



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 03-08-2016

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/4902/03-08-2016

### **Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 65/2016**

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε τακτική συνεδρίαση στην έδρα της την 19-07-2016 προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση του αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν οι Πέτρος Χριστόφορος, Πρόεδρος της Αρχής, και τα τακτικά μέλη Λεωνίδα Κοτσαλής, Αναστάσιος-Ιωάννης Μεταξάς, Δημήτριος Μπριόλας, και Πέτρος Τσαντίλας και το αναπληρωματικό μέλος Παναγιώτης Ροντογιάννης ως εισηγητής και σε αντικατάσταση του τακτικού μέλους Αντώνη Συμβώνη, ο οποίος, εάν και εκλήθη νομίμως και εγγράφως, δεν προσήλθε λόγω κωλύματος. Το τακτικό μέλος Κωνσταντίνος Χριστοδούλου εάν και εκλήθη νομίμως και εγγράφως, δεν προσήλθε λόγω κωλύματος. Στη συνεδρίαση, χωρίς δικαίωμα ψήφου, παρέστη επίσης, με εντολή του Προέδρου, ο Γεώργιος Ρουσόπουλος, ειδικός επιστήμονας-ελεγκτής, ως βοηθός εισηγητή, ενώ απουσίαζε, λόγω κωλύματος, ο έτερος βοηθός εισηγητή Κωνσταντίνος Λιμνιώτης, ειδικός επιστήμονας-ελεγκτής. Επίσης παρέστη, με εντολή του Προέδρου, η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών και οικονομικών 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).

Στο πλαίσιο εξέτασης των ως άνω καταγγελιών συνολικά, η Αρχή απέστειλε στον υπεύθυνο επεξεργασίας το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/7254/26-11-2014 έγγραφο, με το οποίο ζητήθηκαν οι απόψεις του αναλυτικά για κάθε μία εκ των έως τότε υποβληθεισών καταγγελιών - οι οποίες και του διαβιβάστηκαν (καταγγελίες α' έως και ζ'). Ακολούθως, η Αρχή απέστειλε στον υπεύθυνο επεξεργασίας το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/7933/16-12-2014 έγγραφο, με τον οποίο τον ενημέρωνε για νέα σχετική καταγγελία που είχε υποβληθεί στην Αρχή (καταγγελία η'). Κατόπιν αυτών, ο υπεύθυνος επεξεργασίας υπέβαλε το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/206/16-01-2015 αίτημα για παράταση της ημερομηνίας υποβολής των απαντήσεων που ζητήθηκαν, ενώ στη συνέχεια υπέβαλε την απάντησή του με το με αριθμό αναφοράς ... απόρρητο έγγραφό του (αρ. πρωτ. Αρχής: Γ/ΕΙΣ/1033/17-02-2015).

Στη συνέχεια, η VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ Ανώνυμη Ελληνική Εταιρεία Τηλεπικοινωνιών κλήθηκε νομίμως, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5513/26-10-2015 έγγραφο της Αρχής, σε ακρόαση ενώπιον της Αρχής στη συνεδρίαση της 24-11-2015, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, για να δώσει περαιτέρω διευκρινίσεις και να εκθέσει διεξοδικά τις απόψεις της επί των ανωτέρω καταγγελιών. Με το ως άνω έγγραφο της κλήσης, η Αρχή διαβίβασε στον υπεύθυνο επεξεργασίας και έξι νεότερες συναφείς καταγγελίες (θ' έως και ιδ'). Κατόπιν αναβολής της συζήτησης κατά την 24-11-2015 και της αρχικής ακρόασης του υπευθύνου επεξεργασίας κατά την 08-12-2015, κατατέθηκε εμπρόθεσμα το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6528/14-12-2015 υπόμνημα. Η Αρχή προχώρησε σε νέες κλήσεις του υπευθύνου επεξεργασίας για τις συνεδριάσεις των 19-01-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/75/11-01-2016), 29-03-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1758/21-03-2016), 19-04-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2309/11-04-2016), 10-05-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2752/26-04-2016) και 07-06-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3332/25-05-2016), όπου σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις οι συνεδριάσεις αναβλήθηκαν, κατόπιν σχετικών αιτημάτων του υπευθύνου επεξεργασίας, λόγω αποχής των δικηγόρων. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέστη στη συνεδρίαση της Αρχής την 28-06-2016, κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3889/17-06-2016 κλήσης, και εκπροσωπήθηκε από τους Τσέκερη Αθανάσιο, με ΑΜΔΣΑ ..., Νομικό Σύμβουλο της εταιρείας, Α, Προϊστάμενο Ασφαλείας Πληροφοριών και Διαχείρισης Απάτης και Β, στέλεχος του Τμήματος Κανονιστικών Θεμάτων. Με τις προαναφερθείσες κλήσεις κοινοποιήθηκαν στον υπεύθυνο επεξεργασίας και ένδεκα νεώτερες συναφείς καταγγελίες (ιε' έως κε' καταγγελίες). Κατά τη συνεδρίαση ο

υπεύθυνος επεξεργασίας εξέθεσε τις απόψεις του ενώ, αφού έλαβε προθεσμία, κατέθεσε εμπρόθεσμα το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4369/11-07-2016 υπόμνημα.

Ειδικότερα, οι καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή και συνεξετάστηκαν αφορούσαν διαφημιστικές τηλεφωνικές κλήσεις για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας στους εξής τηλεφωνικούς αριθμούς:

α) ..., χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2116/25-03-2013 καταγγελία του Γ).

β) ... στις 28/05/2013 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3778/03-06-2013 καταγγελία της Δ),

γ) ... στις 05/09/2013 και 06/09/2013 αλλά και σε άλλες περιπτώσεις που δεν προσδιορίζονται ρητά (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5737/09-09-2013 καταγγελία της Ε).

δ) ... στις 07-11-2013 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7144/11-11-2013 καταγγελία του ΣΤ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7085/20-11-2014 έγγραφο),

ε) ... και ..., χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4070/27-06-2014 καταγγελία της Ζ),

στ) ....., χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4501/17-07-2014 καταγγελία της ΠΑΝΜΕΤΑΛ ΑΕΒΕ),

ζ) ... και ..., χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων, αναφέροντας όμως καταγισμό κλήσεων (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6150/13-10-2014 καταγγελία του Η). Επίσης, ο καταγγέλλων αναφέρει ότι κατ' επανάληψη είχε δηλώσει κατά τη διάρκεια των κλήσεων ότι δεν επιθυμεί να λαμβάνει περαιτέρω κλήσεις.

η) ... στις 22-05-2014, αλλά και στις 01-09-2014 (υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7272/26-11-2014 καταγγελία του Θ).

θ) ... στις 18-12-2014 και ώρα 19:19 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8061/19-12-2014 καταγγελία του Ι, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5449/23-10-2015 έγγραφο).

ι) ... (ίδιος τηλεφωνικός αριθμός με την ανωτέρω περίπτωση α'), χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/192/15-01-2015 καταγγελία του Γ).

ια) ... στις 15-12-2014, (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8023/19-12-2014 καταγγελία της Κ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1528/09-03-2015 έγγραφο).

ιβ) ..., χωρίς να προσδιορίζονται ρητώς οι ημερομηνίες των κλήσεων (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4568/28-08-2015 καταγγελία του Λ).

ιγ) ... στις 5-10-2015 και ώρα 16:14 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5108/06-10-2015 καταγγελία του Μ).

ιδ) ... και ... (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2751/13-05-2015 καταγγελία του Ν)

ιε) ... στις 20:27 της 09-12-2015 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6494/11-12-2015 καταγγελία του Ξ)

ιστ) ... στις 13:49 της 15/01/2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/223/18-01-2016 καταγγελία του Ξ). Πρόκειται για τον ίδιο αριθμό με την ανωτέρω περίπτωση ιε'.

ιζ) ..., ... και ... σε δύο περιπτώσεις στις 29/02/2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1352/01-03-2016 καταγγελία του Ο)

ιη) ... στις 09:53 της 10-03-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1563/10-03-2016 καταγγελία του Π)

ιθ) ... στις 16:16 της 16/03/2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1668/17-03-2016 καταγγελία του Ρ)

κ) ... στις 15:48 της 23/03/2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1906/28-03-2016 καταγγελία του Σ)

κα) ... στις 17:25 της 09/01/2015 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5767/05-11-2015 καταγγελία του Θ). Πρόκειται για τον ίδιο αριθμό με την ανωτέρω περίπτωση η'.

κβ) ... στις 19:32 και 20:40 της 14-04-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2467/18-04-2016 καταγγελία του Τ)

κγ) ... κατά την 15-03-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1626/15-03-2016 καταγγελία του Υ όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2669/25-04-2016 έγγραφο με συμπληρωματικά στοιχεία)

κδ) 2114027191 σε πολλές περιπτώσεις κατά το δίμηνο προς της 21/4/2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2546/20-04-2016 καταγγελία του Φ)

κε) ... και ... περί τις 13:46 της 08-06-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3662/09-06-2016 καταγγελία του Χ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3680/09-06-2016 έγγραφο).

Οι συνδρομητές των εν λόγω τηλεφωνικών αριθμών αναφέρουν ότι είχαν προηγουμένα δηλώσει ρητώς ότι δεν επιθυμούν να δέχονται τέτοιες κλήσεις - είτε ειδικώς, απευθείας στην εταιρεία ως υπεύθυνο επεξεργασίας (περιπτώσεις γ', δ', ε', ζ', η', ια', ιδ') ασκώντας το δικαίωμα αντίρρησης, είτε γενικώς, μέσω εγγραφής τους στον ειδικό κατάλογο συνδρομητών «opt-out» του παρόχου τους (περιπτώσεις α', β', στ', η', θ', ι', ιβ', ιγ', ιε' έως κε'), ενώ σε πολλές περιπτώσεις παρέχουν και

αναλυτικά στοιχεία για την καταγγελία, όπως αριθμό καλούντος, ονοματεπώνυμο υπαλλήλου και λοιπά στοιχεία για τη συνομιλία.

Με τα υπομνήματά του ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέχει αναλυτικά στοιχεία για την κάθε καταγγελία υποστηρίζοντας, συνοπτικά, τα εξής:

Περιπτώσεις α', ε', στ', η': Λόγω του ότι η εταιρεία βρίσκεται –όπως δήλωσε στην προαναφερθείσα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1033/17-02-2015 πρώτη απάντησή της– σε στάδιο εναρμόνισης των συστημάτων της και συσχέτισης δεδομένων, ενδεχομένως προέκυψαν τεχνικές δυσλειτουργίες οι οποίες δεν είναι δυνατόν να εντοπιστούν και οι οποίες πιθανώς να οδήγησαν στο να κληθούν τηλεφωνικοί αριθμοί οι οποίοι θα έπρεπε να είχαν εξαιρεθεί. Σε καμία περίπτωση, δεν υπήρξε σκοπούμενη ενέργεια ή προσπάθεια οποιασδήποτε διατάραξης.

Περίπτωση β': Λόγω παλαιότητας του συμβάντος, δεν βρέθηκαν στοιχεία ώστε η εταιρεία να τοποθετηθεί σχετικώς.

Περιπτώσεις γ' και δ': Όταν η εταιρεία έλαβε τις αντιρρήσεις (στις 6-9-2013 και 11-11-2013 αντίστοιχα), αμέσως ενήργησε σχετικώς.

Περίπτωση ζ': Η εταιρεία ικανοποίησε το αίτημα του καταγγέλλοντος για εξαίρεσή του από προωθητικές ενέργειες, ενημερώνοντάς τον παράλληλα και για τη δυνατότητα εγγραφής του στο μητρώο «opt-out». Η κλήση που πραγματοποιήθηκε στις 21-11-2014 οφείλεται πιθανότατα σε συστημική αστοχία.

Περίπτωση ι': Δεν κατέστη δυνατό να εντοπιστούν κλήσεις προς τον αριθμό του εντός του 2014, και λόγω παλαιότητας των στοιχείων κλήσεων. Εντός του 2015, ο αριθμός του δεν έχει κληθεί.

Περίπτωση ια': Η εταιρεία αποδέχεται ότι το αίτημα της καταγγέλλουσας παρέμεινε σε εκκρεμότητα και ικανοποιήθηκε καθυστερημένα, πιθανώς λόγω τεχνικής δυσλειτουργίας.

Περίπτωση ιδ': Η εταιρεία αποδέχεται ότι ο καταγγέλλων, που είναι πελάτης της, εγγράφηκε στο μητρώο «opt-out» καθυστερημένα σε σχέση με την ημερομηνία υποβολής του αιτήματός του, με αποτέλεσμα να κληθεί.

Περιπτώσεις ιε' και ιστ': Η εταιρεία αναφέρει ότι ο αριθμός του καταγγέλλοντος ήταν παλαιότερα εγγεγραμμένος στο μητρώο για 3 μήνες αλλά όχι κατά το διάστημα όπου δέχτηκε κλήσεις, όπως το προσδιορίζει στις καταγγελίες του.

Περίπτωση ιθ': Η εταιρεία δηλώνει ότι δεν έχει εντοπιστεί ο αριθμός του καταγγέλλοντος στα στοιχεία του συνεργάτη της (το τηλέφωνο του οποίου

προσδιορίζεται στην καταγγελία) κατά τη συγκεκριμένη ημερομηνία.

Περίπτωση κδ': Η εταιρεία δηλώνει ότι κατά το χρονικό διάστημα των κλήσεων που αναφέρει ο συνδρομητής δεν ήταν ενταγμένος ο αριθμός του στο μητρώο που έλαβε από τον πάροχό του.

Περιπτώσεις θ', ιβ', ιγ', ιζ' ιη', κ', κα', κβ', κγ', κε': Η εταιρεία αποδέχεται τις κλήσεις, επικαλούμενη είτε ανθρώπινο λάθος είτε τεχνική δυσλειτουργία.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας σημειώνει ότι ο αριθμός των καταγγελιών αποτελεί απόδειξη ότι τηρεί τις εκ του νόμου υποχρεώσεις του, καθώς επίσης και ότι καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την αντιμετώπιση των όποιων προβλημάτων, παρά τις εγγενείς δυσλειτουργίες της διαδικασίας. Επιπλέον, επισημαίνει ότι θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι πολλοί συνδρομητές έχουν την εντύπωση ότι ουδείς δικαιούται να τους καλεί, ασχέτως αν έχουν εκφράσει προηγούμενη αντίρρηση ή/και επιθυμία εγγραφής στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους, καθώς επίσης και όταν κάποιος δεν εγγράφεται στο μητρώο αλλά εκφράζει αντιρρήσεις σε κάθε έναν ξεχωριστά, είναι πιθανό να μη θυμάται ποιους παρόχους έχει ενημερώσει προφορικά και ποιους όχι.

Περαιτέρω, όσον αφορά στις διαδικασίες που εφαρμόζει για την τηλεφωνική προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών του επισημαίνει συνοπτικά τα εξής:

Όσον αφορά στους συνδρομητές του υπευθύνου επεξεργασίας, περί τα τέλη του 2014, ετέθη σε εφαρμογή νέα διαδικασία για την όσο πιο γρήγορη καταχώριση των δηλώσεων εγγραφής στο μητρώο του αρ. 11 ν. 3471/2011 (μητρώο «opt-out»), η οποία διαδικασία αυτοματοποιήθηκε περαιτέρω κατά τον Αύγουστο του 2015. Όλοι οι αριθμοί που καταχωρούνται στο μητρώο «opt-out» εξαιρούνται από κάθε τηλεφωνική προωθητική ενέργεια.

Όσον αφορά στους καλούμενους που είναι συνδρομητές άλλων παρόχων και εκφράζουν αντίρρηση, τους ενημερώνει ότι θα πρέπει να απευθυνθούν στον πάροχό τους, ενώ παράλληλα ως υπεύθυνος επεξεργασίας τηρεί ξεχωριστή λίστα όπου καταγράφεται ο αριθμός τηλεφώνου ώστε να εξαιρεθεί από την πραγματοποίηση μελλοντικών προωθητικών/διαφημιστικών κλήσεων. Ο κατάλογος αυτός δεν είναι ακόμα αυτοματοποιημένος. Επίσης, ο υπεύθυνος δηλώνει ότι τηρεί αρχείο με ειδική συγκατάθεση προσώπων που του έχουν ειδικά δηλώσει ότι επιθυμούν να λαμβάνουν μη αυτοματοποιημένες προωθητικές κλήσεις, παρά την εγγραφή τους στο μητρώο του αρ. 11 του ν. 3471/2006, αλλά αυτός ο κατάλογος αφορά μόνο τους συνδρομητές του.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας ζητά κάθε μήνα τα μητρώα «opt-out» από τους λοιπούς παρόχους (ειδικότερα: Cosmote, OTE, Cyta, Forthnet και Wind όπως προκύπτει από το δείγμα αιτημάτων που κατέθεσε). Ακολούθως προχωρεί στη δημιουργία ενιαίου μητρώου για λογαριασμό του και για χρήση από τους εξωτερικούς του συνεργάτες στους οποίους αποστέλλεται. Η όλη διαδικασία, λόγω της πολυπλοκότητάς της, μπορεί συνολικά να διαρκέσει έως και 20 μέρες, άρα απαιτούνται περίπου 1,5 έως 2 μήνες για να υπάρχει η βεβαιότητα ότι έχουν ληφθεί υπόψη οι δηλώσεις όλων των συνδρομητών (λαμβάνοντας υπόψη ότι η ενοποίηση των μητρώων γίνεται μη αυτοματοποιημένα).

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας ενημερώνει τόσο τους υπαλλήλους του (μέσω εταιρικών εργαλείων ενημέρωσης) όσο και τις συνεργαζόμενες εταιρείες για τις σχετικές νομοθετικές υποχρεώσεις. Επίσης, με το τελευταίο του υπόμνημα κατέθεσε και έγγραφο εσωτερικών διαδικασιών για τις τηλεφωνικές κλήσεις με ανθρώπινη παρέμβαση. Δηλώνει ότι οι υπάλληλοί του και οι υπάλληλοι των συνεργαζόμενων εταιρειών ενημερώνουν κατά τη διενέργεια των κλήσεων για το ονοματεπώνυμό τους και τα στοιχεία της Vodafone, αλλά όχι της εκάστοτε συνεργαζόμενης εταιρείας. Είναι σε θέση να ενημερώσουν για τη δυνατότητα άσκησης του δικαιώματος πρόσβασης και του δικαιώματος αντίρρησης, αλλά αυτό μόνο σε περίπτωση που ζητηθεί. Δηλώνει ότι τυχόν φαινόμενα ανεπαρκούς ενημέρωσης που έχουν αναφερθεί είναι μεμονωμένα και καταγράφονται ώστε να λαμβάνονται διορθωτικά μέτρα. Οι οχλούμενοι μπορούν επίσης να επικοινωνήσουν μαζί του, μέσω της γραμμής εξυπηρέτησης πελατών.

Ο υπεύθυνος παράθεσε αναλυτικά στοιχεία των συνεργατών του, για τους οποίους καταρτίζει ειδικές συμβάσεις με ιδιαίτερα αναλυτικές ρήτρες για την ασφάλεια της επεξεργασίας, αλλά χωρίς ειδική αναφορά στο μητρώο του άρ. 11 του ν. 3471/2006. Δηλώνει επίσης ότι έχει προγραμματίσει συγκεκριμένο αριθμό ελέγχων σε αυτούς έως το τέλος του έτους.

Τέλος, ως προς τη γενικότερη εφαρμογή του μητρώου «opt-out», ο υπεύθυνος επεξεργασίας σημειώνει επίσης ότι η υπάρχουσα διαδικασία αποδεικνύεται στην πράξη πολύπλοκη, γραφειοκρατική και επιρρεπής σε ανθρώπινα λάθη ή/και αστοχίες συστημάτων (αναφέρει ενδεικτικά τη μη ύπαρξη ενιαίου κεντρικού μητρώου «opt-out» και το μεγάλο πλήθος εγγραφών σε αυτό, σε συνδυασμό με τις εκατοντάδες χιλιάδες κλήσεις που πραγματοποιούνται σε ετήσια βάση).

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου και αναφορά στα διαμειφθέντα των από 24-11-2015, 08-12-2015, 19-01-2016, 29-03-2016, 19-04-2016, 10-05-2016, 07-06-2016 και 28-06-2016 συνεδριάσεων, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις διευκρινίσεις του βοηθού εισηγητή, ο οποίος αποχώρησε 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, όπου ορίζονται τα σχετικά με τις μη ζητηθείσες επικοινωνίες (βλ. παρ. 1 και 2). Σημειώνεται ότι, για το εν λόγω ζήτημα, είχε αρχικά επιλεγεί ο κανόνας της προηγούμενης συγκατάθεσης (βλ. προϊσχύσασα μορφή άρθρου 11 ν. 3471/2006). Όμως, 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»*. Η ανωτέρω διάταξη είναι σύμφωνη με όσα ορίζονται στο άρθρο 13 της Οδηγίας 2002/58/EK σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως αυτή έχει τροποποιηθεί με την Οδηγία 2009/136/EK, η οποία, στην παρ. 3 του ανωτέρω



άρθρου, αφήνει στη διακριτική ευχέρεια του εθνικού νομοθέτη να ρυθμίσει τις προϋποθέσεις πραγματοποίησης τηλεφωνικών κλήσεων με ανθρώπινη παρέμβαση είτε μετά από προηγούμενη συγκατάθεση (σύστημα «opt in») είτε με δήλωση αντίρρησης (σύστημα «opt out»).

Κατά συνέπεια, μετά την 01-09-2011 οπότε και τέθηκε σε ισχύ η τροποποιηθείσα –προς το ευνοϊκότερο για τους υπευθύνους επεξεργασίας– διάταξη, 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, στον 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.

Βάσει των ανωτέρω, οι πάροχοι έχουν διττή υποχρέωση: α) να τηρούν το Δημόσιο Μητρώο, που, όπως προαναφέρθηκε, τους ανατέθηκε με την ανωτέρω διάταξη, και β) όταν οι ίδιοι ενεργούν με σκοπό να διαφημίζουν τις υπηρεσίες τους να λαμβάνουν υπόψη το Μητρώο που τηρούν όχι μόνο οι ίδιοι αλλά και κάθε άλλος πάροχος. Είναι γεγονός ότι μεγάλο τμήμα των νέων συμβάσεων τηλεφωνίας καταρτίζεται μετά από τηλεφωνική προώθηση. Συγκεκριμένα, οι πάροχοι προκειμένου να προβούν νόμιμα σε προωθητικές ενέργειες (για διαφημιστικούς σκοπούς των ιδίων), όπως κάθε διαφημιζόμενος, οφείλουν να ελέγχουν προηγουμένως δύο κατηγορίες αρχείων δηλώσεων. Η πρώτη αφορά στους συνδρομητές όλων των παρόχων (και του ιδίου) που έχουν δηλώσει ότι δεν επιθυμούν να λαμβάνουν διαφημιστικές κλήσεις γενικά και

αποτελεί το σύνολο των επί μέρους Μητρώων του άρθρου 11 παρ. 2 ν. 3471/2006 που θα πρέπει να λαμβάνουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα (μηνιαία) από κάθε πάροχο. Η δεύτερη αναφέρεται στον ίδιο τον πάροχο ειδικά και περιλαμβάνει: α) όσους ελεύθερα και ρητά του δηλώνουν (άρα συγκατατίθενται) ότι επιθυμούν να λαμβάνουν διαφημιστικές κλήσεις από τον ίδιο (ακόμα και αν είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο), και β) όσους του δηλώνουν ότι δεν επιθυμούν να λαμβάνουν διαφημιστικές κλήσεις από αυτόν ειδικά σε άσκηση του δικαιώματος αντίρρησης (άρθρο 13 παρ. 1 ν. 2472/1997) ακόμα και αν δεν είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο. Σημειώνεται ότι αν και είναι αδιάφορος ο τρόπος τήρησης των τελευταίων αυτών αρχείων (αν συνενώνονται σε ενιαίο αρχείο ή αν τηρούνται ξεχωριστά αρχεία), ως τελικό αποτέλεσμα πρέπει, κατ' ελάχιστο, να είναι άμεσα διαθέσιμη, στον υπεύθυνο επεξεργασίας και στους συνεργάτες του, η πληροφορία σχετικά με όλους τους τηλεφωνικούς αριθμούς που πρέπει να εξαιρούνται από διαφημιστικές κλήσεις.

Οι διαφημιζόμενοι οφείλουν να λαμβάνουν από όλους τους παρόχους επικαιροποιημένα αντίγραφα των Μητρώων του άρ. 11 του ν. 3471/2006 και να εξασφαλίζουν ότι έχουν διαθέσιμες τις δηλώσεις των συνδρομητών που έχουν πραγματοποιηθεί έως τριάντα ημέρες πριν από την πραγματοποίηση της τηλεφωνικής κλήσης. Ο χρόνος αυτός των τριάντα ημερών κρίνεται απαραίτητος ώστε να έχουν τη δυνατότητα οι υπεύθυνοι επεξεργασίας να επεξεργαστούν τα μητρώα, λαμβάνοντας υπόψη τις αντικειμενικές δυσκολίες συγκέντρωσης, από όλους τους παρόχους, διαφορετικών αρχείων μητρώων «opt-out», τα οποία πολλές φορές έχουν διαφορετικό μορφότυπο, ως και το γεγονός ότι δεν είναι δυνατόν ο εκάστοτε υπεύθυνος επεξεργασίας να προβαίνει σε καθημερινές ενημερώσεις, καθώς κάτι τέτοιο θα προκαλούσε υπερβολικό φόρτο τόσο σε αυτόν όσο και στους παρόχους. Από την άλλη πλευρά, υπέρβαση των τριάντα ημερών οδηγεί σε υπερβολική καθυστέρηση ικανοποίησης του αιτήματος αντίρρησης. Συνεπώς οι υπεύθυνοι επεξεργασίας θα πρέπει να εφαρμόζουν κατάλληλες διαδικασίες για να εξασφαλίζεται το ανωτέρω τριανταήμερο, συνυπολογίζοντας κάθε είδους καθυστέρηση. Αξίζει όμως να τονιστεί ότι, καθώς το κάθε μητρώο πρέπει να περιέχει μόνο τηλεφωνικούς αριθμούς και ημερομηνία εγγραφής, ακόμα και αν είναι διαφορετικές οι μορφοποιήσεις των επιμέρους μητρώων «opt-out» και μεγάλο το πλήθος των εγγεγραμμένων σε αυτά αριθμών, η διαδικασία τεχνικής ενοποίησης τους

μπορεί εύκολα να αυτοματοποιηθεί και να πραγματοποιηθεί αρκετά γρήγορα με τα σύγχρονα τεχνολογικά μέσα, από τη στιγμή που θα είναι διαθέσιμα όλα τα σχετικά αρχεία μητρώου.

Όσον αφορά στα αιτήματα που απευθύνονται στον ίδιο τον υπεύθυνο επεξεργασίας, ως έκφραση ειδικής αντίρρησης βάσει του άρ. 13 του ν. 2472/1997, καθώς σε αυτά δεν υπεισέρχονται καθυστερήσεις λόγω λήψης στοιχείων από τρίτους, η ικανοποίησή τους θα πρέπει να είναι σύμφωνη με το ανωτέρω άρθρο, ήτοι δεν θα πρέπει να υπερβαίνει σε καμία περίπτωση τις δεκαπέντε (15) ημέρες, όπως ορίζει η ανωτέρω διάταξη – ιδανικά βέβαια, η ικανοποίησή του θα πρέπει να γίνεται αμέσως.

2. Σε κάθε περίπτωση, σημειώνεται ότι για τις αυτοματοποιημένες κλήσεις (ήτοι τις κλήσεις χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση) απαιτείται, όπως ρητά επιτάσσει το άρ. 11 παρ. 1 του ν. 3471/2006, η προηγούμενη συγκατάθεση των συνδρομητών – ακόμα και αν οι αριθμοί αυτοί δεν έχουν καταχωρηθεί στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους. Πρέπει δε να επισημανθεί ότι η διάταξη για τις αυτοματοποιημένες κλήσεις, κατ' εφαρμογή της Οδηγίας 2002/58/EK, είναι σε ισχύ από την έναρξη εφαρμογής του ν. 3471/2006 και του προγενέστερου 2774/1999, δεν επηρεάστηκε δηλαδή από τη μετέπειτα τροποποίηση του νόμου ν. 3471/2006.
3. Παράλληλα, καθώς για την πραγματοποίηση των τηλεφωνικών κλήσεων η διαφημιζόμενη εταιρεία αποτελεί τον υπεύθυνο της επεξεργασίας, οφείλει να ικανοποιεί και τα λοιπά δικαιώματα των υποκειμένων, ιδίως τα δικαιώματα ενημέρωσης, πρόσβασης και αντίρρησης (άρ. 11-13 του ν. 2472/1997). Τούτο σημαίνει ότι κατά τη διενέργεια μιας τηλεφωνικής κλήσης και σε συμφωνία με τα οριζόμενα στο αρ. 11 του ν. 2472/1997, θα πρέπει να ενημερώνει για την ταυτότητά της και την ταυτότητα του εκπροσώπου της, να μην αποκρύπτει ή παραποιεί τον αριθμό καλούντος και να ενημερώνει τουλάχιστον για τη δυνατότητα άσκησης του δικαιώματος πρόσβασης, καθώς μπορεί να γίνει δεκτό ότι ο σκοπός της επεξεργασίας (ήτοι προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών) είναι αυταπόδεικτος και οι αποδέκτες των δεδομένων, εφόσον περιορίζονται στα πρόσωπα του υπευθύνου και των εκτελούντων την επεξεργασία για το συγκεκριμένο σκοπό είναι εύκολα αντιληπτοί. Στην προκειμένη περίπτωση, η έννοια του εκπροσώπου ταυτίζεται με αυτή του εκτελούντος την επεξεργασία κατά την έννοια του άρ. 2 στοιχ. η' του ν. 2472/1997, οπότε και η ενημέρωση

πρέπει να περιλαμβάνει και τα στοιχεία του εκτελούντος την επεξεργασία.

4. Ειδικότερα ως προς το δικαίωμα αντίρρησης, το οποίο προβλέπεται στο άρ. 13 του ν. 2472/1997, σημειώνεται ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει, προκειμένου να συμμορφώνεται με την υποχρέωση που απορρέει από την εν λόγω διάταξη, να φροντίζει, εφόσον ένας καλούμενος συνδρομητής εκφράζει την αντίρρησή του στο να δέχεται κλήσεις από τον συγκεκριμένο υπεύθυνο επεξεργασίας (ή/και εκπρόσωπό του), να ακολουθεί μία σαφώς ορισμένη διαδικασία που να διασφαλίζει ότι ο αριθμός αυτός θα εξαιρείται από οποιαδήποτε τηλεφωνική προωθητική/διαφημιστική ενέργεια του υπευθύνου επεξεργασίας στο μέλλον. Αυτονόητο είναι ότι αυτή η διαδικασία πρέπει να είναι εις γνώσιν και των εξωτερικών συνεργατών του υπευθύνου επεξεργασίας (ήτοι των εκτελούντων την επεξεργασία), οι οποίοι και θα πρέπει να συμμορφώνονται με αυτή. Πρέπει επίσης να σημειωθεί 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.
5. Στο άρθρο 10 παρ. 3 του ν. 2472/1997 ορίζεται επίσης 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 υπευθύνου 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 υπευθύνου και ότι οι λοιπές υποχρεώσεις του παρόντος άρθρου βαρύνουν αναλόγως και αυτόν.»* Κατά τις κλήσεις που διενεργούνται από συνεργαζόμενες εταιρείες, για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας, οι εταιρείες αυτές αποτελούν, όπως προαναφέρθηκε, εκτελούσες την επεξεργασία. Συνεπώς ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να εξασφαλίζει ότι και αυτές ενεργούν χωρίς να παραβιάζουν τη νομοθεσία. Προς το σκοπό αυτό, οι υπεύθυνοι επεξεργασίας

που πραγματοποιούν τηλεφωνικές κλήσεις με ανθρώπινη παρέμβαση για την προώθηση των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους οφείλουν να διαθέτουν κατάλληλες και εγγράφως διατυπωμένες διαδικασίες, καθώς επίσης και να παρέχουν αντίστοιχες έγγραφες οδηγίες στο προσωπικό τους αλλά και στο προσωπικό των εκτελούντων την επεξεργασία. Οι οδηγίες αυτές πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνουν:

- α) το πώς διενεργείται η διαδικασία τηλεφωνικών κλήσεων, π.χ. επιλογή αριθμών, αφαίρεση αριθμών όσων έχουν εκφράσει αντίρρηση, μη απόκρυψη αριθμού κλήσης,
- β) τα στοιχεία που είναι υποχρεωμένος ο υπάλληλος να αναφέρει κατά την κλήση (π.χ. στοιχεία υπευθύνου και εκτελούντος την επεξεργασία, αναφορά πληροφοριών για την άσκηση των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης),
- γ) αναλυτικότερες πληροφορίες για το πώς μπορεί να γίνει η ικανοποίηση των δικαιωμάτων των καλούμενων συνδρομητών, είτε όσων εκφράζουν ειδική αντίρρηση είτε όσων επιθυμούν να εγγραφούν στο μητρώο .

Παράλληλα, στο πλαίσιο συμμόρφωσης του υπευθύνου επεξεργασίας με τα όσα προβλέπει το άρ. 10 του ν. 2472/1997, και λαμβάνοντας ιδίως υπόψη ότι, λόγω και της εγγενούς πολυπλοκότητας της διαδικασίας, είναι συχνά τα παράπονα των καλούμενων συνδρομητών για αζήτητες τηλεφωνικές οχλήσεις, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να φροντίζει ώστε να τηρεί τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για τη διερεύνηση κάθε παραπόνου. Άλλωστε, η διερεύνηση των παραπόνων μπορεί να γίνει μόνο με στοιχεία που τηρούνται από τον ίδιο τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή/και τον εκτελούντα την επεξεργασία. Τέτοια είναι τα εξωτερικά στοιχεία επικοινωνίας (οπωσδήποτε ημερομηνία και ώρα κλήσης, αριθμοί καλούντος και καλούμενου), των οποίων η τήρηση πρέπει να γίνεται με ασφαλή τρόπο για διάστημα ενός έτους, που είναι το κατάλληλο για τη διερεύνηση τυχόν καταγγελιών. Πέραν αυτών, σκόπιμο είναι να διαθέτει και τηλεφωνική γραμμή παραπόνων, η οποία να προορίζεται για χρήση και από μη συνδρομητές του ιδίου και την οποία να ανακοινώνει δημόσια

Ειδικά όσον αφορά στους εκτελούντες την επεξεργασία, επισημαίνεται ότι, βάσει και της προαναφερθείσας διάταξης του άρ. 10 παρ. 4 του ν. 2472/1997, είναι απαραίτητο να υπάρχουν ειδικές ρήτρες στις συμβάσεις ανάθεσης της επεξεργασίας, ώστε να δεσμεύονται για την τήρηση των

ανωτέρω. Τέλος, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να λαμβάνει μέτρα ώστε να διασφαλίζει ότι οι ανωτέρω διαδικασίες τηρούνται τόσο από τους υπαλλήλους του όσο και από τους εκτελούντες την επεξεργασία, όπως π.χ. μέσω περιοδικών επιτόπιων ελέγχων.

6. Από την εξέταση του φακέλου της υπόθεσης προκύπτουν τα εξής, όσον αφορά στις καταγγελίες που αναφέρονται στο ιστορικό της υπόθεσης:

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας αποδέχεται ουσιαστικά την παράβαση σε δεκαπέντε (15) περιπτώσεις (γ', δ', ζ', θ', ια', ιβ', ιγ', ιδ', ιζ' ιη', κ', κα', κβ', κγ', κε') επικαλούμενος ανθρώπινο λάθος, τεχνική δυσλειτουργία ή καθυστερημένη ανταπόκρισή του σε αίτημα. Σε άλλες επτά (7) περιπτώσεις (β', ε', στ', η', ι', ιθ', κδ') οι καταγγέλλοντες παρέχουν πλήρη στοιχεία τεκμηρίωσης για τις κλήσεις, το διαφημιστικό τους περιεχόμενο και τον τρόπο άσκησης των δικαιωμάτων τους, ιδίως της έκφρασης αντίρρησης, και παρότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν επιβεβαιώνει την πραγματοποίηση των κλήσεων, οι εν λόγω καταγγελίες θα πρέπει να γίνουν δεκτές ως αποδεδειγμένες. Και τούτο γιατί ο καλούμενος συνδρομητής είναι αποδέκτης όχλησης που δεν έχει ζητήσει, για την απόδειξη της οποίας το μόνο που μπορεί να κάνει, σε περίπτωση που θέλει να προβεί σε καταγγελία, είναι να περιοριστεί σε εξωτερικά στοιχεία της κλήσης και σε αναφορά του περιεχομένου της (αριθμός τηλεφώνου κλήσης, ώρα και ημέρα κλήσεων, διαφημιζόμενος και επιπρόσθετα, πρόσωπο με το οποίο συνομίλησε, αν του έχει δηλωθεί, ή άλλα στοιχεία της προφορικής συνομιλίας). Όταν ο καταγγέλλων προσκομίζει πλήρη στοιχεία – όπως ισχύει στις εν λόγω επτά περιπτώσεις - θα πρέπει ο διαφημιζόμενος (υπεύθυνος επεξεργασίας) να είναι σε θέση να αποδείξει ότι δεν πραγματοποίησε την κλήση. Προς τούτο είναι απαραίτητο να φροντίζει να τηρεί πλήρη αρχεία καταγραφής πληροφοριών περί των διαφημιστικών κλήσεων (log files) που έχει πραγματοποιήσει, τα οποία να είναι σε θέση να ελέγξει και να παραδώσει στην Αρχή προς απόδειξη των ισχυρισμών του - κάτι το οποίο δεν έχει γίνει σε αυτές τις περιπτώσεις. Ειδικά δε για την περίπτωση της κδ' καταγγελίας δεν μπορεί να αμφισβητηθεί ότι ο αριθμός του συνδρομητή είχε συμπεριληφθεί στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του, καθώς κάτι τέτοιο προκύπτει από το σχετικό υπόμνημα που υπέβαλε η εταιρεία Cyta στην Αρχή (με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4368/11-07-2016), στο πλαίσιο εξέτασης της καταγγελίας του εν λόγω καταγγέλλοντα (η οποία δεν αφορούσε μόνο τη Vodafone αλλά και τη Cyta).

Συνεπώς, από τις καταγγελίες β', στ', η', θ', ι', ιβ', ιγ', ιζ' έως κε' προκύπτει παραβίαση του άρ. 11 του ν. 3471/2006, ενώ από τις καταγγελίες γ', δ', ε', ζ', η', ια', ιδ' προκύπτει παραβίαση του άρ. 13 του ν. 2472/1997.

Τέλος, οι λοιπές καταγγελίες (α', ιε', ιστ') δεν στοιχειοθετούνται επαρκώς, καθώς είτε δεν προσδιορίζεται απόλυτα η ημερομηνία πραγματοποίησης της επίμαχης κλήσης (α') είτε δεν προκύπτει υπαιτιότητα της Vodafone καθώς ο τηλεφωνικός αριθμός του συνδρομητή δεν φαίνεται να είχε συμπεριληφθεί στο Μητρώο κατά το διάστημα στο οποίο αφορά η καταγγελία (ιε', ιστ').

7. Από την εξέταση των διαδικασιών που ακολουθεί ο υπεύθυνος επεξεργασίας, όπως αυτές περιγράφηκαν στα υπομνήματά του, προκύπτει ότι λαμβάνει συστηματικά τα Μητρώα «opt-out» από τους παρόχους εκείνους με μεγάλο αριθμό συνδρομητών. Αν και η Αρχή αναγνωρίζει τη δυσκολία εφαρμογής της διάταξης, είναι απαραίτητο να λαμβάνονται τα μητρώα και από τους άλλους παρόχους που έχουν λιγότερους συνδρομητές και άρα να υλοποιηθεί τρόπος λήψης και των καταλόγων αυτών. Επίσης, διαπιστώθηκε ότι ο υπεύθυνος τηρεί αρχείο με ειδική συγκατάθεση προσώπων που του έχουν ειδικά δηλώσει ότι επιθυμούν να λαμβάνουν μη αυτοματοποιημένες προωθητικές κλήσεις, παρά την εγγραφή τους στο μητρώο του άρ. 11 του ν. 3471/2006, μόνο για συνδρομητές του, ενώ πρέπει να τηρεί το αρχείο αυτό –όπως αναλύθηκε παραπάνω στη Σκέψη 1– και για συνδρομητές τρίτων. Περαιτέρω, διαπιστώθηκε ότι η διαδικασία δημιουργίας ενιαίου αρχείου μη καλούμενων αριθμών για χρήση τόσο δική του όσο και από τους εξωτερικούς του συνεργάτες εκτελείται με καθυστέρηση, δηλαδή μετά την πάροδο μηνός, και, ως εκ τούτου, πρέπει να καταστεί ταχύτερη, σύμφωνα και τα όσα αναφέρονται ανωτέρω στη Σκέψη 1. Όσον αφορά την ενημέρωση που παρέχεται κατά τις κλήσεις διαπιστώνεται ότι δεν γίνεται αναφορά στο όνομα των συνεργαζόμενων εταιρειών (εκτελούντων την επεξεργασία). Τέλος, οι συμβατικές ρήτρες που υπογράφονται με τους συνεργάτες του, δεν περιλαμβάνουν ειδική αναφορά στο Μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, όπως επιβάλλεται.
8. Λαμβάνοντας υπόψη τη δυσκολία εφαρμογής της διάταξης του αρ. 11 του ν. 3471/2006, λόγω της μη ύπαρξης ενοποιημένου μητρώου, καθώς επίσης και το γεγονός ότι οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι προβαίνουν σε διαφήμιση των υπηρεσιών τους με χιλιάδες τηλεφωνικές κλήσεις, μπορεί να γίνει δεκτό ότι, στην παρούσα χρονική στιγμή, δικαιολογείται ένας μικρός αριθμός παραπόνων,

ο οποίος όμως δεν θα πρέπει να ξεπερνά τις δέκα (10) περιπτώσεις, λαμβάνοντας υπόψη ότι δεν υποβάλουν καταγγελία στην Αρχή όλοι ανεξαιρέτως οι συνδρομητές που αν και έχουν εκφράσει, είτε γενικώς είτε ειδικώς, την αντίρρησή τους, δέχονται κάποια όχληση. Ενόψει του συνολικού αριθμού των παραβάσεων που διαπιστώθηκαν, και ιδίως των εικοσιδύο (22) καταγγελιών που κρίνονται βάσιμες, του γεγονότος 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 και αναλύεται σε 1000 ευρώ για κάθε διαπιστωθείσα παράβαση πλέον των δέκα. Σημειώνεται ότι έχει συνεκτιμηθεί το γεγονός ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας σταδιακά βελτιώνει τις διαδικασίες του με σκοπό τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

#### **ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ**

Η Αρχή

1. 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 12.000 Ευρώ για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση των διατάξεων του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 και του άρθρου 13 του ν. 2472/1997.
2. Απευθύνει σύσταση στον ως άνω υπεύθυνο επεξεργασίας όπως κατά τη διαδικασία προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών μέσω τηλεφωνικών κλήσεων με ανθρώπινη παρέμβαση εφαρμόζει όσα αναφέρονται στις σκέψεις με αριθμό 2 έως και 5 της παρούσης και ιδίως να βελτιώσει τα σημεία που επισημαίνονται στη σκέψη με αριθμό 7 της παρούσης.

**Ο Πρόεδρος της Αρχής**

**Η Γραμματέας**

**Πέτρος Χριστόφορος**

**Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου**