



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 10-07-2015

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/3898/10-07-2015

### Α Π Ο Φ Α Σ Η 86 /2015

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε μετά από πρόσκληση του Προέδρου της σε τακτική συνεδρίαση στην έδρα της, την 09-06-2015, σε συνέχεια της από 12-05-2015 συνεδρίασης και εξ αναβολής της από 31-03-2015 συνεδρίασης, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν οι Π. Χριστόφορος, Πρόεδρος της Αρχής, Α. Κοτσαλής, Α.-Ι. Μεταξάς, Α. Συμβώνης, ως εισηγητής, Κ. Χριστοδούλου και Π. Τσαντίλας, τακτικά μέλη. Δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος, αν και κλήθησαν νομίμως εγγράφως, το μέλος Δ. Μπριόλας και το αναπληρωματικό μέλος αυτού Χ. Ανθόπουλος. Στη συνεδρίαση, χωρίς δικαίωμα ψήφου, επίσης παρέστη και η Γ. Παλαιολόγου, υπάλληλος του Τμήματος Διοικητικού-Οικονομικού, ως γραμματέας, μετά από εντολή του Προέδρου. Ο βοηθός εισηγητής Γ. Ρουσόπουλος ειδικός επιστήμονας υπάλληλος του Τμήματος Ελεγκτών, απουσίαζε λόγω κωλύματος.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Υποβλήθηκε στην Αρχή η υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/69/08-01-2014 ερώτηση του Πανελληνίου Σωματίου Εργαζομένων TIM (Wind), σύμφωνα με το οποία στο CS (Εξυπηρέτηση πελατών) της εταιρείας WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε. (εφεξής WIND) γίνεται η λεγόμενη «συνακρόαση κλήσης», με σκοπό την «αξιολόγηση»-αστυνόμηση του εργαζομένου από τον προϊστάμενο, χωρίς σχετική ενημέρωση των

συμμετεχόντων στην κλήση (πελάτη ή εργαζόμενου). Επίσης, αναφέρεται ότι γίνεται ηχογράφηση και καταγραφή των εισερχόμενων κλήσεων, η οποία χρησιμοποιείται για την ίδια προσχηματική «αξιολόγηση» του εργαζομένου, ενώ δεν υπάρχει μηχανισμός διασφάλισης των εμπορικών συναλλαγών. Επίσης, το Σωματείο αναφέρει ότι δίδεται εξ αποστάσεως πρόσβαση σε συστήματα της εταιρείας σε συνεργαζόμενες τρίτες εταιρείες και ότι έχει παρατηρηθεί ότι εργαζόμενοι εργάζονται εξ αποστάσεως σε τμήματα εκτός των αρμοδιοτήτων τους.

Το ανωτέρω έγγραφο ερώτημα, που έχει ουσιαστικά τη μορφή καταγγελίας, υποβλήθηκε και στην Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Η ΑΔΑΕ διαβίβασε στην Αρχή το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1404/27-05-2014 έγγραφό της (αρ. πρωτ. Αρχής Γ/ΕΙΣ/3352/29-05-2014). Σε αυτό περιέχονται τα υπ' αριθμ. πρωτ. Wind τμ. Ασφ 489α και 499 έγγραφα της WIND. Στο πρώτο από αυτά η εταιρεία αναφέρει ότι οι εργαζόμενοί της που υπηρετούν στις θέσεις εργασίας όπου πραγματοποιείται η καταγραφή, μπορούν να ζητήσουν τη συνδρομή και παρέμβαση των άμεσα προϊσταμένων τους, είτε για την επίλυση αιτημάτων καταναλωτών που εκφεύγουν των συνηθισμένων περιπτώσεων, είτε για εκπαιδευτικούς λόγους. Στο δεύτερο από αυτά αναφέρεται ότι από την πλατφόρμα που χρησιμοποιείται (NICE) παρέχεται η δυνατότητα εποπτείας (monitoring) των κλήσεων που καταγράφονται, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί στις περιπτώσεις που προαναφέρθηκαν.

Στο παρελθόν, η εταιρεία με τα υπ' αριθ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/481/13-7-2006 και ΓΝ/ΕΙΣ/876/24-11-2006 έγγραφά της (ως TIM Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε. τότε), ενημέρωσε την Αρχή σχετικά με την πρόθεσή της να καταγράψει τις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις που αφορούν τις εξής κατηγορίες: (1) παραγγελίες συνδρομητών, (2) θέματα λογαριασμών συνδρομητών, (3) διασφάλιση φυσικής ασφάλειας υπαλλήλων και (4) δειγματοληπτική καταγραφή κλήσεων εξυπηρέτησης πελατών, παραθέτοντας σύντομη περιγραφή των κατηγοριών αυτών. Η Αρχή, με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΞ/136/9-2-2007 έγγραφό της, την ενημέρωσε ότι είναι, καταρχάς, νόμιμη η καταγραφή τηλεφωνικών συνδιαλέξεων για τις κατηγορίες (1) και (2) και όχι για τις κατηγορίες (3) και (4). Ζήτησε, δε, την παροχή διευκρινίσεων για τις κατηγορίες (3) και (4) καθώς και για την αναγκαιότητα τήρησης των δεδομένων που αφορούν τις

κατηγορίες (1) και (2) για δύο έτη. Η εταιρεία απάντησε με το υπ' αριθ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/227/6-3-2007 έγγραφό της, ότι θα συλλέγει και καταγράφει τις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις μεταξύ των υπαλλήλων και των συνδρομητών της που εμπίπτουν στις κατηγορίες (1) και (2), ότι ο χρόνος τήρησης των σχετικών δεδομένων είναι δύο έτη έτσι ώστε η περίοδος αυτή να συνάδει με τους όρους της άδειας που της έχει δοθεί από την ΕΕΤΤ και θεωρείται επαρκής για πιθανές περιπτώσεις μελλοντικής αμφισβήτησης αίτησης ή/και κίνησης νομικής διαδικασίας, ότι οι συνδρομητές θα ενημερώνονται με ηχογραφημένη ειδοποίηση και τέλος ότι οι εμπλεκόμενοι υπάλληλοι θα ενημερωθούν σχετικά, πριν από την έναρξη λειτουργίας του καταγραφικού, στις θέσεις εργασίας τους καθώς και για το χώρο από τον οποίο θα μπορούν να πραγματοποιούν με ασφάλεια τις προσωπικές τους επικοινωνίες.

Μετέπειτα, με το το υπ' αριθ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/192/21-2-2011 έγγραφο με συμπληρωματικά στοιχεία ενημέρωσε την Αρχή ότι το σύστημα καταγραφής, εκτός από τις εισερχόμενες κλήσεις, θα εφαρμόζεται και στις εξερχόμενες κλήσεις από τους εμπλεκόμενους υπαλλήλους προς τους συνδρομητές. Οι κλήσεις αυτές θα πραγματοποιούνται από συγκεκριμένα εσωτερικά τηλέφωνα και μόλις ο συνδρομητής απαντήσει θα ενημερώνεται για την καταγραφή της κλήσης. Η καταγραφή αυτή πραγματοποιείται στο ίδιο πλαίσιο και για τους ίδιους σκοπούς με αυτούς που αναφέρονται στο προαναφερθέν έγγραφο της Αρχής. Παράλληλα, με το ίδιο έγγραφο προσκόμισε νεώτερη έκδοση του εσωτερικού διαδικαστικού κειμένου που αφορά στην καταγραφή κλήσεων.

Η Αρχή, με το Γ/ΕΞ/69-1/30-06-2014 έγγραφό της κάλεσε την εταιρεία να εκθέσει τις απόψεις της για τα καταγγελλόμενα και ειδικότερα για τα εξής: α) Αν και με ποιο τρόπο έχει γνωστοποιήσει στην Αρχή τη διαδικασία συνακρόασης κλήσεων. β) Με ποιο τρόπο ακριβώς παρέχεται η ενημέρωση για τη συνακρόαση των κλήσεων, ζητώντας να παρατεθεί ενδεικτικό απόσπασμα κειμένου σε ηλεκτρονική μορφή. γ) Σε πόσες περιπτώσεις έχει χρησιμοποιήσει τη δυνατότητα συνακρόασης των κλήσεων κατά το διάστημα των μηνών Οκτωβρίου έως και Δεκεμβρίου 2013. δ) Σε πόσες περιπτώσεις χρήστες της εταιρείας έχουν αποκτήσει πρόσβαση στο καταγεγραμμένο υλικό της

συνομιλίας και για ποιο σκοπό, κατά το προαναφερθέν χρονικό διάστημα. Για τις δύο τελευταίες περιπτώσεις ζήτησε την αποστολή αναλυτικών στοιχείων από τα τηρούμενα αρχεία καταγραφής, σε ηλεκτρονική μορφή, με επεξήγηση τυχόν χρησιμοποιούμενων κωδικών. Επιπλέον, ζήτησε να συμπεριλαμβάνονται στα στοιχεία αυτά τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες του κάθε χρήστη.

Η WIND απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4901/07-08-2014 έγγραφό της αναφέροντας ότι, όπως έχει γνωστοποιηθεί στην Αρχή, έχει εγκαταστήσει το σύστημα NICE<sup>1</sup> με προδιαγραφές αντίστοιχες με όλα τα συστήματα που εγκαθιστούν εταιρείες του κλάδου ή που διαθέτουν τμήματα εξυπηρέτησης πελατών. Μία από τις δυνατότητες του συστήματος είναι να ακούει κάποιος εξουσιοδοτημένος τρίτος την κλήση, είτε την ώρα που πραγματοποιείται, είτε εφόσον αυτή έχει καταγραφεί. Συνεπώς, θεωρεί ότι δεν απαιτείται περαιτέρω ενημέρωση της Αρχής, από τη στιγμή που δεν απαιτείται ενημέρωση ούτε για την εγκατάσταση του καταγραφικού. Υποστηρίζει επίσης τα εξής:

i) Ότι η μετέπειτα ακρόαση της καταγεγραμμένης κλήσης είναι νόμιμη καθώς μέσω αυτής ικανοποιούνται αιτήματα των συνδρομητών (π.χ. αίτημα απομαγνητοφώνησης για τη διασφάλιση συναλλαγών).

ii) Ότι το «live monitoring» (συνακρόαση σε πραγματικό χρόνο) θεωρείται απαραίτητο εργαλείο για τα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών των εταιρειών και οι εργαζόμενοι που υπηρετούν στις θέσεις αυτές μπορούν να ζητούν και να λαμβάνουν τη συνδρομή (ή και την παρέμβαση) των άμεσων προϊσταμένων τους, όπως ενδεικτικά αναφέρουν είτε για την επίλυση αιτημάτων καταναλωτών που εκφεύγουν των συνηθισμένων περιπτώσεων είτε για εκπαιδευτικούς λόγους. Και επεξηγούν ότι με την έννοια του εκπαιδευτικού λόγου θεωρούν την πρώτη περίοδο εργασίας των υπαλλήλων που είναι απαραίτητη η συνδρομή κάποιου προϊσταμένου και την περίοδο προώθησης νέων προϊόντων και προσφορών που ακόμα και οι παλαιοί υπάλληλοι έχουν ανάγκη ενημέρωσης και υποβοήθησης κατά την επικοινωνία. Ο προϊστάμενος μπορεί να ακούσει και να κατευθύνει τον υπάλληλο χωρίς να μπορεί να παρέμβει ή να συνομιλήσει με το συνδρομητή.

---

<sup>1</sup> Πρόκειται για ολοκληρωμένη εφαρμογή κέντρου τηλεφωνικών κλήσεων με υποστήριξη καταγραφής κλήσεων και πολλές δυνατότητες παραμετροποίησης

iii) Οι συνομιλίες για τις οποίες δίνεται η δυνατότητα «live monitoring» είναι αυτές για τις οποίες επιτρέπεται η καταγραφή, σύμφωνα με αυτά που έχει ενημερώσει η Αρχή την εταιρεία. Η ενέργεια αυτή δεν αποτελεί νέα επεξεργασία ώστε να απαιτείται γνωστοποίηση. Σκοπός της ακρόασης είναι η επίλυση θεμάτων σχετικών με παραγγελιοληψία, συμβάσεις και θέματα λογαριασμών και δεν διαφοροποιείται από τον σκοπό για τον οποίο επιτρέπεται η καταγραφή των συνομιλιών.

iv) Όσον αφορά την ενημέρωση, η WIND τη διαχωρίζει σε αυτή που παρέχει στους υπαλλήλους της και στους καταναλωτές. Στην πρώτη περίπτωση, οι υπάλληλοι ενημερώνονται για κάθε δυνατότητα του καταγραφικού συστήματος και τη δυνατότητα παράλληλης ακρόασης των συνομιλιών τους, εκπαιδεύονται ειδικά, υπάρχει ανακοίνωση στον πίνακα του σχετικού τμήματος (επισημαίνεται και η ύπαρξη χωριστών τηλεφωνικών συσκευών για προσωπικές τους κλήσεις) και ανάρτηση στο εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας (intranet). Στη δεύτερη περίπτωση η ενημέρωση γίνεται με ηχογραφημένο μήνυμα κατά την έναρξη της επικοινωνίας. Οι καταναλωτές δεν ενημερώνονται ειδικά για τη συνακρόαση καθώς η WIND υποστηρίζει ότι αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό (όταν μάλιστα αφορά μικρό ποσοστό κλήσεων), ενώ θεωρούν ότι δεν συντρέχει υποχρέωση ειδικής ενημέρωσης καθώς η ακρόαση από επιπλέον πρόσωπο της εταιρείας δεν επιφέρει αλλαγή στην επικοινωνία του συνδρομητή (ο οποίος γνωρίζει ότι καταγράφεται η συνομιλία του για τη διασφάλιση της συναλλαγής) και εφόσον ο προϊστάμενος δεν μπορεί να παρέμβει, η συνομιλία παραμένει διμερής, κάτι που ισχύει σε κάθε περίπτωση, αφού η WIND δρα ως σύνολο απέναντι στον καταναλωτή, ανεξάρτητα με το πόσοι υπάλληλοί της επικοινωνούν με τον συνδρομητή. Τούτο δε ισχύει και για τυχόν προστιθέντες οι οποίοι καλούν για λογαριασμό και εκ μέρους της WIND.

v) Οι κανόνες ασφάλειας προβλέπονται σε κείμενο εσωτερικής διαδικασίας. Σύμφωνα με αυτούς καταγράφονται τα ονόματα και οι θέσεις των προϊσταμένων που έχουν τη δυνατότητα χρήσης του live monitoring. Συγκεκριμένα, στο αρχείο καταγραφής αποτυπώνονται το όνομα του προϊσταμένου που ενεργοποιεί το live monitoring, το όνομα του υπαλλήλου και η ώρα έναρξης/λήξης. Για το διάστημα που ερώτησε η Αρχή (τρεις μήνες) έχουν καταγραφεί τριάντα πέντε (35) κλήσεις στις οποίες έγινε τέτοια

ενέργεια. Η WIND παραθέτει τον κατάλογο αυτό και επισημαίνει ότι αυτό δείχνει ότι γίνεται περιορισμένη χρήση της δυνατότητας, καθώς καθημερινά η εταιρεία εξυπηρετεί δεκάδες χιλιάδες κλήσεις.

vi) Ο σκοπός της καταγραφής των συνομιλιών στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών είναι η παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής. Ο σκοπός αυτός αναλύεται περαιτέρω και οι πιο αντιπροσωπευτικές περιπτώσεις είναι: η αμφισβήτηση σύναψης σύμβασης ή ποσών επιδότησης/έκπτωσης, η αμφισβήτηση λογαριασμού, θέματα φορητότητας, αιτήματα καταναλωτών για απομαγνητοφώνηση συνομιλιών και απαντήσεις της εταιρείας σε παράπονα/καταγγελίες καταναλωτών, ειδικά εκείνων που λαμβάνονται από δημόσιες αρχές (ΕΕΤΤ/ΓΓΚ/ΣτΚ). Το πλήθος των προσβάσεων στις καταγεγραμμένες κλήσεις για το σκοπό αυτό είναι υψηλό, καθώς εξαρτάται από τα αιτήματα των καταναλωτών.

Κατόπιν της απάντησης της WIND η Αρχή, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4901-1/09-10-2014 έγγραφό της, ζήτησε να προσκομιστεί, σε ηλεκτρονική ή/και σε γραπτή μορφή, αντίγραφο των καταγεγραμμένων συνομιλιών που αντιστοιχούν στα χρονικά διαστήματα για τα οποία έχει ενεργοποιηθεί η συνακρόαση. Η εταιρεία χορήγησε τον κατάλογο αυτό με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/8141/23-12-2014 έγγραφό της, χορηγώντας αντίγραφο τριανταπέντε (35) κλήσεων και δύο ακόμα για τις οποίες έχει καταγραφεί η έναρξη ακρόασης αλλά για τεχνικούς λόγους δεν καταγράφηκε η λήξη της. Με την απάντηση η εταιρεία επισύναψε και περιγραφή του αντικειμένου των καταγεγραμμένων κλήσεων. Οι κλήσεις αυτές αφορούσαν σε προσωπικό της συνεργαζόμενης εταιρείας ICAP, που ενεργεί ως εκτελούσα την επεξεργασία για λογαριασμό της WIND με τη χρήση συστημάτων της WIND. Σε μία περίπτωση (κλήση υπ' αριθμ. 31 με διάρκεια 4.09'') η κλήση ξεκινάει ως έρευνα ικανοποίησης νέου πελάτη. Στη διάρκειά της και κατόπιν ενημέρωσης για νέες επιλογές στο υπάρχον συνδρομητικό του πρόγραμμα ο πελάτης συμφωνεί και προχωρεί σε αλλαγή προγράμματος κατά τη διάρκεια της κλήσης. Η χειρίστρια στο μέσο της κλήσης (περίπου στο σημείο 2.30 της κλήσης) προχωρεί σε ενημέρωση ότι η κλήση ηχογραφείται από τότε και στο εξής για την ανανέωση του συμβολαίου του και προχωρεί στις ενέργειες ενημέρωσης και λήψης στοιχείων του συνδρομητή για τη σύναψη της σύμβασης.

Στη συνεδρίαση της Αρχής κατά την 12-05-2015, μετά από τις υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1530/09-03-2015 και Γ/ΕΞ/1532/09-03-2015 κλήσεις, παρέστησαν οι εκπρόσωποι του Σωματείου και της WIND οι οποίοι και εξέθεσαν τις απόψεις τους. Μάλιστα το Σωματείο είχε καταθέσει και την προηγούμενη ημέρα το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2686/11-05-2015 υπόμνημά του. Με αυτό παραθέτει επιπλέον στοιχεία προς απόδειξη σκέλους της καταγγελίας, τα οποία δεν είχαν αρχικά αναφερθεί.

Συγκεκριμένα υποστηρίζει ότι η δυνατότητα ακρόασης κλήσεων παρέχεται στους προϊσταμένους και μέσω κινητών τηλεφώνων, ενώ μέσω της κονσόλας κλήσεων ακρόαση μπορεί να συμβαίνει και σε προσωπικές επικοινωνίες. Για τους ισχυρισμούς αυτούς δεν παρέχει στοιχεία ή ενδείξεις.

Αναφέρει ότι αν και η WIND έχει δηλώσει ως σκοπό «την παροχή βοήθειας και εκπαίδευση των υπαλλήλων» η ακρόαση των κλήσεων αποτελεί ουσιαστικά εργαλείο αξιολόγησης, καθώς ο άμεσος προϊστάμενος κάθε υπαλλήλου χρησιμοποιεί ειδικό λογισμικό όπου εισάγει βαθμούς σε κριτήρια αξιολόγησης του εργαζόμενου (π.χ. χαιρετισμός στην έναρξη ή τη λήξη της κλήσης, ευχάριστη διάθεση κλπ.). Με βάση αυτό λαμβάνει «bonus» ή δέχεται επιστολή προειδοποίησης για μειωμένη απόδοση. Προς απόδειξη, προσκομίζει αντίγραφα μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όπου σε κάθε εργαζόμενο στο τμήμα CS κοινοποιούνται προσωπικά στατιστικά. Όπως προκύπτει από αυτά, έως τον Αύγουστο του έτους 2014 περιλαμβάνεται και αριθμητική ένδειξη με τίτλο «monitoring». Υποστηρίζουν δε ότι, αν και δεν εμφανίζεται σε κάποιο έγγραφο, η διαδικασία αυτή αποτελεί αξιολόγηση η οποία πραγματοποιείται με τον τρόπο αυτό και μετά τον Αύγουστο του 2014.

Προς υποστήριξη των ισχυρισμών του, το Σωματείο παραθέτει αντίγραφα μαρτυρικών καταθέσεων όπου στελέχη της WIND, εξεταζόμενοι ως μάρτυρες υπέρ της εταιρείας σε δίκη εργατικής διαφοράς έχουν αναφέρει ενόρκως, μεταξύ άλλων, ότι ο έλεγχος των παρεχόμενων υπηρεσιών του εργαζόμενου πραγματοποιείται με δειγματοληπτική συνακρόαση-ποιοτικό έλεγχο των κλήσεων που απαντά. Αυτή γίνεται σε δείγμα 25 κλήσεων ανά μήνα και εργαζόμενο ενώ συμπληρώνεται από τον προϊστάμενο ορισμένη φόρμα με τα στοιχεία που διαπίστωσε. Για το γεγονός αυτό είναι όλοι οι εργαζόμενοι ενήμεροι.

Επίσης, υποστηρίζουν ότι τα ίδια ισχύουν και για το σύστημα καταγραφής συνδιαλέξεων, όπου αν και ο σκοπός του συστήματος είναι η παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής ή άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, στην πράξη χρησιμοποιείται, όπως και η συνακρόαση κλήσης, και για την αξιολόγηση επιτήρηση εργαζομένων. Επισημαίνουν μάλιστα ότι δεν υπάρχει δυνατότητα αντιστοίχισης κλήσης και συναλλαγής, με αποτέλεσμα να καταγράφονται όλες οι κλήσεις αδιακρίτως και όχι μόνο όσες είναι απαραίτητες για την απόδειξη συναλλαγής.

Μετά την ακρόαση στην ολομέλεια της Αρχής κατά την 12-5-2015 τόσο η WIND, στην οποία δόθηκε αντίγραφο του από 11-05-2015 υπομνήματος του Σωματείου, όσο και το Σωματείο έλαβαν προθεσμία και υπέβαλαν υπομνήματα (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3000/26-05-2015 και Γ/ΕΙΣ/2955/25-05-2015 αντίστοιχα).

Με το νεώτερο υπόμνημά του το Σωματείο επαναλαμβάνει τους ισχυρισμούς που έχει ήδη αναπτύξει, παραθέτοντας νεώτερα στοιχεία. Αναφέρει ότι και η ίδια η WIND στις προτάσεις της προς το δικαστήριο σε περίπτωση εργατικής διαφοράς έχει υποστηρίξει ότι για κάθε εργαζόμενο στο CS πραγματοποιούνται 25 δειγματοληπτικές «συνακροάσεις» των κλήσεων που απαντά, γεγονός που γνωρίζουν ήδη οι εργαζόμενοι. Αυτές γίνονται είτε από τον άμεσο προϊστάμενο είτε από άλλο προϊστάμενο και τα αποτελέσματα καταγράφονται σε ειδικό έντυπο. Με τον τρόπο αυτό γίνεται ποιοτικός έλεγχος των κλήσεων. Κάθε εργαζόμενος οφείλει να συγκεντρώνει ποσοστό επιτυχίας της απόδοσής του τουλάχιστον 80%. Μαζί με το υπόμνημα το Σωματείο προσκομίζει περισσότερα αντίγραφα ηλεκτρονικών μηνυμάτων ατομικών στατιστικών εργαζομένου όπου, μεταξύ άλλων, αναγράφεται ποσοστό και για το monitoring.

Με το υπόμνημά της η WIND παραθέτει μια σειρά από επιχειρήματα με τα οποία υποστηρίζει το δικαίωμά της να αξιολογεί τους εργαζομένους της, προς βελτίωση των ιδίων αλλά και των υπηρεσιών της. Όσον αφορά στην καταγγελία, υποστηρίζει ότι από κανένα αποδεικτικό μέσο δεν προέκυψε ότι έγινε καταγραφή ή συνακρόαση που αποσκοπούσε σε αρνητική αξιολόγηση υπαλλήλου της εν αγνοία του και ουδείς εργαζόμενος υπέστη βλάβη. Τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιούνται ως μια από τις παραμέτρους επιβράβευσης (bonus) των υπαλλήλων του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών. Οι δε τριανταπέντε (35) περιπτώσεις συνακρόασης (σε πραγματικό χρόνο) που



προέκυψαν, αφορούν περιστατικά της εκτελούσας την επεξεργασία εταιρείας ICAP και δεν τεκμηριώνουν πρακτική της εταιρείας. Ενημέρωση του συνδρομητή γίνεται πάντα κατά την έναρξη της κλήσης, ενώ στη μία περίπτωση που παρουσιάζεται ενημέρωση προ της αποδοχής προσφοράς, αυτή υποστηρίζει ότι έχει γίνει από υπερβολικό ζήλο της υπαλλήλου, ώστε να είναι πλήρως ενήμερος ο συνδρομητής. Οι κλήσεις αυτές ήταν εξερχόμενες και αφορούσαν περιπτώσεις ταυτοποίησης συνδρομητή ή παροχής και «κλειδώματος» προσφοράς ή επιδότησης.

Μάλιστα, στο κανονιστικό πλαίσιο της EETT προβλέπεται υποχρέωση τήρησης κλήσεων για απόδειξη πώλησης, σύμβασης, παραπόνων ή καταγγελιών ενώ ο πάροχος υποχρεούται σε περιοδική αναφορά δεικτών ποιότητας (μεταξύ των οποίων περιλαμβάνεται δείκτης ποιότητας για τις υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών) για την οποία διαθέτει διαδικασία ανωνυμοποίησης. Οι δείκτες αυτοί αφορούν μέσες τιμές, δεν περιλαμβάνουν προσωπικά δεδομένα αλλά προκύπτουν είτε από εξωτερικά στοιχεία κλήσεων (π.χ. μέσοι χρόνοι εξυπηρέτησης και αναμονής, αριθμός αναπάντητων κλήσεων) είτε μετά από εκτίμηση του αποτελέσματος κάθε κλήσης (π.χ. ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών ή παραπόνων ορθότητας λογαριασμού).

Επίσης, η εταιρεία παρουσιάζει τις διαδικασίες για την εκ των υστέρων ακρόαση συνομιλιών, παραθέτοντας σχετικό εσωτερικό κανονιστικό έγγραφο. Από τη διαδικασία αυτή προκύπτει ότι εκ των υστέρων ακρόαση πραγματοποιείται μόνο μέσω του ειδικού συστήματος (NICE) ενώ τηρούνται αρχεία καταγραφής. Όσον αφορά στις αιτίες που ενεργοποιούν την ακρόαση διευκρινίζει ότι αυτή μπορεί επίσης να συμβεί όταν από ποιοτική ανάλυση προκύπτει ότι πρέπει να στραφεί η προσοχή της εταιρείας σε μια κατηγορία κλήσεων ή σε μια ομάδα κλήσεων και όταν παρατηρείται σημαντική αλλαγή στην απόδοση κάποιου τμήματος, οπότε και εξετάζονται οι κλήσεις που πιθανά επηρεάζουν τους δείκτες απόδοσης. Αναφέρει δε ότι οι προϊστάμενοι των ομάδων είναι εκπαιδευμένοι να παρακολουθούν τις μεταβολές και να εξηγούν τις αποκλίσεις, με ακρόαση μικρού δείγματος τυχαίων κλήσεων, χωρίς αυτό να συνδέεται με αξιολόγηση. Συγκεκριμένα, παρατίθενται οι «*λόγοι για τους οποίους πραγματοποιείται το monitoring*» όπου αναφέρεται α) «*Οι προϊστάμενοι του τμήματος να παράσχουν βοήθεια στον*

*υπάλληλο που αντιμετωπίζει δυσκολία σε επικοινωνία με το συνδρομητή» και β) «Οι προϊστάμενοι και Q/A Training team του τμήματος να εκπαιδεύουν υπαλλήλους της εταιρείας.» Τέλος, βεβαιώνει ότι σε καμία περίπτωση δεν υφίσταται δυνατότητα ακρόασης από κινητά τηλέφωνα παρά μόνο από τις θέσεις εργασίας των προϊσταμένων, ενώ αναφέρει ότι η ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων (εργαζόμενων και πελατών) είναι πλήρης.*

Η WIND παρουσιάζει επίσης τη διαδικασία αξιολόγησης των υπαλλήλων της, για την οποία παραθέτει το σχετικό εγχειρίδιο. Από αυτό πράγματι προκύπτει ότι στόχος της αξιολόγησης είναι η βελτίωση του προσωπικού, μέσω διαδικασίας επίτευξης στόχων που υλοποιείται με ειδικά σχεδιασμένο ηλεκτρονικό εργαλείο. Σε κανένα από τα έγγραφα της αξιολόγησης δεν αναφέρεται ως παράμετρος το monitoring των καταγεγραμμένων κλήσεων. Προσθέτει μάλιστα γι' αυτό ότι «...αφενός γιατί η καταγραφή κλήσεων και επομένως και το live monitoring (συνακρόαση) αφορά μόνο τους υπαλλήλους του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών και αφετέρου γιατί η ιδιαίτερα περιορισμένη χρήση αυτού μπορεί να συμμετρηθεί (από κοινού με άλλους στατιστικούς δείκτες) στην παροχή bonus σε ορισμένους υπαλλήλους, πλην όμως δεν είναι μέθοδος αξιολόγησης, ούτε επηρεάζει την ετήσια αξιολόγηση των υπαλλήλων.»

Τέλος, η εταιρεία παραθέτει στοιχεία αναφορικά με τη φόρμα που συμπληρώνεται από τους προϊσταμένους του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών. Υποστηρίζει ότι τα στοιχεία που συγκεντρώνονται στη φόρμα αυτή είναι σε συμμόρφωση με τις κατευθύνσεις της εταιρείας, την υπ' αριθμ. 488/82/15-07-2008 (ΦΕΚ 1505/Β/30-07-2008) απόφαση της ΕΕΤΤ (Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές) και την υπ' αριθμ. 621/011/27-09-2011 (ΦΕΚ 2417/Β/1-11-2011) απόφαση της ΕΕΤΤ (Τροποποίηση και κωδικοποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 480/017/13-05-2008 Καθορισμός των δεικτών ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προσδιορισμός του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών καθώς και του τρόπου και χρόνου δημοσίευσής τους από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών). Καταλήγει δε ότι από το ανωτέρω θεσμικό πλαίσιο έχει υποχρέωση για τον ποιοτικό έλεγχο των παρεχόμενων υπηρεσιών

τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Η Αρχή, μετά από εξέταση των προαναφερομένων στοιχείων, άκουσε τον εισηγητή και τις διασαφηνίσεις από τους βοηθούς εισηγητές, οι οποίοι στη συνέχεια αποχώρησαν, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

#### ΣΚΕΦΘΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

1. Σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 2 και 3 του ν. 3471/2006 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών απαγορεύεται η ακρόαση, υποκλοπή, αποθήκευση ή άλλο είδος παρακολούθησης ή επιτήρησης των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των συναφών δεδομένων κίνησης και θέσης. Η καταγραφή συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης επιτρέπεται μόνο κατ' εξαίρεση, όταν πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής ή άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, υπό την προϋπόθεση ότι και τα δύο μέρη, μετά από προηγούμενη ενημέρωση σχετικά με το σκοπό της καταγραφής, παρέχουν τη συγκατάθεσή τους.

Η Αρχή έχει κρίνει ότι όπου η καταγραφή των συνδιαλέξεων είναι νόμιμη σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006, δεν απαιτείται προηγούμενη συγκατάθεση και των δύο μερών αλλά προηγούμενη ενημέρωση του μέρους που δεν έχει την πρωτοβουλία της καταγραφής σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 2472/1997 (βλέπε επίσης και ετήσια έκθεση της Αρχής για το 2006, σελ. 78). Η απαιτούμενη από το νόμο ενημέρωση μπορεί να διενεργηθεί και με ηχογραφημένη ειδοποίηση πριν από την έναρξη της κρίσιμης τηλεφωνικής συνδιάλεξης.

2. Στις διατάξεις των υπ' αριθμ. 488/82/15-07-2008 και 621/011/27-09-2011 αποφάσεων της ΕΕΤΤ τεκμηριώνεται υποχρέωση του παρόχου να διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες και το προσωπικό του είναι σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία. Συγκεκριμένα, στο άρθρο 12 παρ. 1 της πρώτης εξ αυτών ορίζεται ότι «Ο πάροχος ενημερώνει το προσωπικό του σχετικά με το περιεχόμενο του παρόντα Κώδικα, το ισχύον

θεσμικό πλαίσιο και οποιαδήποτε τυχόν οδηγία λαμβάνει από την ΕΕΤΤ για την εφαρμογή της νομοθεσίας. Το προσωπικό του παρόχου οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το πλαίσιο αυτό» ενώ στις παρ. 4 και 5 της προβλέπονται, μεταξύ άλλων, τα εξής για το προσωπικό του παρόχου: «4. Ο πάροχος υποχρεούται να έχει εσωτερικές διαδικασίες, ώστε να διασφαλίζει ότι τα συστήματα, οι διαδικασίες, τα έγγραφα και το προσωπικό του είναι σε συμμόρφωση με τον Κώδικα και την κείμενη νομοθεσία.

5. Ειδικότερα στις περιπτώσεις που η πώληση γίνεται τηλεφωνικά (σύμβαση από απόσταση) ο πάροχος πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς ώστε να ελέγχει ότι η τηλεφωνική επικοινωνία με τον καταναλωτή και η σύναψη της σύμβασης γίνεται σύμφωνα με τον παρόντα Κώδικα και το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο.»

Παράλληλα, στα προηγούμενα άρθρα της απόφασης αυτής (βλ. ιδίως, άρ. 4 για τις μεθόδους διενέργειας πωλήσεων, άρ. 5 για τα ελάχιστα σημεία ενημέρωσης καταναλωτών, άρ. 6 για την κατάρτιση συμβάσεων, άρ. 8 για την ποιότητα υπηρεσίας) ορίζονται συγκεκριμένες υποχρεώσεις για το προσωπικό του παρόχου που ασχολείται με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση.

3. Όπως διαπιστώθηκε από το φάκελο της υπόθεσης, οι καταγεγραμμένες συνομιλίες συνδρομητών με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της WIND χρησιμοποιήθηκαν από την εταιρεία για την εξαγωγή ατομικού στατιστικού (monitoring) και την συμπερίληψή του σε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τους εργαζόμενους στο τμήμα αυτό, μαζί με λοιπά ατομικά στατιστικά που προκύπτουν από εξωτερικά στοιχεία των κλήσεων και αφορούν τους δείκτες ποιότητας τηλεφωνικά παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως αυτοί ορίζονται στην υπ' αριθμ. 621/011/27-09-2011 απόφαση της ΕΕΤΤ. Το σύνολο των στοιχείων αυτών χρησιμοποιήθηκε για την απόδοση επιβράβευσης και δεν αποτέλεσε τμήμα της τυπικής διαδικασίας αξιολόγησης προσωπικού. Με δεδομένο ότι ο πάροχος οφείλει να διαθέτει μηχανισμούς ώστε να ελέγχει ότι η τηλεφωνική επικοινωνία με τον καταναλωτή γίνεται σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο, η παραπάνω ενέργειά του αποτελεί νόμιμη επαγγελματική πρακτική, που σκοπό έχει την παροχή αποδεικτικών στοιχείων επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, συνεπώς, ως προς αυτό το σημείο γίνεται δεκτό ότι μπορεί να εφαρμοστεί το άρ. 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006.

4. Διαπιστώθηκε επίσης, ότι σε μικρό αριθμό περιπτώσεων προϊστάμενοι της εταιρείας ICAP, που ενεργεί ως εκτελούσα την επεξεργασία για λογαριασμό της WIND, προχώρησαν σε ενέργεια παρακολούθησης, σε πραγματικό χρόνο, τηλεφωνικών επικοινωνιών μεταξύ συνδρομητών της και υπαλλήλων της. Για την ενέργεια αυτή δεν απαιτείται ξεχωριστή γνωστοποίηση ή ενημέρωση καθώς τα δύο μέρη της επικοινωνίας παραμένουν ο συνδρομητής και η εταιρεία, τα οποία δεν μεταβάλλει η παρέμβαση επιπλέον προσώπου του υπευθύνου. Άλλωστε, καθώς τα τηρούμενα δεδομένα αφορούν συνδρομητές της WIND, δεν απαιτείται ούτε γνωστοποίηση στην Αρχή, καθώς εφαρμόζεται η εξαίρεση του αρ. 7Α παρ. 1 του ν. 2472/1997. Η ακρόαση των συνομιλιών σε πραγματικό χρόνο από τους προϊσταμένους αποτελεί μία επιπλέον επεξεργασία, η νομιμότητα της οποίας θα πρέπει να εξετασθεί και με βάση το αρ. 4 παρ. 1 του ν. 2472/1997. Όπως αναλύθηκε παραπάνω, η ενέργεια αυτή μπορεί να ενταχθεί στις διαδικασίες ελέγχου ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και να θεωρηθεί ότι αποτελεί νόμιμη επαγγελματική πρακτική. Επιπλέον, ο ιδιαίτερα μικρός αριθμός περιστατικών σε διάστημα τριών μηνών οδηγεί στο συμπέρασμα ότι δεν πρόκειται για πάγια και καθημερινή πρακτική, αλλά περισσότερο για περιστασιακά γεγονότα, άρα δεν μπορεί να τεκμηριωθεί επιτήρηση εργαζομένων όπως υποστηρίζει το Σωματείο.

5. Διαπιστώνεται, όμως, ότι στα ενημερωτικά έγγραφα της εταιρείας δεν είναι απόλυτα σαφής η ενημέρωση που παρέχεται προς τους εργαζόμενους, σχετικά με τους σκοπούς ακρόασης των καταγεγραμμένων συνομιλιών στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών. Προς τούτο θα πρέπει να γίνεται σαφές, τόσο στην ενημέρωση που παρέχεται στους εργαζόμενους όσο και στα έγγραφα των εσωτερικών διαδικασιών της εταιρείας, ότι ακρόαση των καταγεγραμμένων κλήσεων γίνεται και για τον ειδικότερο σκοπό της συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία για την έλεγχο παροχής ποιοτικών υπηρεσιών, όπως και ότι τα στοιχεία αυτά θα χρησιμοποιηθούν μόνον για την επιβράβευση στους εργαζόμενους. Η ενημέρωση θα πρέπει να ακολουθεί τα οριζόμενα στο αρ. 11 παρ. 1 του ν. 2472/1997. Η ενημέρωση αυτή θα πρέπει να είναι άμεσα διαθέσιμη και προς τις αρμόδιες Αρχές, καθώς μόνο με το τελευταίο υπόμνημα της WIND κατέστησαν απόλυτα σαφείς οι σκοποί χρήσης των καταγεγραμμένων συνομιλιών.

6. Όσον αφορά στην παρεχόμενη στο συνδρομητή ενημέρωση κατά την κλήση με

αριθμό 31, η Αρχή διαπιστώνει ότι πρόκειται για μεμονωμένο περιστατικό και θα πρέπει επομένως να γίνει δεκτή η απάντηση της εταιρείας ότι πρόκειται για υπερβολή της υπαλλήλου και δεν προκύπτει παράβαση των όσων ορίζονται στο άρ. 4. παρ. 3 του ν. 3471/2006 και της υποχρέωσης ενημέρωσης του αρ. 11 παρ. 1 του ν. 2472/1997.

7. Τέλος, όσον αφορά στη δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης σε συστήματα της εταιρείας από τις συνεργαζόμενες τρίτες εταιρείες, που ενεργούν ως εκτελούσες την επεξεργασία, και στο γεγονός ότι εργαζόμενοι εργάζονται εξ αποστάσεως, δεν προκύπτει από τα στοιχεία του φακέλου παράβαση των διατάξεων για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει το δικαίωμα να επιλέγει τόσο τους εκάστοτε εκτελούντες την επεξεργασία όσο και τα πρόσωπα που ασχολούνται για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, εφόσον τηρούνται οι προβλέψεις του άρ. 10 του ν. 2472/1997 για το απόρρητο και την ασφάλεια για τις οποίες δεν τεκμηριώθηκε παράβαση.

#### ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή απευθύνει σύσταση στην εταιρεία WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε. όπως παρέχει αναλυτικότερη ενημέρωση για τους σκοπούς που πραγματοποιείται η επεξεργασία των καταγεγραμμένων τηλεφωνικών κλήσεων, όπως αναλύεται στη σκέψη υπ' αριθμ. 5 του σκεπτικού της παρούσης.

Ο Πρόεδρος

Η Γραμματέας

Πέτρος Χριστόφορος

Γεωργία Παλαιολόγου