



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 09-10-2018

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/7988/09-10-2018

### Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 61/2018

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε τακτική συνεδρίαση στην έδρα της την 24-04-2018, σε συνέχεια των από 5-12-2017 και 27-2-2018 συνεδριάσεων, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση του αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν ο Πρόεδρος της Αρχής, Κωνσταντίνος Μενουδάκος και τα τακτικά μέλη της Αρχής Κωνσταντίνος Χριστοδούλου, Σπυρίδων Βλαχόπουλος, Κωνσταντίνος Λαμπρινουδάκης, ως εισηγητής, Χαράλαμπος Ανθόπουλος και Ελένη Μαρτσούκου, επίσης ως εισηγήτρια. Το τακτικό μέλος της Αρχής Αντώνιος Συμβώνης και το αναπληρωματικό αυτού Παναγιώτης Ροντογιάννης, εάν και εκλήθησαν νομίμως και εγγράφως, δεν προσήλθαν λόγω κωλύματος. Στη συνεδρίαση, χωρίς δικαίωμα ψήφου, παρέστησαν επίσης, με εντολή του Προέδρου, η Γεωργία Παναγοπούλου και ο Κωνσταντίνος Λιμνιώτης, ειδικοί επιστήμονες – ελεγκτές, ως βοηθοί εισηγητών. Επίσης παρέστη, με εντολή του Προέδρου, η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Στην Αρχή έχει υποβληθεί πλήθος καταγγελιών αναφορικά με ανεπιθύμητες τηλεφωνικές κλήσεις που πραγματοποιούνται με ανθρώπινη παρέμβαση και με σκοπό την προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών της εταιρείας VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ Ανώνυμη Ελληνική Εταιρεία Τηλεπικοινωνιών (εφεξής και Vodafone ή υπεύθυνος επεξεργασίας).

Η Αρχή έχει ήδη κατά το παρελθόν εξετάσει αντίστοιχες καταγγελίες κατά του ίδιου υπευθύνου επεξεργασίας και εξέδωσε τη σχετική υπ' αριθμ. 65/2016 Απόφαση. Με την Απόφαση αυτή η Αρχή, εξετάζοντας εικοσιπέντε (25) σχετικές καταγγελίες για το διάστημα Μάρτιος 2013 – Ιούνιος 2016, διαπίστωσε παραβιάσεις του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 και του άρθρου 13 του ν. 2472/1997 και επέβαλε πρόστιμο δώδεκα χιλιάδων (12.000) Ευρώ. Περαιτέρω, με την ίδια Απόφαση η Αρχή, αφού έλαβε υπόψη κυρίως τη δυσκολία εφαρμογής της διάταξης του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, λόγω της μη ύπαρξης ενοποιημένου μητρώου απηύθυνε σύσταση στον υπεύθυνο επεξεργασίας να προσαρμόσει κατάλληλα συγκεκριμένες διαδικασίες που ακολουθεί ως προς την πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων για το σκοπό της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, καταγράφοντας ουσιαστικά το σύνολο των προϋποθέσεων νομιμότητας της εν λόγω επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Μετά την έκδοση της ως άνω Απόφασης, η Αρχή συνέχισε να δέχεται καταγγελίες αναφορικά με λήψη τηλεφωνικών κλήσεων για προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών της Vodafone σε τηλεφωνικούς αριθμούς συνδρομητών οι οποίοι είχαν ασκήσει αντίρρηση, είτε γενικά μέσω του μητρώου του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, είτε ειδικά προς τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

Η Αρχή, διαβίβασε τις νεότερες αυτές καταγγελίες καθώς επίσης και καταγγελίες που υποβλήθηκαν λίγο πριν την έκδοση της υπ' αριθμ. 65/2016 Απόφασης και ως εκ τούτου δεν εξετάστηκαν με την εν λόγω Απόφαση, προς τη Vodafone. Συγκεκριμένα, η Αρχή με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/6159/06-10-2016 έγγραφό της κοινοποίησε στη Vodafone είκοσι δύο (22) καταγγελίες, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/7577/22-11-2016 έγγραφό της κοινοποίησε στη Vodafone άλλες είκοσι μία (21) καταγγελίες και με το αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2852/05-04-2017 έγγραφό της κοινοποίησε στη Vodafone άλλες τριάντα επτά (37) καταγγελίες.

Λόγω του μεγάλου αριθμού των σχετικών καταγγελιών κατά του υπευθύνου επεξεργασίας, οι οποίες συνεχίστηκαν και μετά το τελευταίο έγγραφο της Αρχής προς αυτόν, η Αρχή πραγματοποίησε επιτόπιο έλεγχο στην Vodafone αναφορικά με το ζήτημα της πραγματοποίησης τηλεφωνικών κλήσεων για το σκοπό της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, σύμφωνα με το άρθρο 19 στοιχ. η) του ν. 2472/1997. Ο έλεγχος πραγματοποιήθηκε αφενός στις εγκαταστάσεις μίας συνεργαζόμενης εταιρείας της Vodafone για το σκοπό της τηλεφωνικής προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών στις 26-06-2017 και αφετέρου στις εγκαταστάσεις της Vodafone στη

διεύθυνση Τζαβέλα 1-3 στο Χαλάνδρι στις 29-06-2017, από τους υπαλλήλους του Τμήματος Ελεγκτών της Γραμματείας της Αρχής Γεωργία Παναγοπούλου και Κωνσταντίνο Λιμνιώτη (εφεξής «ομάδα ελέγχου»), μετά από τις με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4853/23-06-2017 και Γ/ΕΞ/4848/23-06-2017 αντιστοίχως εντολές του Προέδρου της Αρχής.

Κατά τον έλεγχο επιδόθηκε στη Vodafone, από την ομάδα ελέγχου, εκτυπωμένη λίστα με στοιχεία καταγγελιών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή κατά τους τελευταίους μήνες, ήτοι από τα τέλη Δεκεμβρίου 2016 μέχρι τα τέλη Ιουνίου 2017. Η εν λόγω λίστα αφορούσε τριάντα επτά (37) καταγγελίες, εκ των οποίων οι δεκαεπτά (17) είχαν ήδη διαβιβαστεί στη Vodafone και προ του ελέγχου, με το ανωτέρω αναφερθέν υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2852/05-04-2017 έγγραφο της Αρχής.

Κατά τη διάρκεια των επιτόπιων ελέγχων και κατόπιν αυτών συλλέχθηκαν από την ομάδα ελέγχου σειρά ψηφιακών και εντύπων πειστηρίων. Επίσης, η ομάδα ελέγχου συνέταξε τα πρακτικά των δύο ελέγχων, στα οποία καταγράφονται οι απαντήσεις/διευκρινήσεις των ελεγχόμενων, καθώς και επιτόπιες παρατηρήσεις της ομάδας ελέγχου. Το σχέδιο των πρακτικών του ελέγχου της Vodafone εστάλη με το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5216/07-07-2017 έγγραφο, ενώ το σχέδιο των πρακτικών του ελέγχου της συνεργαζόμενης εταιρείας εστάλη με το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5217/07-07-2017 έγγραφο, για υποβολή σχολίων ή/και παρατηρήσεων. Η συνεργαζόμενη εταιρεία απάντησε με το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5453/18-07-2017 έγγραφο, ενώ η Vodafone απάντησε με το υπ' αρ. πρωτ. CSR&C/L059/ΚΠ και από 17-07-2017 έγγραφο (αρ. πρωτ. Αρχής: Γ/ΕΙΣ/5464/18-07-2017). Τα πρακτικά στη συνέχεια οριστικοποιήθηκαν και εστάλησαν στη Vodafone (με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5464-1/04-08-2017 έγγραφο) και στη συνεργαζόμενη εταιρεία (με το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5453-1/04-08-2017 έγγραφο) αντίστοιχα.

Στη συνέχεια, η ομάδα ελέγχου ζήτησε από τη Vodafone, με το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5464-2/04-09-2017 έγγραφο, συγκεκριμένα στοιχεία για το σύνολο των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν για λογαριασμό της για το σκοπό της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών κατά το χρονικό διάστημα από 1-1-2017 έως και 30-6-2017, από όλους τους συνεργάτες της στους οποίους έχει ανατεθεί η εν λόγω επεξεργασία. Η Vodafone παρέιχε τα εν λόγω στοιχεία με το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6673/18-09-2017 έγγραφο.

Επίσης, η Αρχή με σειρά εγγράφων της, ζήτησε από τους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών τα στοιχεία (επωνυμία) όσων ενδιαφερομένων έχουν

αιτηθεί και έχουν λάβει αντίγραφο του μητρώου του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 μετά την 1-1-2017, καθώς και τις ημερομηνίες τόσο των σχετικών αιτημάτων όσο και της χορήγησης του μητρώου. Επίσης ζητήθηκαν τα πλήρη στοιχεία του εν λόγω μητρώου που τηρούν για τους συνδρομητές τους. Με τα έγγραφα αυτά η Αρχή επισήμανε ότι είναι απαραίτητο να περιλαμβάνεται στα στοιχεία η ημερομηνία εγγραφής του συνδρομητή στο μητρώο, τουλάχιστον για τις ημερομηνίες μετά την 31-10-2016. Για παλαιότερες εγγραφές, εάν δεν τηρείται η ημερομηνία εγγραφής, οι πάροχοι μπορούν να το επισημάνουν με μια ενδεικτική ημερομηνία της επιλογής τους. Ζήτησε επίσης, σε περίπτωση που συνδρομητές έχουν διαγραφεί από το μητρώο, να χορηγηθούν τα στοιχεία με τις ημερομηνίες διαγραφής αυτών. Οι πάροχοι παρείχαν τα στοιχεία αυτά εγγράφως και σε ηλεκτρονική μορφή.

Στη συνέχεια, η ομάδα ελέγχου αφού μελέτησε τα πρακτικά σε συνδυασμό με τα πειστήρια, και τα σχετικά έγγραφα, συνέταξε και υπέβαλε στην Αρχή το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8180/14-11-2017 πόρισμα στο οποίο περιγράφονται τα ευρήματα της ομάδας ελέγχου αναφορικά με το αντικείμενο του ελέγχου, όπως αυτό προσδιορίζεται στην ενότητα ΙΙΙ του πορίσματος και όπως αυτά προέκυψαν μετά την ανάλυση των πειστηρίων. Η μεθοδολογία ανάλυσης των πειστηρίων καθώς και τα αποτελέσματα της ανάλυσης παρουσιάζονται αναλυτικά στα παραρτήματα Α, Β και Γ του πορίσματος. Επίσης, στο πόρισμα παρατίθενται αναλυτικά η μεθοδολογία του ελέγχου (ενότητα ΙΙ), τα πειστήρια του ελέγχου, οι ογδόντα (80) καταγγελίες που διαβιβάστηκαν στη Vodafone προ της διεξαγωγής του επιτόπιου ελέγχου, τριάντα επτά (37) συναφείς καταγγελίες τα στοιχεία των οποίων κοινοποιήθηκαν στη Vodafone κατά τον έλεγχο (δεκαεπτά εκ των οποίων είχαν ήδη διαβιβαστεί, όπως προαναφέρθηκε, και προ του ελέγχου) καθώς και τα έγγραφα που απέστειλε και έλαβε η Αρχή από τους παρόχους για τη λήψη αντιγράφων των στοιχείων του μητρώου του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 που τηρούν για τους συνδρομητές τους.

Στο πόρισμα γίνεται επίσης ειδική μνεία στις καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή αναφορικά με κλήσεις οι οποίες –βάσει των ισχυρισμών των καταγγελλόντων– πραγματοποιήθηκαν εντός του πρώτου εξαμήνου του 2017 (βλ. Πίνακα 1 στο Παράρτημα Γ του πορίσματος) και, συνεπώς, κατέστη εφικτή η αναζήτηση και η αντιπαραβολή με τα προαναφερθέντα στοιχεία κλήσεων που έχουν προκύψει από συνεργάτες και πραγματοποιήθηκαν από αυτούς για λογαριασμό της Vodafone προς το σκοπό της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών της Vodafone.

Τα ευρήματα του ελέγχου, όπως περιγράφονται αναλυτικά στο πόρισμα

αυτού, συνοψίζονται ως εξής:

α) Διαπιστώθηκε ότι, για λογαριασμό της Vodafone, πραγματοποιήθηκαν, κατά το πρώτο εξάμηνο του 2017, συνολικά 6.558.959 κλήσεις σε αριθμούς που ανήκαν σε συνδρομητές, οι οποίοι τουλάχιστον 30 ημέρες πριν την ημερομηνία της κλήσης έχουν εγγραφεί στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους. Εξ αυτών, οι 6.244.857 κλήσεις πραγματοποιήθηκαν αφού είχαν παρέλθει πλέον των 60 ημερών από την εγγραφή του αριθμού του καλούμενου συνδρομητή στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του (βλ. Πίνακα Συγκεντρωτικών Αποτελεσμάτων στο Παράρτημα Β3 του πορίσματος).

β) Ο συνολικός χρόνος ενημέρωσης όλων των συστημάτων/μητρώων της Vodafone και των συνεργατών της από τη στιγμή της δήλωσης εγγραφής κάποιου συνδρομητή στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του, ενδέχεται να είναι, στο χειρότερο σενάριο, περί τους δύο μήνες.

γ) Η Vodafone ζητάει από παρόχους τα μητρώα «opt-out» σε μηνιαία βάση, χωρίς σε αυτούς να περιλαμβάνεται η Omninet.

δ) Δεν τηρείται ειδικό αρχείο με αντιρρήσεις συνδρομητών, δηλαδή αρχείο στο οποίο να καταγράφονται οι τηλεφωνικοί αριθμοί των συνδρομητών οι οποίοι δεν επιθυμούν να δέχονται κλήσεις από τη Vodafone για προωθητικούς σκοπούς. Σε περίπτωση που ζητηθεί γραπτώς από κάποιον συνδρομητή μέσω παραπόνου/καταγγελίας να μην ξαναδεχτεί κλήση, η Vodafone ενημερώνει τους συνεργάτες της μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και στη συνέχεια η δήλωση αντίρρησης καταχωρίζεται στο ενιαίο μητρώο «opt-out» της Vodafone. Αν κάποιος κληθείς, μη συνδρομητής της Vodafone, εκφράσει αντίρρηση για τη λήψη τηλεφωνικών προωθητικών ενεργειών, ενημερώνεται τηλεφωνικά ότι θα πρέπει να απευθυνθεί στον πάροχό του.

Για τις κλήσεις που πραγματοποιεί η συνεργαζόμενη εταιρεία για λογαριασμό της Vodafone, ακολουθείται η εξής τακτική: αν καλούμενος δηλώσει ότι δεν θέλει να ξαναδεχτεί κλήση για προωθητικούς σκοπούς, τότε ο αριθμός του καταγράφεται σε ειδικό κατάλογο και εξαιρείται από κάθε μελλοντική προωθητική καμπάνια της συνεργαζόμενης εταιρείας. Η Vodafone δεν ενημερώνεται για αυτό.

ε) Για τις κλήσεις που πραγματοποιεί η συνεργαζόμενη εταιρεία, ο τηλεφωνητής στην αρχή της συνομιλίας αφού δηλώσει το ονοματεπώνυμό του, αναφέρει ότι καλεί για λογαριασμό της Vodafone. Δεν αναφέρει ότι καλεί εκ μέρους της συνεργάτιδος εταιρείας παρά μόνο αν ο καλούμενος αποδεχτεί την προσφορά

οπότε και θα ξεκινήσει η διαδικασία για τη σύναψη σύμβασης.

στ) Αν και οι συμβάσεις συνδρομητών της Vodafone περιλαμβάνουν ειδικό πεδίο με το οποίο δίνεται στο συνδρομητή η επιλογή να συγκατατεθεί ειδικά στη λήψη διαφημιστικών κλήσεων από τη Vodafone ακόμη κι αν έχει δηλώσει την γενική εναντίωσή του σε προωθητικές ενέργειες, δεν τηρείται ιδιαίτερο μητρώο με όσους συνδρομητές έχουν δώσει τέτοια συγκατάθεση καθώς η πληροφορία αυτή βρίσκεται διαθέσιμη μόνο στα συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM) της Vodafone χωρίς να είναι προσβάσιμη στις συνεργαζόμενες εταιρείες. Δεν προβλέπεται αντίστοιχη συγκατάθεση για λήψη διαφημιστικών κλήσεων από μη συνδρομητές Vodafone.

ζ) Δεν προέκυψε η ύπαρξη ειδικών εγγράφων οδηγιών ή προβλέψεων σε συμβάσεις συνεργατών σχετικά με την τήρηση αρχείων καταγραφής για τις κλήσεις που πραγματοποιούνται για προωθητικούς σκοπούς, ούτε σχετικά με την υποχρέωση εφαρμογής πολιτικών και μέτρων ασφάλειας. Δεν έχει προσδιοριστεί ρητώς από τη Vodafone στους συνεργάτες ο χρόνος τήρησης των στοιχείων αυτών. Για την ελεγχθείσα συνεργαζόμενη εταιρεία, διαπιστώθηκε ότι ο χρόνος τήρησης των στοιχείων αυτών ανέρχεται στους έξι μήνες. Οι συμβάσεις της Vodafone με όλους τους εξωτερικούς συνεργάτες για το σκοπό της τηλεφωνικής προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, είναι οι ίδιες που είχαν υποβληθεί στην Αρχή τον Ιούνιο του 2016 προ της έκδοσης της Απόφασης 65/2016.

η) Ως προς τα μέτρα που λαμβάνει η Vodafone ώστε να διασφαλίζει ότι τηρούνται οι κατάλληλες διαδικασίες τόσο από τους υπαλλήλους της όσο και από τους εξωτερικούς συνεργάτες, διαπιστώθηκε ότι δεν πραγματοποιούνται περιοδικοί επιτόπιοι έλεγχοι.

θ) Από τον έλεγχο των αρχείων καταγραφής, διαπιστώθηκε ότι σε συγκεκριμένο αριθμό κλήσεων, ενώ η κλήση απαντάται από τον καλούμενο, δεν δρομολογείται σε διαθέσιμο χειριστή. Συγκεκριμένα, από το σύνολο των 6.558.959 κλήσεων που έγιναν σε αριθμούς που ήταν ενταγμένοι στο μητρώο του αρ. 11 του ν. 3471/2006 του παρόχου τους για περισσότερες από 30 ημέρες, 137.339 κλήσεις έχουν απαντηθεί αλλά δεν έχουν δρομολογηθεί σε χειριστή – οι οποίες αντιστοιχούν σε ένα ποσοστό της τάξης του 2%.

Στη συνέχεια, η Vodafone κλήθηκε νομίμως, με το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/8299/17-11-2017 έγγραφο της Αρχής, σε ακρόαση ενώπιόν της στη συνεδρίαση

της 5-12-2017, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, για να δώσει περαιτέρω διευκρινίσεις και να εκθέσει τις απόψεις της επί των ανωτέρω. Με το ως άνω έγγραφο της κλήσης, η Αρχή διαβίβασε στον υπεύθυνο επεξεργασίας το ως άνω αναφερθέν πόρισμα του ελέγχου, καθώς και δεκαοκτώ (18) καταγγελίες για τις οποίες δεν αναγράφονταν τα πλήρη στοιχεία στην ως άνω αναφερθείσα σχετική λίστα που εγχειρίστηκε στους εκπροσώπους της Vodafone κατά τον έλεγχο<sup>1</sup>. Περαιτέρω, με το ως άνω έγγραφο της κλήσης η Αρχή διαβίβασε στη Vodafone και τα αρχεία των αποτελεσμάτων του ελέγχου επί των λιστών των πραγματοποιηθεισών κλήσεων (όπως αυτά περιγράφονται στο Παράρτημα Β.4 του πορίσματος). Ακολούθως η Vodafone με το υπ' αρ. πρωτ. Αρχής Γ/ΕΙΣ/8569/29-11-2017 έγγραφό της ζήτησε να της χορηγηθούν αντίγραφα των πειστηρίων του ελέγχου στις εγκαταστάσεις της συνεργάτιδας εταιρείας (τα οποία μνημονεύονται στο ως άνω πόρισμα), τα οποία και εστάλησαν στη Vodafone από την Αρχή μέσω ειδικής ηλεκτρονικής πλατφόρμας (βλ. υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8592/29-11-2017 έγγραφο).

Στη συνεδρίαση της Αρχής στις 5-12-2017 παρέστη ο κ. Μανώλης Χαλκιαδάκης, Νομικός Σύμβουλος της Vodafone, ο οποίος ζήτησε προφορικά αναβολή συζήτησης της υπόθεσης λόγω του ότι πρέπει να μελετηθεί εκτενώς το πόρισμα του ελέγχου. Το αίτημα απορρίφθηκε από την Αρχή και ο εκπρόσωπος της εταιρείας έλαβε προθεσμία για υποβολή υπόμνηματος. Ακολούθως, ο υπεύθυνος επεξεργασίας υπέβαλε, εντός της ταχθείσας προθεσμίας, το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/596/23-01-2018 υπόμνημα. Στο εν λόγω υπόμνημα αναφέρονται, μεταξύ άλλων, τα εξής:

α) Ως προς τον αριθμό των κλήσεων (6.558.959) που έχουν πραγματοποιηθεί σε αριθμούς οι οποίοι ήταν εγγεγραμμένοι στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους επί διάστημα πλέον του μηνός πριν από την ημερομηνία πραγματοποίησης της κλήσης, η Vodafone ισχυρίζεται ότι τα εν λόγω μητρώα δεν πληρούν τις προϋποθέσεις του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 3471/2006, διότι οι υπόλοιποι πάροχοι παρανόμως εγγράφουν συνδρομητές τους σε αυτά, ενώ παραθέτει για κάποιους εξ αυτών ποσοτικά στοιχεία που δηλώνουν – κατά τους ισχυρισμούς της Vodafone - υπερβολικά μεγάλο αριθμό εγγραφών. Η Vodafone επίσης επικαλείται παράβαση της αρχής της ισότητας και της ουδετερότητας, διότι η Αρχή δεν έλεγξε τις εταιρείες για τις οποίες είχαν εκδοθεί οι Αποφάσεις 62/2016 και 67/2016.

---

<sup>1</sup> Επισημαίνεται ωστόσο ότι τα αναλυτικά στοιχεία όλων των εν λόγω καταγγελιών υπάρχουν και εντός του πορίσματος του ελέγχου, στον Πίνακα 1 του Παραρτήματος Γ αυτού.

β) Ως προς το χρόνο που απαιτείται για την ενημέρωση όλων των συστημάτων/μητρώων της Vodafone και των συνεργατών της από τη στιγμή της δήλωσης εγγραφής κάποιου συνδρομητή στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του, η Vodafone παραθέτει λόγους, για τους οποίους ο χρόνος αυτός μπορεί να κυμανθεί μέχρι τους δύο μήνες. Ειδικότερα, αναφέρει ότι η διαδικασία ενοποίησης των μητρώων είναι χρονοβόρα, λόγω του ότι τα μητρώα είναι σε διαφορετικό μορφότυπο, η διαβίβαση πραγματοποιείται με διαφορετικούς τρόπους, και η ενοποίηση γίνεται με ανθρώπινη παρέμβαση. Από τη στιγμή που θα παραληφθούν οι μηνιαίες επικαιροποιημένες εκδόσεις των μητρώων όλων των παρόχων, η ενσωμάτωσή τους απαιτεί περί τις δέκα (10) ημέρες ενώ, σε ό,τι αφορά τους συνεργάτες της Vodafone, η ενσωμάτωσή τους απαιτεί επιπρόσθετα άλλες δέκα (10) ημέρες κατά μέγιστο.

γ) Το γεγονός ότι η Vodafone δεν είχε λάβει μέχρι πρότινος το μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 της Μονοπρόσωπης ΕΠΕ Omninet (εφεξής Omninet) οφείλεται στο γεγονός ότι είχε πλήρη άγνοια, τόσο της ύπαρξης της εν λόγω εταιρείας, όσο και ότι η πιο πάνω εταιρεία τηρούσε το παραπάνω μητρώο. Πάντως, μετά από την κοινοποίηση του πορίσματος, η Vodafone αιτείται πλέον και από την εταιρεία Omninet το τηρηθέν από εκείνη προαναφερόμενο μητρώο.

δ) Ως προς την τήρηση αρχείου ειδικών αντιρρήσεων συνδρομητών προς τη Vodafone, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της Vodafone προκύπτει εκ του πορίσματος και των πειστηρίων ότι τηρούντο επί μέρους αρχεία τέτοιου είδους, διότι κάθε συνεργάτης είχε λάβει σχετικά σαφείς οδηγίες, ακολουθώντας διαδικασία η οποία είναι διαθέσιμη στον εσωτερικό διαδικτυακό τόπο της εταιρείας. Η αποτελεσματικότητα των οδηγιών προκύπτει, σύμφωνα πάντα με τη Vodafone, σαφώς από το γεγονός ότι κάθε συνεργάτιδα εταιρεία τηρεί ειδικό κατάλογο. Η Vodafone σημειώνει ότι, σε κάθε περίπτωση, έχει ήδη προβεί στη δημιουργία χωριστού ειδικού αρχείου με αντιρρήσεις συνδρομητών, συμπεριλαμβανομένων και όσων δεν είναι δικών της, τις οποίες διαβιβάζουν οι συνεργαζόμενες εταιρείες. Το ειδικό αρχείο αντιρρήσεων αποστέλλεται κάθε 15 μέρες σε όλους τους συνεργάτες και τις εσωτερικές ομάδες της εταιρείας. Η Vodafone επίσης αναφέρει ότι η συγκέντρωση των σχετικών δηλώσεων αντίρρησης δεν μπορεί παρά να πραγματοποιείται με μη αυτοματοποιημένο τρόπο, δεδομένου ότι κατά κύριο λόγο βασίζεται στην επιμελή καταγραφή ενός προφορικού αιτήματος συνδρομητή από τον εκάστοτε υπάλληλο του συνεργάτη αυτής, οπότε και δεν μπορεί να διασφαλιστεί η αποφυγή παραλείψεων – με δεδομένο και ότι δεν υπάρχει ένα μοναδικό σημείο



αναφοράς στο οποίο να έχει καταγραφεί η αντίρρηση του συνδρομητή. Τέλος, η Vodafone αναφέρει ότι η εγγενής πολυπλοκότητα τήρησης πολλαπλών μητρώων εντείνεται από το γεγονός ότι δεν έχουν εκδοθεί κατευθυντήριες γραμμές από τα αρμόδια όργανα της διοίκησης που να εναρμονίζουν τις πρακτικές στη σχετική αγορά, με αποτέλεσμα το βάρος της αυθεντικής ερμηνείας του νόμου και συμμόρφωσης με την τήρηση πολύπλοκων, χρονοβόρων και γραφειοκρατικών διαδικασιών να βαρύνει αποκλειστικά τους διαφημιζόμενους/παρόχους.

ε) Αναφορικά με το εύρημα ότι οι υπάλληλοι της συνεργάτιδος εταιρείας δεν αναφέρουν εξαρχής ότι καλούν εκ μέρους της Vodafone, παρά μόνο αν ο καλούμενος αποδεχτεί την προσφορά και ξεκινήσει η διαδικασία για τη σύναψη σύμβασης, η Vodafone επισημαίνει ότι η πρακτική αυτή έρχεται σε αντίθεση με τις σχετικές οδηγίες της εταιρείας και δεν είχε γίνει αντιληπτή. Σε κάθε περίπτωση, η εταιρεία δρομολόγησε τις απαιτούμενες ενέργειες για την εντατικοποίηση των προληπτικών ελέγχων μέσα από διαδικασία ελέγχου των κλήσεων και σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι δεν ακολουθείται η οδηγία τότε θα γίνουν οι απαραίτητες συστάσεις. Περαιτέρω, θα ακολουθήσει νέα αποστολή σχετικών οδηγιών.

στ) Η ειδική συγκατάθεση για λήψη τηλεφωνικών προωθητικών κλήσεων, η οποία έχει ληφθεί κατά τη διαδικασία σύναψης σύμβασης, καταχωρείται χωριστά στα συστήματα CRM (Customer Relationship Management) της Vodafone (σχετικό δείγμα οθόνης περιλαμβάνεται στο υπόμνημα). Συνεπώς, όπως ισχυρίζεται η Vodafone, η υποχρέωση τήρησης ειδικού μητρώου συγκαταθέσεων ικανοποιείται από την τήρηση των ειδικών συγκαταθέσεων στα εν λόγω συστήματα. Επιπλέον, η Vodafone έχει δρομολογήσει τις απαιτούμενες ενέργειες για τη δημιουργία ειδικού αρχείου συγκαταθέσεων συνδρομητών που δεν έχουν πάροχο την ίδια.

ζ) Τόσο η Vodafone όσο και οι συνεργαζόμενες εταιρείες κατόπιν προφορικών οδηγιών αυτής έχουν φροντίσει ώστε να τηρούν τα στοιχεία που είναι απαραίτητα (αρχεία καταγραφής εξωτερικών στοιχείων κλήσεων) για τη διερεύνηση κάθε παραπόνου σε συμφωνία με τα οριζόμενα στο άρθρο 10 του ν. 2472/1997 για χρονικό διάστημα ενός έτους. Η εταιρεία, όπως αναφέρεται στο υπόμνημα, έχει ήδη αποστείλει σε όλες τις συνεργαζόμενες εταιρείες, και εγγράφως πλέον, τις σχετικές οδηγίες. Έχει επίσης αποστείλει το ανανεωμένο/επικαιροποιημένο κείμενο της Σύμβασης για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων (DPA – Data Processing Agreement), με αναφορά στο Γενικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (ΓΚΠΔ) και καταληκτική ημερομηνία

ολοκλήρωσης υπογραφής για το σύνολο των συνεργαζόμενων εταιρειών το τέλος Μαρτίου 2018.

η) Η Vodafone στο υπόμνημά της αναφέρει οργανωτικά μέτρα που έχει λάβει προς το σκοπό της διασφάλισης των εγγυήσεων που απαιτούνται για τη συμμόρφωση με τις προϋποθέσεις νομιμότητας κατά την πραγματοποίηση τηλεφωνικών προωθητικών κλήσεων, τόσο από τους υπαλλήλους της όσο και από τους εξωτερικούς συνεργάτες της (που έγκεινται ιδίως σε σαφείς καταγεγραμμένες οδηγίες και διαδικασίες). Η Vodafone αναφέρει επίσης ότι στις συμβάσεις με τους συνεργάτες της υπάρχουν ρήτρες που δεσμεύουν το συνεργάτη για την τήρηση των διαδικασιών σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Επίκειται επίσης τροποποίηση των συμβάσεων με όλους τους συνεργάτες, προκειμένου να εξασφαλίζεται η πλήρης συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Πέραν των ανωτέρω, η Vodafone ελέγχει την τήρηση του συνόλου των συμφωνημένων διαδικασιών κατά τις τακτικές συναντήσεις που πραγματοποιούν οι αρμόδιοι υπάλληλοι με τους συνεργάτες της, ενώ επίσης στο υπόμνημά της κάνει εκ νέου μνεία σε προγραμματισμένους ελέγχους έως το τέλος Μαρτίου 2018.

θ) Αναφορικά με τις κλήσεις οι οποίες δεν δρομολογούνται σε διαθέσιμο χειριστή, η Vodafone ισχυρίζεται ότι το ποσοστό της τάξης του 2% που αναφέρεται στο πόρισμα είναι μικρό και επουσιώδες και αποτελεί απόδειξη του ότι η εταιρεία τηρεί τις εκ του νόμου επιβαλλόμενες υποχρεώσεις της και καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την αντιμετώπιση των όποιων προβλημάτων. Επίσης, η Vodafone αναφέρει ότι έχει προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να παραμετροποιήσει ορθότερα τη συγκεκριμένη εφαρμογή που χρησιμοποιεί, ώστε και το όποιο μικρό ποσοστό τέτοιων κλήσεων να εξαλειφθεί πλήρως.

Συμπερασματικά, η Vodafone αναφέρει ότι παρά τις εγγενείς αδυναμίες της διαδικασίας τήρησης και διαρκούς ενημέρωσης του μητρώου του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να συμμορφώνεται προς τις υποχρεώσεις της. Οι καταγγελίες που έχουν υποβληθεί εναντίον της εταιρείας είναι – κατά τους ισχυρισμούς της– ελάχιστες, ιδίως αν ληφθεί υπ’ όψιν ο τεράστιος αριθμός –περίπου 5 εκατομμύρια– των συνδρομητών που είναι εγγεγραμμένοι στο προαναφερθέν μητρώο και ο αριθμός των τηλεφωνικών κλήσεων που πραγματοποιούνται για διαφημιστικούς σκοπούς ο οποίος ανέρχεται σε εκατοντάδες χιλιάδες κάθε έτος. Αφορούν περιπτώσεις που είτε οφείλονται σε εγγενείς αδυναμίες

της διαδικασίας τήρησης και ενημέρωσης του παραπάνω μητρώου είτε σε τεχνικές δυσλειτουργίες είτε σε ανθρώπινα λάθη. Σε καμία περίπτωση δεν οφείλονται σε δόλο, κακή πρόθεση ή συνειδητή μη τήρηση των υποχρεώσεων εκ μέρους της εταιρείας. Τέλος η Vodafone αναφέρει ότι η εφαρμογή της ισχύουσας διάταξης του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 είναι ιδιαίτερος δυσχερής και χρήζει άμεσης τροποποίησης, κάνοντας μνεία και σε παλαιότερη υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8220/13-12-2016 επιστολή της προς την Αρχή σχετικά με την αλλαγή του τρόπου λειτουργίας και τήρησης του μητρώου του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 με τη δημιουργία εθνικού μητρώου αποφυγής ανεπιθύμητων κλήσεων.

Κατόπιν τούτου, η Vodafone κλήθηκε νομίμως, εκ νέου, με το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1283/13-02-2018 έγγραφο της Αρχής, σε ακρόαση ενώπιον της Αρχής στη συνεδρίαση της 27-02-2018, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, για να δώσει περαιτέρω διευκρινίσεις και να εκθέσει διεξοδικά τις απόψεις της επί των ανωτέρω. Στη συνεδρίαση της Αρχής στις 27-02-2018 παρέστησαν οι νομικοί σύμβουλοι της Vodafone, Εμμανουήλ Χαλκιαδάκης και Βασιλική Γάλλου, και ο Α, Διευθυντής Εταιρικής Ασφαλείας Διακινδύνευσης και Συμμόρφωσης της Vodafone.

Κατά την ακρόαση, οι ως άνω εκπρόσωποι εξέθεσαν προφορικά τις απόψεις τους. Στη συνέχεια, ο υπεύθυνος επεξεργασίας κατέθεσε εμπροθέσμως το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2028/13-03-2018 υπόμνημα. Στο εν λόγω υπόμνημα, ο υπεύθυνος επεξεργασίας παραθέτει τις απόψεις του ιδίως επί των σχετικών καταγγελιών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή από το Νοέμβριο του 2016 έως τον Ιούνιο του 2017.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου και των απόψεων τις οποίες ανέπτυξε η Vodafone στις από 5-12-2017 και 27-02-2018 συνεδριάσεις, αφού άκουσε τους εισηγητές και τις διευκρινίσεις των βοηθών εισηγητών, οι οποίοι αποχώρησαν μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

### **ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ**

1. Το ζήτημα των τηλεφωνικών κλήσεων, για σκοπούς απευθείας προώθησης προϊόντων ή υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς, ρυθμίζεται στο άρθρο 11 του ν. 3471/2006, στο οποίο ορίζονται τα σχετικά με τις μη ζητηθείσες επικοινωνίες (βλ. παρ. 1 και 2). Σημειώνεται ότι, με τις διατάξεις του άρθρου 16 παρ.

1 και 2 του ν. 3917/2011 τροποποιήθηκαν οι παρ. 1 και 2 του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, ώστε με το άρθρο 11 παρ. 1 του ν. 3471/2006 ορίζεται πλέον ότι: «*Η χρησιμοποίηση αυτόματων συστημάτων κλήσης, ιδίως με χρήση συσκευών τηλεομοιοτυπίας (φαξ) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και γενικότερα η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών επικοινωνιών με οποιοδήποτε μέσο ηλεκτρονικής επικοινωνίας, χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης προϊόντων ή υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς, επιτρέπεται μόνο αν ο συνδρομητής συγκατατεθεί εκ των προτέρων ρητώς*», ενώ με την παράγραφο 2 του ίδιου άρθρου ορίζεται ότι: «*Δεν επιτρέπεται η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών επικοινωνιών με ανθρώπινη παρέμβαση (κλήσεων) για τους ανωτέρω σκοπούς, εφόσον ο συνδρομητής έχει δηλώσει προς τον φορέα παροχής της διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας, ότι δεν επιθυμεί γενικώς να δέχεται τέτοιες κλήσεις. Ο φορέας υποχρεούται να καταχωρίζει δωρεάν τις δηλώσεις αυτές σε ειδικό κατάλογο συνδρομητών, ο οποίος είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερομένου*».

Κατά συνέπεια, μετά την 01-09-2011, ημερομηνία κατά την οποία άρχισε η ισχύς της τροποποιημένης διάταξης, οι τηλεφωνικές κλήσεις με ανθρώπινη παρέμβαση, ενόψει των ανωτέρω σκοπών, επιτρέπονται, εκτός αν ο καλούμενος έχει δηλώσει ότι δεν τις επιθυμεί (σύστημα «opt-out»). Το σύστημα «opt-out» έχει ως συνέπεια ότι τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα μπορούν να απευθύνουν τις αντιρρήσεις τους, όσον αφορά την επεξεργασία των δεδομένων τους, είτε ειδικά απευθείας στον υπεύθυνο επεξεργασίας (δηλαδή στον διαφημιζόμενο) ασκώντας το δικαίωμα αντίρρησης ως προς την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων βάσει του άρθρου 13 του ν. 2472/1997 είτε γενικά μέσω της εγγραφής τους στον ειδικό κατάλογο συνδρομητών του παρόχου που προβλέπει το άρθρο 11 παρ. 2 ν. 3471/2006. Ο νόμος προβλέπει τη δημιουργία μητρώων («opt-out») σε κάθε πάροχο και ο συνδρομητής μπορεί να δηλώσει ατελώς, στο δικό του πάροχο υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ότι δεν επιθυμεί να λαμβάνει τηλεφωνικές κλήσεις για απευθείας εμπορική προώθηση. Ο κάθε πάροχος φέρει, με την προαναφερόμενη διάταξη, την υποχρέωση να τηρεί, με αυτές τις δηλώσεις, δημόσιο μητρώο που επιτελεί έναν δημόσιο σκοπό και στο οποίο έχει πρόσβαση όποιος ενδιαφέρεται να το χρησιμοποιήσει για απευθείας εμπορική προώθηση.

2. Στο άρθρο 10 παρ. 3 του ν. 2472/1997 ορίζεται εξάλλου ότι «*Ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να λαμβάνει τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή,*

τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας. Αυτά τα μέτρα πρέπει να εξασφαλίζουν επίπεδο ασφαλείας ανάλογο προς τους κινδύνους που συνεπάγεται η επεξεργασία και η φύση των δεδομένων που είναι αντικείμενο της επεξεργασίας....» ενώ στην παρ. 4 του ίδιου άρθρου ορίζεται ότι «Αν η επεξεργασία διεξάγεται για λογαριασμό του υπεύθυνου από πρόσωπο μη εξαρτώμενο από αυτόν, η σχετική ανάθεση γίνεται υποχρεωτικά εγγράφως. Η ανάθεση προβλέπει υποχρεωτικά ότι ο ενεργών την επεξεργασία την διεξάγει μόνο κατ' εντολή του υπεύθυνου και ότι οι λοιπές υποχρεώσεις του παρόντος άρθρου βαρύνουν αναλόγως και αυτόν». Με βάση αυτές τις διατάξεις, η Αρχή, με την Απόφαση 65/2016, απηύθυνε σύσταση στη Vodafone να προσαρμόσει κατάλληλα συγκεκριμένες διαδικασίες που ακολουθεί ως προς την πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων για το σκοπό της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών. Στην Απόφαση αυτή, όπως και στις σκέψεις των Αποφάσεων 62-64/2016 και 66-67/2016 της Αρχής που αφορούν το ίδιο ζήτημα, περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο η Vodafone, αλλά και κάθε υπεύθυνος επεξεργασίας, οφείλει να ενεργεί όταν προβαίνει σε τηλεφωνικές κλήσεις για τη διαφήμιση των προϊόντων ή υπηρεσιών της, έτσι ώστε να πληρούνται οι προϋποθέσεις του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, αλλά και οι γενικές προϋποθέσεις νομιμότητας επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων που προβλέπονται στο ν. 2472/1997.

3. Από την εξέταση του φακέλου της υπόθεσης προκύπτουν τα εξής:

α) Η Vodafone, είτε απευθείας η ίδια είτε μέσω των συνεργατών της, πραγματοποιεί κλήσεις για προωθητικούς σκοπούς σε τηλεφωνικούς αριθμούς οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους. Ο αριθμός των μη νόμιμων κλήσεων αυτών για το πρώτο εξάμηνο του 2017 ανέρχεται σε 6.558.959. Συγκεκριμένα, όπως αναφέρεται και στο ιστορικό της παρούσας, πρόκειται για κλήσεις σε αριθμούς οι οποίοι έχουν ενταχθεί στο μητρώο του παρόχου τους για χρονικό διάστημα πλέον των 30 ημερών, δηλαδή σε συνδρομητές που τουλάχιστον 30 ημέρες πριν την ημερομηνία πραγματοποίησης της κλήσης έχουν εγγραφεί στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους. Η πραγματοποίηση των κλήσεων αυτών, όπως περιγράφονται στο πόρισμα του ελέγχου, δεν αμφισβητήθηκε από τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Παρά το γεγονός ότι πραγματοποιούνται χιλιάδες κλήσεις καθημερινά για προωθητικούς σκοπούς –αφού, σύμφωνα και με το πόρισμα του ελέγχου, κατά το πρώτο εξάμηνο του 2017 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 33.653.212 κλήσεις προωθητικών ενεργειών– ο αριθμός των κλήσεων που πραγματοποιήθηκε κατά

παράβαση του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 3471/2006, δεν μπορεί να δικαιολογηθεί αποκλειστικά από την εγγενή πολυπλοκότητα της διαδικασίας και τα σφάλματα που μπορούν να υπεισέλθουν από τον ανθρώπινο παράγοντα, αφού το ποσοστό των εν λόγω κλήσεων αντιστοιχεί, κατά προσέγγιση, στο 19.5% του συνολικού αριθμού των κλήσεων.

Περαιτέρω, από το σύνολο των ευρημάτων του ελέγχου, όπως περιγράφονται στο ιστορικό της παρούσας, προκύπτει ότι η Vodafone, κατά παράβαση του άρθρου 10 του ν. 2472/1997, δεν έχει εφαρμόσει κατάλληλες διαδικασίες για την κατά το δυνατόν εξάλειψη κάθε ενδεχομένου για τεχνικό ή ανθρώπινο λάθος ή έστω για τον εντοπισμό των όποιων δυσλειτουργιών (προς τούτο άλλωστε η Αρχή έχει προδιαγράψει, με την Απόφαση 65/2016, τις προαναφερθείσες σχετικές προϋποθέσεις ως προς τον τρόπο με τον οποίο ο υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει να ενεργεί). Συγκεκριμένα:

i) Η Vodafone δεν διασφαλίζει ότι από την εγγραφή ενός συνδρομητή στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του, ενημερώνονται όλα τα συστήματα των συνεργατών της εντός διαστήματος 30 ημερών προκειμένου να εξαιρεθεί ο συγκεκριμένος τηλεφωνικός αριθμός από τις κλήσεις. Παρόλο που η Vodafone ζητά τα επικαιροποιημένα μητρώα «opt-out» των παρόχων σε μηνιαία βάση<sup>2</sup>, για την ενσωμάτωσή τους απαιτείται χρονικό διάστημα περί τις δέκα (10) ημέρες από την παραλαβή, ενώ για τους συνεργάτες της Vodafone, απαιτούνται επιπρόσθετα άλλες δέκα (10) ημέρες κατά μέγιστο. Ο χρόνος αυτός κρίνεται υπέρμετρος.

Σε κάθε δε περίπτωση, το γεγονός ότι η Vodafone δεν εφαρμόζει τις κατάλληλες διαδικασίες για να εξασφαλίζεται η τήρηση του ανωτέρω τριακονθημέρου, δεν δικαιολογεί από μόνο του το σύνολο των κλήσεων που έχουν πραγματοποιηθεί σε αριθμούς εγγεγραμμένους στα μητρώα «opt-out» αφού, από το προαναφερθέν σύνολο αυτό των 6.558.959 κλήσεων, ποσοστό της τάξης του 95% αυτών –συγκεκριμένα, οι 6.244.857 κλήσεις– πραγματοποιήθηκαν αφού είχε παρέλθει διάστημα πλέον των 60 ημερών από την εγγραφή του αριθμού του καλούμενου συνδρομητή στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του.

ii) Η Vodafone δεν ελέγχει αποτελεσματικά τους συνεργάτες της ως προς την

---

<sup>2</sup> Πλην της Omninet, όπως διαπιστώθηκε κατά τον έλεγχο, αλλά η Vodafone απάντησε επ' αυτού στο υπόμνημά της και έκτοτε ζητά και λαμβάνει και το μητρώο της Omninet.

υποχρέωση να τηρούνται οι σωστές διαδικασίες κατά τις προωθητικές ενέργειες τηλεφωνικών κλήσεων. Η Vodafone δεν έχει πραγματοποιήσει κανέναν επιτόπιο έλεγχο σε συνεργάτη της (κάνει αναφορά μόνο σε προγραμματισμένους ελέγχους στο μέλλον) ούτε έχει κάνει κάποια άλλη σχετική ενέργεια ελέγχου – π.χ. δεν έχει ζητήσει λίστα εξερχομένων κλήσεων από συνεργάτη της ως προς τις κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν για λογαριασμό της, προκειμένου να ελέγξει αν αυτές έγιναν σε αριθμούς που δεν είναι εγγεγραμμένοι στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους. Εξάλλου, διαπιστώθηκε, όπως περιγράφεται στο ιστορικό της παρούσας, ότι συνεργάτης της Vodafone τηρεί τα στοιχεία που είναι απαραίτητα (εξωτερικά στοιχεία επικοινωνίας) για τη διερεύνηση κάθε παραπόνου για χρονικό διάστημα μικρότερο του ενός έτους, χωρίς αυτό να είχε γίνει αντιληπτό από τη Vodafone – και, μάλιστα, χωρίς να έχουν υπάρξει σχετικές έγγραφες οδηγίες της Vodafone προς τους συνεργάτες της για τον αναγκαίο χρόνο τήρησης, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην Απόφαση 65/2016.

Στις συμβάσεις της Vodafone με τους συνεργάτες της υπάρχει αναφορά σε ρήτρες που δεσμεύουν το συνεργάτη για την τήρηση των διαδικασιών σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία: ωστόσο, το περιεχόμενο των συμβάσεων δεν έχει μεταβληθεί μετά την έκδοση της Απόφασης 65/2016, στη σκέψη 5 της οποίας αναφέρεται ότι οι συμβατικές ρήτρες δεν περιλαμβάνουν ειδική μνεία στο μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006.

iii) Δεν εφαρμόζονται αποτελεσματικές διαδικασίες ως προς την τήρηση αρχείου ειδικών αντιρρήσεων, έτσι ώστε σε περιπτώσεις συνδρομητών, είτε της Vodafone είτε οποιουδήποτε άλλου παρόχου, να διασφαλίζεται ότι θα ικανοποιείται η αντίρρησή τους να δέχονται κλήσεις στο μέλλον για λογαριασμό της εταιρείας. Τούτο προκύπτει από το γεγονός ότι η συνεργάτιδα εταιρεία δεν αποστέλλει το αρχείο ειδικών αντιρρήσεων που τηρεί στη Vodafone, ενώ εξάλλου κατά την πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων δεν ενημερώνει, κατά την έναρξη της κλήσης, ότι η κλήση γίνεται για λογαριασμό της Vodafone από συνεργαζόμενη εταιρεία παρά μόνο αν ο καλούμενος αποδεχτεί την προσφορά. Άλλωστε, και η Vodafone κατά τον έλεγχο περιέγραψε μία μη αποτελεσματική σχετική διαδικασία, αφού δήλωσε ότι οι συνδρομητές της εγγράφονται στο μητρώο «opt-out» που η ίδια τηρεί αν εκφράσουν ειδική αντίρρηση –μία πρακτική που αντίκειται στην Απόφαση

65/2016<sup>3</sup>– ενώ συνδρομητές άλλων παρόχων ενημερώνονται ότι θα πρέπει να απευθυνθούν στον πάροχό τους επίσης μόνον αν εκφράσουν ειδική αντίρρηση και, ως εκ τούτου, ούτε στην περίπτωση αυτή ικανοποιείται το ειδικό δικαίωμα αντίρρησης που απευθύνεται προς τη Vodafone.

Με το αρχικό υπόμνημά της η Vodafone περιγράφει μία διαδικασία ικανοποίησης των δικαιωμάτων αντίρρησης, η οποία ωστόσο –σύμφωνα με τα ανωτέρω– δεν προκύπτει ότι ήταν σε ισχύ κατά τη στιγμή του ελέγχου.

β) Ως προς τις ειδικές καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή και διαβιβάστηκαν στη Vodafone, η εταιρεία αυτή διατύπωσε τις απόψεις της μόνο για τη λίστα των καταγγελιών που της εγχειρίστηκαν κατά τον επιτόπιο έλεγχο, μη λαμβάνοντας υπόψη την επικαιροποιημένη λίστα που περιλαμβάνεται στο Πόρισμα ελέγχου, ενώ από τις απαντήσεις της δεν προκύπτει ότι προέβη σε αποτελεσματικό έλεγχο του συνόλου των καταγγελιών αυτών. Συγκεκριμένα (η αρίθμηση των καταγγελιών που ακολουθεί είναι βάσει του Πίνακα 1 του Παραρτήματος Γ του πορίσματος):

i) Για τις υπό στοιχ. 14, 22, 8 και 5 καταγγελίες, η Vodafone αναφέρει ότι οι κλήσεις δεν πραγματοποιήθηκαν από συνεργάτες της. Ωστόσο, ο ισχυρισμός έρχεται σε αντίθεση με τα ευρήματα του πορίσματος του ελέγχου (βλ. Πίνακα 1, Παράρτημα Γ του πορίσματος): για την υπό στοιχ. 14 καταγγελία (η οποία αφορά συνδρομητή της Vodafone) βρέθηκε κλήση από συνεργάτη της Vodafone μετά την πάροδο 30 ημερών από την εγγραφή του στο μητρώο (αν και από άλλον συνεργάτη από αυτόν που αναφέρεται στην καταγγελία), ενώ και για τις υπό στοιχ. 8 και 5 καταγγελίες επίσης βρέθηκαν κλήσεις (από τους συνεργάτες που αναφέρονται στις καταγγελίες) και μάλιστα βρέθηκαν περισσότερες κλήσεις από όσες αναφέρονται στις καταγγελίες. Εξάλλου, για την υπό στοιχείο 5 και η Vodafone, σε άλλο σημείο του ίδιου υπομνήματος, αναφέρει ότι βρέθηκε κλήση. Μόνο για την υπό στοιχ. 22 καταγγελία δεν βρέθηκαν κλήσεις.

ii) Για τις υπό στοιχ. 13, 21 και 9 καταγγελίες, η Vodafone αναφέρει ότι το σύνολο των συνεργατών διαβεβαίωσε ότι δεν πραγματοποιήθηκαν ποτέ κλήσεις προς τους εν λόγω αριθμούς. Αυτό προκύπτει και από τα ευρήματα

---

<sup>3</sup> Στη Σκέψη 4 της Απόφασης 65/2016, αναφέρεται ότι «(...) η άσκηση του δικαιώματος αντίρρησης δεν πρέπει να συγχέεται με την εγγραφή στο μητρώο «opt-out», καθότι η δεύτερη υποδηλώνει βούληση του συνδρομητή να εξαιρείται ο αριθμός του από κάθε τηλεφωνική προωθητική ενέργεια οποιουδήποτε διαφημιζόμενου».



του πορίσματος του ελέγχου (βλ. Πίνακα 1, Παράρτημα Γ του πορίσματος).

iii) Για τις υπό στοιχ. 34, 3, 18, 36, 21, 12, 10, 35, 15, 37, 30, 2, 24, 11 και 26 καταγγελίες, η Vodafone αναφέρει ότι δεν έχουν χορηγηθεί επαρκή στοιχεία για την εξέτασή τους. Ωστόσο, όλα τα στοιχεία των κλήσεων περιγράφονται στο πόρισμα (βλ. Πίνακα 1, Παράρτημα Γ του πορίσματος). Σε κάθε δε περίπτωση, οι υπό στοιχ. 2, οι υπό στοιχ. 3, 10, 11, 12 και 15 καταγγελίες είχαν ήδη διαβιβαστεί στη Vodafone με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2852/05-04-2017 έγγραφο της Αρχής, χωρίς ουδέποτε να ζητηθούν από την Vodafone συμπληρωματικά στοιχεία επ' αυτών προκειμένου να τις διερευνήσει, σύμφωνα με τα όσα ανέφερε η Αρχή στο εν λόγω έγγραφο.

Εκ των καταγγελιών αυτών, βρέθηκαν –σύμφωνα με το πόρισμα– κλήσεις προς τους αριθμούς των καταγγελλόντων στις περιπτώσεις υπό στοιχ. 34, 3, 18 (ίδιος καταγγέλλων με την υπό στοιχ. 3), 36, 12 (βρέθηκαν κλήσεις μεταγενέστερες χρονικά της ημερομηνίας υποβολής της καταγγελίας), 10, 35, 15, 24, 26 (βρέθηκαν κλήσεις μεταγενέστερες χρονικά της ημερομηνίας υποβολής της καταγγελίας), 30 και 37 (ίδιος καταγγέλλων στις δύο τελευταίες περιπτώσεις, όπως επίσης και για τις περιπτώσεις υπό στοιχ. 32 και 33). Οι μόνες περιπτώσεις για τις οποίες τα στοιχεία είναι ελλιπή και δεν μπορούν να εξεταστούν και αποδειχθούν είναι οι καταγγελίες υπό στοιχ. 2 και 11.

iv) Για τις υπό στοιχ. 32 και 33 καταγγελίες, η Vodafone αναφέρει ότι αφορούν κλήσεις οι οποίες πραγματοποιήθηκαν λόγω του ότι ο συνεργάτης δεν είχε ενημερωθεί για την ένταξη του αριθμού του καταγγέλλοντος στο μητρώο «opt-out», λαμβανομένου υπόψη ότι η κλήση πραγματοποιήθηκε εντός της χρονικής προθεσμίας που παρέχεται στην εταιρεία προκειμένου να προβεί στην ενημέρωση των συνεργατών της. Για τις συγκεκριμένες δύο καταγγελίες πράγματι δεν προκύπτει η πραγματοποίηση κλήσεων κατά παράβαση του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 (βλ. Πίνακα 1, Παράρτημα Γ του πορίσματος). Ωστόσο, στον τηλεφωνικό αριθμό του ίδιου καταγγέλλοντος – ίδιος με την υπό στοιχ. 30 καταγγελία– βρέθηκαν κλήσεις (βλ. Πίνακα 1, Παράρτημα Γ του πορίσματος) που καλύπτουν χρονικό διάστημα εξαμήνου εντός του 2017 (συγκεκριμένα, 4/1, 23/1, 2/2, 18/4, 9/5, 18/5, 2/6).

v) Για τις υπό στοιχ. 16, 4, 28, 29, 20, 1, 17, 25, 8, 23, 24, 7, 30, 19, 6, 5, 27 και 31 καταγγελίες του Πίνακα 1 του Παραρτήματος Γ, η Vodafone αναγνωρίζει ότι εκ παραδρομής πραγματοποιήθηκαν. Ωστόσο, στις

περιπτώσεις υπό στοιχεία 29 και 20, κατά τον έλεγχο της Αρχής επί των λιστών όλων των εξερχομένων κλήσεων όλων των συνεργατών δεν ανευρέθησαν κλήσεις στους αριθμούς των καταγγελλόντων, ενώ περαιτέρω, στις περιπτώσεις υπό στοιχεία 4, 28 και 6, οι αριθμοί των καταγγελλόντων δεν βρέθηκαν εγγεγραμμένοι στα μητρώα «opt-out» του παρόχου τους. Άξιο δε αναφοράς είναι, όπως άλλωστε προαναφέρθηκε, ότι για την υπό στοιχ. 5 καταγγελία σε άλλο σημείο του υπομνήματος αναφέρει ότι ο καλών αριθμός δεν αντιστοιχεί σε συνεργάτη της.

Για την υπό στοιχ. 27 καταγγελία του Πίνακα 1 του Παραρτήματος Γ η Vodafone δεν παρείχε κάποια διευκρίνιση. Σύμφωνα με το πόρισμα (βλ. Πίνακα 1, Παράρτημα Γ του πορίσματος), εντός του πρώτου εξαμήνου του 2017 βρέθηκαν να έχουν πραγματοποιηθεί τρεις κλήσεις προς τον αριθμό του εν λόγω καταγγέλλοντος.

Βάσει των ανωτέρω, και λαμβάνοντας επίσης υπόψη ότι κάποιες εκ των άνω καταγγελιών (οι υπο στοιχ. 1-17) είχαν ήδη διαβιβαστεί στη Vodafone προ του ελέγχου χωρίς η Vodafone να έχει ζητήσει, στο πλαίσιο εξέτασής τους, συμπληρωματικά στοιχεία επί αυτών εφόσον έκρινε ότι τα αρχικώς δοθέντα είναι ελλιπή, προκύπτει μη αποτελεσματική διαδικασία, από την πλευρά της Vodafone, για την εξέταση των καταγγελιών για τις οποίες λαμβάνει γνώση. Εξάλλου, η Vodafone δεν προσκόμισε οποιοδήποτε στοιχείο που να καταδεικνύει ότι ακολουθεί συστηματική εξέταση των καταγγελιών.

γ) Η Vodafone με το υπόμνημά της δεν αμφισβητεί την ορθότητα του πορίσματος του ελέγχου ως προς τη διαπίστωση της πραγματοποίησης των επίμαχων κλήσεων, αλλά προβάλλει τον ισχυρισμό ότι δεν έχει ελεγχθεί αν οι κληθέντες αριθμοί που είναι εγγεγραμμένοι στα μητρώα «opt-out» καταχωρήθηκαν κατόπιν ειδικής προς τούτο αίτησης των συνδρομητών τους ή αν ο αντίστοιχος πάροχος, κατά παράβαση των διατάξεων του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, τους ενέταξε σε αυτά αυτοβούλως. Ωστόσο, ακόμα και αν η Vodafone είχε διαπιστώσει υπερβολική και μη δικαιολογημένη αύξηση του αριθμού των εγγεγραμμένων στα ανωτέρω μητρώα συνδρομητών της, οποιαδήποτε από μέρους της αμφισβήτηση της εγκυρότητας των μητρώων δεν αίρει την απαγόρευση πραγματοποίησης κλήσεων σε αριθμούς που εμφανίζονται καταχωρημένοι σε αυτά, αφού μία τέτοια επεξεργασία είναι σαφώς αντίθετη στις διατάξεις του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 3471/2006.

δ) Λαμβάνοντας υπόψη τις ανωτέρω παραβάσεις και ιδίως τον ιδιαίτερα μεγάλο

αριθμό παραβάσεων (6.558.959 μη νόμιμες κλήσεις) που διαπιστώθηκαν, το γεγονός ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν εφαρμόζει στην πράξη κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ενώ είχε στη διάθεσή του ικανό χρονικό διάστημα από την έκδοση και κοινοποίηση της Απόφασης 65/2016 έως την ημερομηνία του ελέγχου στα αρχεία των καταγεγραμμένων κλήσεων (1/1/2017), και άρα ήταν σε θέση να εφαρμόσει αποτελεσματικές διαδικασίες για τη συμμόρφωσή του με τις συστάσεις της Αρχής που διατυπώνονται στην απόφαση αυτή, και το γεγονός ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας αποσκοπούσε σαφώς με τις ανωτέρω ενέργειες να αποκομίσει κέρδος, η Αρχή κρίνει ότι πρέπει να επιβληθεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας η προβλεπόμενη στο άρθρο 21 παρ. 1 στοιχ. β' του ν. 2472/1997 κύρωση που αναφέρεται στο διατακτικό της παρούσας, η οποία κρίνεται ανάλογη με τη βαρύτητα των παραβάσεων.

#### **ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ**

Η Αρχή επιβάλλει με βάση τα άρθρα 19 παρ. 1 στοιχ. στ' και 21 του ν. 2472/1997 και 13 παρ. 1 και 4 του ν. 3471/2006, στη VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ Ανώνυμη Ελληνική Εταιρεία Τηλεπικοινωνιών πρόστιμο 150.000 Ευρώ για τις ως άνω διαπιστωθείσες παραβιάσεις των διατάξεων του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 και του άρθρου 10 του ν. 2472/1997.

**Ο Πρόεδρος**

**Η Γραμματέας**

**Κωνσταντίνος Μενουδάκος**

**Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου**