτες πηγές (π.χ. κοινωνικά μέσα, μηχανές αναζήτηση στο διαδίκτυο) συναινώντας με τους εκάστοτε προβλεπόμενους όρους στη διαβίβασή τους σε ενδιαφερόμενες προς διαφήμιση και προώθηση προϊόντων εταιρείες όπως η ΔΕΗ.

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

## 2. Νομικές βάσεις επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Εκτός αν ορίζεται διαφορετικά κατά τη συλλογή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η νομική βάση για την επεξεργασία τους είναι μία εκ των ακόλουθων:

**α)** η συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Άρθρο 6 (1) (α) του Γενικού Κανονισμού), όπως εκάστοτε τυχόν προβλεφθεί/ζητηθεί.

Η ΔΕΗ συλλέγει και επεξεργάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με τη συγκατάθεσή σας και υπό την προϋπόθεση ότι έχετε προηγουμένως ενημερωθεί με την παρούσα πολιτική για το είδος των δεδομένων, τον σκοπό, την έκταση της επεξεργασίας και τους αποδέκτες αυτών. Η συγκατάθεσή σας μπορεί να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή.

**β)** η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση της συμβατικής σχέσης με εσάς (Άρθρο 6 (1) (β) του Γενικού Κανονισμού).

Η ΔΕΗ επεξεργάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα στο πλαίσιο εκτέλεσης της σύμβασής σας, ή σύναψης νέας σύμβασης μαζί σας, όπως επίσης και για να είναι σε θέση να προβεί σε ενέργειες που σχετίζονται με τα αιτήματά σας. Η επεξεργασία αυτή γίνεται προκειμένου να πραγματοποιούνται κλήσεις και αποστολή γραπτών μηνυμάτων για θέματα που αφορούν την ενημέρωσή σας, την επικοινωνία για την επίλυση θεμάτων και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών πάντα προς όφελός σας.

**γ)** η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση της εταιρείας (φορολογικές, ασφαλιστικές, λογιστικές απαιτήσεις από τη νομοθεσία, κ.λπ.) (Άρθρο 6 (1))

Η ΔΕΗ ενδέχεται να επεξεργάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα για να συμμορφώνεται με υποχρεωτικές νομικές υποχρεώσεις της, συμπεριλαμβανομένων, για παράδειγμα, λογιστικών και φορολογικών απαιτήσεων, οι οποίες υλοποιούνται βάσει των εσωτερικών πολιτικών και διαδικασιών της.

**δ)** η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των εννόμων συμφερόντων της εταιρείας (Άρθρο 6 (1) ή (στ) του Γενικού Κανονισμού).

Στο πλαίσιο υποστήριξης των νόμιμων επιχειρηματικών συμφερόντων της ΔΕΗ, επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα ενδεικτικά και όχι περιοριστικά για την πρόληψη της απάτης, τη διατήρηση της ασφάλειας του δικτύου και των υπηρεσιών μας και τη βελτίωσή τους.

Τέλος, όταν επισκέπτεστε τις εγκαταστάσεις και τα καταστήματα της ΔΕΗ, συλλέγουμε δεδομένα

εικόνας κλειστού κυκλώματος (CCTV) για λόγους ασφάλειας προσώπων και αγαθών σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Γενικό Κανονισμό και στις Οδηγίες της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

### 3. Σκοποί Επεξεργασίας

Η ΔΕΗ συλλέγει και επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα για τους ακόλουθους σκοπούς:

- ❖ **Σύναψη και εκτέλεση σύμβασης ΔΕΗ-Πελάτη ή ΔΕΗ-Συνεργάτη** για παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες
- ❖ **Επεξεργασία και διαχείριση αιτημάτων** επί των προϊόντων και υπηρεσιών
- ❖ **Παροχή της δυνατότητας ηλεκτρονικής πληρωμής**, μέσω του ιστοτόπου της ή τρίτων συνεργατών παρόχων υπηρεσιών πληρωμών και ηλεκτρονικής διαχείρισης του λογαριασμού σας
- ❖ **Ενημέρωση σας σχετικά με νέα προϊόντα και υπηρεσίες**, τη διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης πελατών, τη διενέργεια διαφημιστικών εκστρατειών ενεργειακών αναλύσεων και διαστρωμάτωσης αγοράς, ή άλλων προωθητικών ενεργειών ή εκδηλώσεων
- ❖ **Συμμετοχή σε Διαγωνισμούς και άλλες δράσεις που οργανώνει η ΔΕΗ**
- ❖ **Συμμόρφωση της εταιρείας με τις υποχρεώσεις εκ του νόμου** (φορολογικές, ασφαλιστικές, λογιστικές, κ.λπ.)
- ❖ **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**
- ❖ **Δημιουργία προφίλ** για την βέλτιστη ανταπόκρισή μας στις ανάγκες σας και την προσαρμογή των ενημερώσεων και προτάσεών μας στις προτιμήσεις σας καθώς και για την παροχή συμβουλών εξοικονόμησης ενέργειας κ.ά. Το προφίλ σας δημιουργείται αναλύοντας τις πληροφορίες σχετικά με την πλοήγησή σας, τον τρόπο αναζήτησης και τις αλληλεπιδράσεις σας με την εταιρεία μας. Η αλληλεπίδρασή σας με την εταιρεία μας πραγματοποιείται όταν υποβάλλετε αίτηση για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μας, επισκέπτεστε έναν από τους ιστοτόπους μας, εγγράφεσθε στις δημοσιεύσεις μας, συμμετέχετε σε διαγωνισμό, προώθηση ή έρευνα ή στείλετε email.

#### 4. Με ποιους μοιραζόμαστε τα δεδομένα σας

Πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα των πελατών της ΔΕΗ, έχουν οι υπάλληλοι της ΔΕΗ, οι οποίοι είναι αρμόδιοι για τη διαχείριση των συμβάσεων, αλλά και τη διεκπεραίωση αιτημάτων, διαχείριση σχολίων, παραπόνων, αιτημάτων που υποβάλλονται σε έγχαρτη ή ψηφιακή μορφή τους.

Η Εταιρεία δεν διαβιβάζει ή γνωστοποιεί δεδομένα σας προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτους, εκτός εάν πρόκειται για:

**α) Επιχειρήσεις (εντός ΕΕ ή ΕΟΧ)**\_προς τις οποίες έχει αναθέσει, μερικά ή ολικά τη για λογαριασμό της, εκτέλεση της επεξεργασίας των δεδομένων σας προσωπικού χαρακτήρα και οι οποίες παρέχουν επαρκείς εξασφαλίσεις με βάση δημοσιοποιημένες πολιτικές προστασίας απορρήτου που εφαρμόζουν ή/και έχουν αναλάβει έναντι της εταιρείας ρητή δέσμευση τήρησης εμπιστευτικότητας είτε α) στο πλαίσιο μεταξύ τους συμβατικής σχέσης με την οποία καθορίζεται το αντικείμενο, ο σκοπός, η διάρκεια της επεξεργασίας, το είδος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζονται και τα δικαιώματα της εταιρείας, είτε β) στο πλαίσιο κανονιστικής υποχρέωσής τους για τήρηση εμπιστευτικότητας, όπως ενδεικτικά:

- Πιστωτικά Ιδρύματα, νομίμως αδειοδοτημένα Ιδρύματα Πληρωμών και Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος και Εταιρείες παροχής υπηρεσιών πληρωμών (πχ ΔΙΑΣ) για τους σκοπούς ηλεκτρονικής πληρωμής λογαριασμών ρεύματος ή άλλων παρεχόμενων από τη ΔΕΗ υπηρεσιών.
- Εταιρείες έκδοσης και αποστολής τιμολογίων και γενικότερα υποστήριξης υλοποίησης των συμβάσεων
- Εταιρείες διαφήμισης, έρευνας αγοράς και προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών της ΔΕΗ μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, email, SMS και κάθε άλλο νόμιμο και πρόσφορο τρόπο επικοινωνίας πολυμέσων
- Εταιρείες στις οποίες η ΔΕΗ αναθέτει υπηρεσίες όπως τηλεφωνική ή ηλεκτρονική υποστήριξη πελατών, διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης πελατών
- Συνεργαζόμενοι δικηγόροι, δικηγορικές εταιρείες και δικαστικοί επιμελητές, συμβολαιογράφοι για τη διαχείριση και διεκπεραίωση δικαστικών απαιτήσεων σε περίπτωση μη εκπλήρωσης υποχρεώσεών σας που έχετε αναλάβει με τη σύμβαση

- Εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών του Ν. 3758/2009, ως εκάστοτε ισχύει, οι οποίες είναι εγγεγραμμένες στο οικείο μητρώο, με σκοπό την περαιτέρω ενημέρωσή σας, ως οφειλέτη και τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής ληξιπρόθεσμης οφειλής σας
- Εταιρείες ψηφιοποίησης και διαχείρισης (φύλαξη, καταστροφή) φυσικών αρχείων
- Εταιρείες παροχής καινοτόμων λύσεων, υπηρεσιών ανάπτυξης, συντήρησης, παραμετροποίησης εφαρμογών πληροφορικής, υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπηρεσιών στο πλαίσιο κοινωνικών δικτύων (social media) ή πλατφορμών μηχανών αναζήτησης, υπηρεσιών φιλοξενίας στο διαδίκτυο, περιλαμβανομένων των υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud services)
- Εταιρείες εντός του Ομίλου ΔΕΗ, θυγατρικές εταιρείες της ΔΕΗ καθώς και τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ).

**β) Εναλλακτικούς Παρόχους:** σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, σε περίπτωση αλλαγής Προμηθευτή, όταν ο πελάτης έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές σε άλλον Πάροχο.

**γ) Δικαστικές Αρχές και Φορείς του Δημοσίου:** στο πλαίσιο άσκησης των αρμοδιοτήτων τους, φορολογικές αρχές, εποπτικούς φορείς, φορείς διαμεσολάβησης.

**δ) Εταιρείες εκτός ΕΕ:** 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 θα εξασφαλίζει τις κατάλληλες εγγυήσεις και όλες τις δικλείδες ασφαλείας για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα προβαίνει δε, σε πλήρη ενημέρωση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, εφόσον απαιτείται, συμμορφούμενη πλήρως με τις σχετικές προβλέψεις ρυθμιστικού χαρακτήρα του Κανονισμού και της κείμενης νομοθεσίας εν γένει.

## 5. Για πόσο χρονικό διάστημα διατηρούμε τα προσωπικά δεδομένα σας

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

## 6. Πώς διασφαλίζουμε την προστασία των δεδομένων σας

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, περιλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, κατά περίπτωση:

- α) της ψευδωνυμοποίησης και της κρυπτογράφησης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- β) της δυνατότητας διασφάλισης του απορρήτου, της ακεραιότητας, της διαθεσιμότητας και της αξιοπιστίας των συστημάτων και των υπηρεσιών επεξεργασίας σε συνεχή βάση,
- γ) της δυνατότητας αποκατάστασης της διαθεσιμότητας και της πρόσβασης σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε εύθετο χρόνο σε περίπτωση φυσικού ή τεχνικού συμβάντος,
- δ) διαδικασίας για την τακτική δοκιμή, εκτίμηση και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των τεχνικών και των οργανωτικών μέτρων για τη διασφάλιση της ασφάλειας της επεξεργασίας.

## 7. Πώς διασφαλίζουμε ότι οι Εκτελούντες την επεξεργασία σέβονται τα δεδομένα σας

Η Εταιρεία έχει νομίμως διασφαλίσει ότι οι εκτελούντες για λογαριασμό της την επεξεργασία πληρούν τις προϋποθέσεις και παρέχουν επαρκείς διαβεβαιώσεις για την εφαρμογή των κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, ώστε η επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων να διασφαλίζει την προστασία των δικαιωμάτων τους.

Ειδικότερα, οι Εκτελούντες την Επεξεργασία παρέχουν σε μέλη του προσωπικού τους πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία μόνο στο μέτρο που είναι απολύτως αναγκαίο για την εκτέλεση, τη διαχείριση και την παρακολούθηση της Κύριας Σύμβασης. Διασφαλίζουν ότι η πρόσβαση στα δεδομένα περιορίζεται αυστηρά σε αριθμό εξουσιοδοτημένων προσώπων που είναι απολύτως απαραίτητα για τους σκοπούς και την

εκτέλεση της Κύριας Σύμβασης. Διασφαλίζουν ότι τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα λαμβανόμενα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα έχουν αναλάβει δέσμευση τήρησης εμπιστευτικότητας ή υπόκεινται σε δέουσα κανονιστική υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας και ιδίως ότι:

-παρέχουν επαρκή εχέγγυα από πλευράς τεχνικών γνώσεων και προσωπικής ακεραιότητας για την τήρηση του απορρήτου,

-τελούν υπό την άμεση εποπτεία του Εκτελούντος την Επεξεργασία και τηρούν τα κατάλληλα μέτρα προστασίας,

-έχουν ενημερωθεί και δεσμευθεί εκ των προτέρων ως προς την εμπιστευτικότητα των δεδομένων,

-έχουν λάβει γνώση και ακολουθούν τις οδηγίες του Υπευθύνου Επεξεργασίας σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων και θα ενημερώνονται για τις τυχόν νεότερες οδηγίες που θα απευθύνει ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας στον Εκτελούντα την Επεξεργασία,

-έχουν λάβει γνώση και τηρούν τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις για την προστασία των δεδομένων,

-έχουν ενημερωθεί ότι τυχόν παραβίαση των υποχρεώσεών τους μπορεί να δημιουργεί προσωπική ευθύνη τους (αστική και ποινική).

## 8. Ποια είναι τα δικαιώματά σας

Σας γνωστοποιήσουμε ότι, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, έχετε και μπορείτε να ασκήσετε τα εξής δικαιώματά σας:

- **Το δικαίωμα ενημέρωσης και πρόσβασης στα δεδομένα:** έχετε περισσότερη και σαφέστερη ενημέρωση κατά τη συλλογή των δεδομένων σας για την επεξεργασία και το δικαίωμα πρόσβασής σας σε αυτά
- **Το δικαίωμα διόρθωσης:** διορθώνετε ανακριβή δεδομένα καθώς και συμπληρώνετε ελλιπή δεδομένα που σας αφορούν
- **Το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας:** εξασφαλίζετε από τη ΔΕΗ τον περιορισμό της επεξεργασίας, υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις
- **Το δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία:** μπορείτε να αρνηθείτε και να εναντιωθείτε σε οποιαδήποτε περαιτέρω επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που σας αφορούν



- **Το δικαίωμα στη λήθη:** μπορείτε να ζητήσετε τη διαγραφή των δεδομένων σας, υπό την προϋπόθεση ότι αυτά δεν τηρούνται για κάποιο συγκεκριμένο νόμιμο και δηλωμένο σκοπό
- **Το δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων:** μπορείτε να ζητήσετε από τη ΔΕΗ τη λήψη ή/και τη μεταφορά των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας, υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις

Η άσκηση ενός εκ των ανωτέρω δικαιωμάτων σας γίνεται με υποβολή σχετικού έγγραφου αιτήματός σας προς την εταιρεία μας (βλ. σχετικό έντυπο άσκησης δικαιωμάτων) στην ηλεκτρονική διεύθυνση [customercare@dei.gr](mailto:customercare@dei.gr), στο οποίο αναλαμβάνουμε να απαντήσουμε εντός προθεσμίας ενός (1) μήνα από την παραλαβή του. Γίνεται μνεία, ότι η εν λόγω προθεσμία δύναται να παραταθεί για δύο (2) επιπλέον μήνες λαμβανομένης υπόψη της πολυπλοκότητας του αιτήματός σας, ως και του αριθμού των εν γένει αιτημάτων. Επίσης, μπορείτε να καταθέσετε το έντυπο σε ένα από τα καταστήματά μας.

Περαιτέρω, η ΔΕΗ αναλαμβάνει την υποχρέωση να σας ενημερώσει, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, και σε κάθε περίπτωση εντός 72 ωρών, για τυχόν παραβίαση των προσωπικών σας δεδομένων, η οποία ενδέχεται να θέσει σε υψηλό κίνδυνο τα δικαιώματα και τις ελευθερίες σας και υπό την προϋπόθεση ότι η παραβίαση αυτή δεν εμπίπτει σε μία από τις εξαιρέσεις που προβλέπει ρητά ο νόμος. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον οι ίδιοι διαπιστώσετε παραβίαση της προστασίας των προσωπικών σας δεδομένων έχετε το δικαίωμα να προσφύγετε στην Ελληνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (εφεξής ΑΠΔΠΧ), η οποία βρίσκεται επί της οδού Κηφισίας 1-3, στην Αθήνα, Τ.Κ. 115 23, τηλ. 210 6475600 και με διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου [contact@dpa.gr](mailto:contact@dpa.gr).

Η ΔΕΗ συνεργάζεται πλήρως με την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα 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.

## 9. Με ποιον μπορείτε να επικοινωνήσετε για τυχόν απορίες/θέματα

Σε περίπτωση διευκρινίσεων ή πληροφοριών σχετικά με τη συλλογή και την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων από τη ΔΕΗ, μπορείτε να απευθύνεστε στην ηλεκτρονική διεύθυνση του Γραφείου του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων της ΔΕΗ: [dpo.office@dei.gr](mailto:dpo.office@dei.gr)

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα να προβεί σε τροποποιήσεις του παρόντος καθώς και του γενικότερου πλαισίου επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σε συμμόρφωση με τυχόν μεταβολές της ισχύουσας νομοθεσίας και του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου, προβαίνοντας στις δέουσες γνωστοποιήσεις. Για τον λόγο αυτό, καλείστε ανά τακτά χρονικά διαστήματα να επισκέπτεστε την παρούσα σελίδα προς τη δική σας ενημέρωση.