



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 13-09-2019

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/6216/13-09-2019

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 29/2019

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνεδρίασε σε σύνθεση Τμήματος στην έδρα της την Τετάρτη 6 Μαρτίου 2019 μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν οι Γεώργιος Μπατζαλέξης, Αναπληρωτής Πρόεδρος, κωλυμένου του Προέδρου της Αρχής, Κωνσταντίνου Μενουδάκου, και τα αναπληρωματικά μέλη Παναγιώτης Ροντογιάννης ως εισηγητής και Ευάγγελος Παπακωνσταντίνου, σε αναπλήρωση των τακτικών μελών Αντώνιου Συμβώνη και Κωνσταντίνου Λαμπρινουδάκη οι οποίοι αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Το τακτικό μέλος Χαράλαμπος Ανθόπουλος και ο αναπληρωτής αυτού Γρηγόριος Τσόλιας αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Στη συνεδρίαση παρέστησαν, με εντολή του Προέδρου, οι Γεωργία Παναγοπούλου ειδικός επιστήμονας-ελέγκτρια ως βοηθός εισηγητή και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του Διοικητικού Τμήματος της Αρχής, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη της τα παρακάτω:

Στην Αρχή υποβλήθηκε η υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6870/16-08-2018 καταγγελία του Α ο οποίος ανέφερε ότι στις 7/8/2018 και ώρα 16:00 έλαβε στον τηλεφωνικό του αριθμό διαφημιστική κλήση για ιατρικές υπηρεσίες, ενώ ο ίδιος είχε εγγράψει τον αριθμό του (...) στο μητρώο του άρ. 11 του ν. 3471/2006 του παρόχου του από τις 4/8/2015. Πάροχος της

υπηρεσίας τηλεφωνίας του εν λόγω φυσικού προσώπου είναι ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε. (εφεξής ΟΤΕ).

Η Αρχή διαβίβασε στην εταιρεία για λογαριασμό της οποίας διενεργήθηκε η κλήση την καταγγελία ζητώντας τις απόψεις της, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/6870-1/05-09-2018 έγγραφό της. Η εν λόγω εταιρεία απάντησε επισημαίνοντας ότι ο τηλεφωνικός αριθμός του καταγγέλλοντα δεν εμφανιζόταν στο μητρώο που παρέλαβαν από το πάροχό του (ΟΤΕ). Η εταιρεία αναφέρει (αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7456/18-09-2018) ότι ζήτησε το μητρώο στις 6/7/2018. Καθώς τέθηκε ζήτημα με το αν πράγματι είχε ενταχθεί στο μητρώο του αρ. 11 του ν. 3471/2006 ο αριθμός του καταγγέλλοντα, η Αρχή ζήτησε από τον ΟΤΕ με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/6870-2/19-09-2018 έγγραφό της να ενημερωθεί για τα εξής: α) Το αναλυτικό χρονικό διάστημα κατά το οποίο ήταν ενεργή η εγγραφή του αριθμού του καταγγέλλοντα συνδρομητή της στο μητρώο του αρ. 11 του ν. 3471/2006, β) το αν ο αριθμός αυτός απεστάλη προς την διαφημιζόμενη εταιρεία κατόπιν αιτήματός της πριν την πραγματοποίηση των επίμαχων κλήσεων και γ) κάθε στοιχείο που είναι στη διάθεση του παρόχου.

Ο ΟΤΕ απάντησε με το Γ/ΕΙΣ/8651/01-11-2018 έγγραφό του. Σε αυτό αναφέρει ότι ενώ ο τηλεφωνικός αριθμός είχε ενταχθεί στο μητρώο στο χρόνο που αναφέρει ο καταγγέλλων, διεγράφη από αυτό λόγω τεχνικού σφάλματος στη διαδικασία φορητότητας. Συγκεκριμένα, ο συνδρομητής υπέβαλε στις 01-08-2017 αίτημα αλλαγής παρόχου με φορητότητα, το οποίο ακύρωσε μία ημέρα αργότερα. Με την υποβολή του αιτήματος φορητότητας ο ΟΤΕ διέγραψε τα στοιχεία από το μητρώο του άρθρου 11, χωρίς να τα επαναφέρει μετά την ακύρωση του εν λόγω αιτήματος.

Ο ΟΤΕ αναφέρει ότι το τεχνικό σφάλμα διορθώθηκε με την εγκατάσταση διορθωτικού λογισμικού στις 4/10/2018 ενώ όλοι οι αριθμοί συνδρομητών για τους οποίους είχε γίνει λανθασμένα διαγραφή από το μητρώο κατόπιν αιτήματος φορητότητας επανεντάχθηκαν στο μητρώο στις 14/10/2018. Να σημειωθεί ότι ο καταγγέλλων (Α) έχει υποβάλει στο διάστημα από 16/8/2018 έως και 15/11/2018 δώδεκα (12) διαφορετικές καταγγελίες για λήψη τηλεφωνικών προωθητικών κλήσεων.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/10204/18-12-2018 έγγραφό της η Αρχή κάλεσε τον ΟΤΕ όπως παραστεί στη συνεδρίαση του τμήματός της την 09/01/2019 σε σχέση με την εν λόγω υπόθεση και μια παρόμοια καταγγελία τρίτου συνδρομητή. Ο ΟΤΕ εκπροσωπήθηκε στη συνεδρίαση αυτή δια των Ελένη Γερούτση, δικηγόρο με ΑΜΔΣΑ ..., Παναγιώτα Κούρτη, δικηγόρο με ΑΜΔΣΑ ... και Β, ... CRM, ενώ παρέστη και η Γ Υπεύθυνη Προστασίας Δεδομένων του Ομίλου. Ο ΟΤΕ αφού έλαβε προθεσμία, κατέθεσε το υπ' αριθμ. Γ/ΕΙΣ/422/21-01-2019 υπόμνημα, στο οποίο αναφέρεται ότι το πρόβλημα αφορά σε 7.499

συνδρομητές μετά το 2016 και σε 8.700 περίπου συνδρομητές, χωρίς να υπάρχει δυνατότητα να επιβεβαιωθεί ο τελευταίος αριθμός. Ο ΟΤΕ επιβεβαιώνει ότι προέβη σε διόρθωση του σφάλματος και επανεγγραφή των αριθμών στο μητρώο.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις διευκρινίσεις της βοηθού εισηγητή, η οποία 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, 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».

Ο νόμος προβλέπει τη δημιουργία μητρώων αντιρρήσεων («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. Συνεπώς, 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. Περαιτέρω, ο αριθμός τηλεφώνου ενός φυσικού προσώπου αποτελεί προσωπικό δεδομένο, αφού μπορεί να λειτουργήσει ως στοιχείο έμμεσης αναγνώρισης του κατόχου του (πρβλ. άρθρο 4 παρ. 1 Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 εφεξής ΓΚΠΔ), επιτρέποντας την επικοινωνία με αυτόν. Επισημαίνεται δε ότι, σύμφωνα και με τη Γνώμη 4/2007 της ομάδας εργασίας του άρθρου 29 της Ε.Ε. σχετικά με την έννοια των προσωπικών δεδομένων, ειδικά κατά τη λειτουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών, στοιχεία έμμεσης αναγνώρισης, μπορούν επαρκώς σε ορισμένες περιπτώσεις να διακρίνουν ένα άτομο από άλλα στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου συνόλου, ακόμα και αν δεν έχει γίνει η εξακρίβωση του ονόματός του.
3. Η αρχή της ακρίβειας είναι βασική στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (βλ. αρ. 5 παρ. 1 γ ΓΚΠΔ). Περαιτέρω, με βάση το άρθρο 32 του ΓΚΠΔ, ο υπεύθυνος επεξεργασίας εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας έναντι των κινδύνων, λαμβάνοντας υπόψη τις τελευταίες εξελίξεις, το κόστος εφαρμογής και τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και τους κινδύνους διαφορετικής πιθανότητας επέλευσης και σοβαρότητας για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων.
4. Λαμβάνοντας υπόψη ότι από την εξέταση της εν λόγω καταγγελίας προέκυψε ευρύτερο ζήτημα μη ορθής τήρησης του μητρώου του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 ως συνέπεια τεχνικού σφάλματος κατά τη διαδικασία άρσης αιτήματος φορητότητας συνδρομητών ΟΤΕ, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στο υπόμνημα της εταιρείας, η Αρχή κρίνει ότι πρέπει η εν λόγω καταγγελία να εξεταστεί στο πλαίσιο του ευρύτερου περιστατικού και να κληθεί εκ νέου η εταιρεία σε ακρόαση.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα:

Δέχεται τη βασιμότητα της καταγγελίας η οποία αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσης και παραπέμπει την υπόθεση για ολοκληρωμένη εξέταση με νέα κλήση, στην οποία θα εξεταστεί το ευρύτερο περιστατικό που αφορά στη μη ορθή τήρηση του μητρώου του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 από τον ΟΤΕ.

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος

Η γραμματέας

Γεώργιος Μπατζαλέξης

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου