



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

Αθήνα, 19-07-2013
Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/4896/19-07-2013

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 86/2013

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συνήλθε μετά από πρόσκληση του Προέδρου της σε τακτική συνεδρίαση στην έδρα της την 6-6-2013, σε συνέχεια των από 7-3-2013 και 30-5-2013 τακτικών συνεδριάσεών της, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν οι Π. Χριστόφορος, Πρόεδρος της Αρχής, Α.Ι. Μεταξάς, Δ. Μπριόλας, Α. Συμβώνης, Π. Τσαντίλας, ως εισηγητής, και Κ. Χριστοδούλου, τακτικά μέλη. Το τακτικό μέλος Λ. Κοτσαλής καθώς και το αναπληρωματικό αυτού Σ. Βλαχόπουλος δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως.. Στη συνεδρίαση παρέστησαν οι Φ.Καρβέλα, νομικός ελεγκτής και Γ. Παναγοπούλου, Λ. Ρούσσος, Α. Χρυσάνθου, πληροφορικοί ελεγκτές, ως βοηθοί εισηγητές, οι οποίοι αποχώρησαν μετά τη συζήτηση και πριν τη διάσκεψη και λήψη της απόφασης. Επίσης, παρέστη, με εντολή του Προέδρου, η Μελπομένη Γιαννάκη, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών και οικονομικών υποθέσεων της Αρχής, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Η Αρχή πραγματοποίησε στις 4 Δεκεμβρίου 2012 επιτόπιο διοικητικό έλεγχο στην εταιρεία Πειραιώς Direct Services Α.Ε (εφεξής «υπεύθυνος επεξεργασίας»), σύμφωνα με το άρθρο 19 στοιχ. η) ν. 2472/1997. Ο έλεγχος πραγματοποιήθηκε στις εγκαταστάσεις του υπευθύνου επεξεργασίας, στη διεύθυνση Σαλαμίνας 72-74, Καλλιθέα, από τους υπαλλήλους του Τμήματος Ελεγκτών της Γραμματείας της Αρχής Φ. Καρβέλα, Γ.

Παναγοπούλου, Λ. Ρούσσο και Α. Χρυσάνθου (εφεξής «ομάδα ελέγχου»), μετά από την με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/7702/29-11-2012 εντολή του Προέδρου της Αρχής.

Ο έλεγχος ήταν αυτεπάγγελτος και πραγματοποιήθηκε μετά από στοιχείο που προέκυψε κατόπιν διοικητικού έλεγχου της Αρχής στην εταιρεία Runner ΕΠΕ, κατά τον οποίο συνελέγη ως πειστήριο τιμολόγιο, στο οποίο αναφέρεται η πώληση στον υπεύθυνο επεξεργασίας, έναντι 14.760 ευρώ, αρχείου εμπορικού και οικονομικού ενδιαφέροντος από τη Runner ΕΠΕ (Πειστήριο με κωδικό Π30).

Ο έλεγχος έγινε χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του υπεύθυνου επεξεργασίας. Η ομάδα ελέγχου συνομίλησε με υπαλλήλους του υπεύθυνου επεξεργασίας και στη συνέχεια διενήργησε επιτόπιο τεχνικό έλεγχο σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές που χρησιμοποιούνται για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων. Στο πλαίσιο αυτό η ομάδα ελέγχου συνέλεξε ηλεκτρονικά και έντυπα πειστήρια. Η λίστα των πειστηρίων εκτυπώθηκε σε δύο (2) αντίγραφα, υπογράφηκε από την ομάδα ελέγχου, καθώς και από εκπρόσωπο του υπεύθυνου επεξεργασίας (βλ. Παράρτημα Α) και πρωτοκολλήθηκε με αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7865/06-12-2012.

Μετά από την ολοκλήρωση του ελέγχου, η ομάδα ελέγχου συνέταξε τα Πρακτικά του ελέγχου (εφεξής «Πρακτικά»), στα οποία καταγράφονται οι απαντήσεις/διευκρινίσεις του υπεύθυνου επεξεργασίας, καθώς και οι επιτόπιες παρατηρήσεις της ομάδας ελέγχου. Τα Πρακτικά απεστάλησαν στις 10/12/2012 με μήνυμα ηλεκτρονικό ταχυδρομείου στον υπεύθυνο επεξεργασίας για υποβολή σχολίων ή/και παρατηρήσεων. Στις 17/12/2012 τα Πρακτικά οριστικοποιήθηκαν και πρωτοκολλήθηκαν με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/8099/17-12-2012 (βλ. Παράρτημα Α).

Εν συνεχεία, η ομάδα ελέγχου μελέτησε τα Πρακτικά, πραγματοποίησε ανάλυση των ψηφιακών πειστηρίων που συλλέχθηκαν κατά τον έλεγχο, και υπέβαλε στην Αρχή το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1447/27-02-2013 Πόρισμα στο οποίο αναφέρονται τα ευρήματα του ελέγχου.

Στα ευρήματα αναφέρεται ότι πέρα των στοιχείων (όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, διεύθυνση), τα οποία επιτρέπεται να περιλαμβάνονται στους καταλόγους συνδρομητών, περιλαμβάνονται και επιπλέον δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία προέρχονται από τρίτο αρχείο, το οποίο δεν έχει σχέση με τον ενοποιημένο κατάλογο του ΟΤΕ. Τα στοιχεία που προέκυψαν από την ανάλυση των πειστηρίων συνηγορούν επίσης στο ότι το προϊόν, το οποίο αγόρασε ο υπεύθυνος επεξεργασίας, αποτελεί μια επεξεργασμένη μορφή του ενοποιημένου καταλόγου του ΟΤΕ, η οποία δημιουργήθηκε με χρήση επιπλέον προσωπικών δεδομένων (πχ. ΑΦΜ πολιτών).

Η Αρχή κάλεσε με το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1476/28-02-2013 έγγραφό της τον υπεύθυνο επεξεργασίας, όπως νομίμως εκπροσωπείται, να παραστεί στη συνεδρίαση της Ολομέλειας της Αρχής, την Πέμπτη 7-03-2013 και ώρα 10:00, για να εκφέρει τις απόψεις της επί του πορίσματος του ως άνω ελέγχου. Η εταιρεία, διά των νομίμων εκπροσώπων της, ζήτησε και έλαβε από την Αρχή αναβολή για τη συζήτηση της υπόθεσης την Πέμπτη 30-05-2013.

Με το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1476/28-02-2013 έγγραφό της η Αρχή απηύθυνε επίσης ερώτημα στον υπεύθυνο επεξεργασίας σχετικά με το εάν κατά την πραγματοποίηση της τηλεφωνικής καμπάνιας προώθησης των υπηρεσιών του πελάτη της HellasPower (έλαβε χώρα το Νοέμβριο, Δεκέμβριο του 2011) είχε λάβει γνώση του ειδικού καταλόγου των συνδρομητών οι οποίοι δεν επιθυμούν να γίνονται αποδέκτες τηλεφωνικών κλήσεων για διαφημιστικούς σκοπούς (άρθρο 11 παρ. 2 του ν. 3471/2006). Σε απάντηση του ως άνω εγγράφου της Αρχής, ο υπεύθυνος επεξεργασίας με το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1693/07-03-2013 έγγραφο ζήτησε από την Αρχή να ενημερώσει σχετικά και να χορηγήσει τυχόν πορίσματα ελέγχων της σχετικά με την τήρηση των επιταγών του άρθρου 11 του ν. 3471/2006. Η Αρχή απάντησε στον υπεύθυνο επεξεργασίας με το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1693-1/16-04-2013 έγγραφο της ότι η Αρχή εποπτεύει την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 3471/2006 και η εποπτεία δεν περιορίζεται σε διοικητικό έλεγχο, που στην προκειμένη περίπτωση δεν έχει πραγματοποιηθεί, αλλά έχει διάφορες μορφές, όπως συντονισμό, ενημέρωση κλπ.

Σχετικά με το ισχύον νομικό πλαίσιο για τον ενοποιημένο τηλεφωνικό κατάλογο, η Αρχή επικοινωνήσε με την ΕΕΤΤ και πραγματοποίησε συνάντηση στα γραφεία της ΕΕΤΤ, στις 5 Απριλίου 2013, κατά την οποία διευκρινίστηκαν σημεία της υφιστάμενης νομοθεσίας.

Στη συνεδρίαση της Ολομέλειας της Αρχής, την 30-05-2013, παρέστησαν νομίμως οι Α, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής της Πειραιώς Direct Services ΑΕ, Β, Δικηγόρος, Γ, Δικηγόρος και Δ, Ασκούμενη Δικηγόρος. Κατά τη συνεδρίαση, η κληθείσα εταιρεία εξέθεσε δια των νομίμων εκπροσώπων της τις απόψεις της, τις οποίες ανέπτυξε κατόπιν διεξοδικώς με σχετικό υπόμνημά της (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3845/05-06-2013 έγγραφο προς την Αρχή).

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των παραπάνω στοιχείων, αφού, άκουσε τον εισηγητή και τους βοηθούς εισηγητές, μετά και από διεξοδική συζήτηση,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

1. Κατά το άρθρο 4, παρ. 1, εδ. α) του ν. 2472/1997, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για να τύχουν νόμιμης επεξεργασίας πρέπει να συλλέγονται κατά τρόπο θεμιτό και νόμιμο για καθορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και να υφίστανται θεμιτή και νόμιμη επεξεργασία ενόψει των σκοπών αυτών.

2. Σύμφωνα με το άρθρο 10 του ν. 3471/2006, «Κατάλογοι συνδρομητών», άρθρο 2: «Τα περιεχόμενα στους έντυπους ή ηλεκτρονικούς καταλόγους συνδρομητών δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία βρίσκονται στη διάθεση του κοινού ή μπορούν να ληφθούν μέσω των υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου, πρέπει να περιορίζονται στα απαραίτητα για την αναγνώριση της ταυτότητας συγκεκριμένου συνδρομητή (όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, διεύθυνση), εκτός εάν ο συνδρομητής έχει δώσει τη ρητή συγκατάθεση του για τη δημοσίευση συμπληρωματικών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα». Αντίστοιχη πρόβλεψη υπάρχει και στο άρθρο 5 παρ. 3. του κανονισμού 491/026/ΦΕΚ 1622-13-08-2008 της ΕΕΤΤ, όπου προβλέπεται ότι «τα στοιχεία των συνδρομητών που καταχωρούνται στον κατάλογο, ατελώς για τους συνδρομητές, περιορίζονται στα απαραίτητα για την αναγνώριση της ταυτότητας συγκεκριμένου συνδρομητή και συνίστανται σε: α. Επώνυμο, β. Όνομα, γ. Πατρώνυμο., δ. Διεύθυνση. Λοιπά στοιχεία, όπως το επάγγελμα, οι διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου καθώς και προσωπικών ιστοσελίδων, δύναται να περιλαμβάνονται στον κατάλογο, ατελώς για το συνδρομητή και κατόπιν υποβολής σχετικού αιτήματός του, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.»

3. Το άρθρο 4 του κανονισμού 491/026/ΦΕΚ 1622-13-08-2008 της ΕΕΤΤ, αναφέρει: «1. Με τις διατάξεις του παρόντος Κεφαλαίου καθορίζεται η μορφή του (τηλεφωνικού) καταλόγου, τόσο έντυπου όσο και ηλεκτρονικού, όπως διατίθεται στους τελικούς χρήστες, στο πλαίσιο των υποχρεώσεων παροχής Καθολικής Υπηρεσίας. Λοιποί πάροχοι/φορείς, οι οποίοι προβαίνουν σε έκδοση (τηλεφωνικού) καταλόγου δεν υποχρεούνται να ακολουθούν την καθοριζόμενη με την παρούσα απόφαση μορφή αυτών.

4. Σύμφωνα με την παρ.1 του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 «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, [με ή] 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». Σύμφωνα με την παρ.2 του ίδιου άρθρου «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».

Στην υπό κρίση υπόθεση, ο υπεύθυνος επεξεργασίας προέβη σε επεξεργασία (άρθρο 4, παρ. 1, εδ. α) του ν. 2472/1997) αρχείου προσωπικών δεδομένων που αγόρασε από την Runner ΕΠΕ. Η επεξεργασία συνίσταται ειδικότερα στην: α) αποθήκευση του αρχείου, β) ταξινόμηση των εγγραφών του αρχείου με βάση την επαγγελματική κατηγορία, στην οποία ανήκει η εκάστοτε εγγραφή (κάθε εγγραφή αντιστοιχεί σε ένα υποκείμενο), γ) εισαγωγή των εγγραφών στο πληροφοριακό σύστημα του υπεύθυνου επεξεργασίας και δ) χρήση των εγγραφών για την πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων. Σχετικό απόσπασμα από τα Πρακτικά του ελέγχου, με κωδικό ΕΡ12: «Απόσπασμα της βάσης δεδομένων κατηγοριοποιημένο σε δύο κατηγορίες "Υπάλληλοι-Επιστήμονες" και "Ιδιώτες-Ελ. Επαγγελματίες", ανάλογα με την στόχευση των προϊόντων της Hellas Power, εισήχθη στο σύστημα του Call Center ως δύο διαφημιστικές "καμπάνιες"».

Το προϊόν που αγόρασε ο υπεύθυνος επεξεργασίας από τη Runner ΕΠΕ είχε περιγραφεί ως ο ενοποιημένος τηλεφωνικός κατάλογος ΟΤΕ προερχόμενος από δημόσια προσβάσιμες πηγές (Πειστήριο Π4 του Πορίσματος). Όμως, σύμφωνα με το Πόρισμα ελέγχου, σε ορισμένες περιπτώσεις οι τηλεφωνικοί αριθμοί συσχετίζονται με στοιχεία ταυτότητας που αναφέρονται ως "όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, διεύθυνση" και "epitheto_ote, onoma_ote, patronymo_ote". Το εύρημα αυτό καταδεικνύει ότι το αρχείο περιείχε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία δεν περιλαμβάνονται μόνο στον ενοποιημένο κατάλογο του ΟΤΕ.

Τα στοιχεία που προέκυψαν από την ανάλυση των πειστηρίων συνηγορούν επίσης στο ότι το προϊόν, το οποίο αγόρασε ο υπεύθυνος επεξεργασίας, είναι μια επεξεργασμένη μορφή του ενοποιημένου καταλόγου του ΟΤΕ, η οποία δημιουργήθηκε/διασταυρώθηκε με χρήση επιπλέον προσωπικών δεδομένων (π.χ ΑΦΜ πολιτών), τα οποία δεν είναι δημόσια προσβάσιμα.

Όσον αφορά την τήρηση των επιταγών της παραγράφου 11 του ν. 3471/2006, ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν έλαβε γνώση του ειδικού καταλόγου συνδρομητών οι οποίοι

είχαν δηλώσει ότι δεν επιθυμούν γενικώς να δέχονται κλήσεις διαφημιστικού σκοπού. Σημειώνεται ότι η σχετική αλλαγή στο άρθρο 11 του ν. 3471/2006 έγινε την 1η Σεπτεμβρίου 2011, και η καμπάνια τηλεφωνικής προώθησης που πραγματοποίησε ο υπεύθυνος επεξεργασίας έλαβε χώρα κατά τους μήνες Νοέμβριο και Δεκέμβριο του 2011.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή επιβάλλει κατά πλειοψηφία στην εταιρεία «Πειραιώς Direct Services Α.Ε»:

α) Ολοσχερή καταστροφή του συνόλου του αρχείου το οποίο περιέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που δεν ανήκουν στον ενοποιημένο, δημόσια προσβάσιμο κατάλογο του ΟΤΕ.

β) Σύσταση για την τήρηση των επιταγών του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, όταν πραγματοποιείται προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, δηλαδή να λαμβάνεται γνώση του ειδικού καταλόγου όπου οι συνδρομητές έχουν δηλώσει προς τον φορέα παροχής της διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ότι δεν επιθυμούν γενικώς να δέχονται τέτοιες κλήσεις.

Κατά τη γνώμη ενός μέλους της Αρχής, επιπλέον της κύρωσης της καταστροφής του αρχείου, έπρεπε να επιβληθεί πρόστιμο 10.000 ευρώ για την παραβίαση του άρθρου 4, παρ. 1, εδ. α) του ν. 2472/1997.

Ο Πρόεδρος

Η Γραμματέας

Πέτρος Χριστόφορος

Μελπομένη Γιαννάκη