



ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Αποκλειστικά για καταγγελία παραβίασης της νομοθεσίας σχετικά με τηλεφωνικές κλήσεις για προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών και γενικά προωθητικούς σκοπούς.

Συμπληρώστε με κεφαλαία γράμματα. Τα πεδία με (*) είναι υποχρεωτικά.

1. Στοιχεία Καταγγέλλοντος

Όνοματεπώνυμο/επωνυμία*:		
Διεύθυνση* ¹	Οδός:	Αριθμός:
	T.K.:	Πόλη:
	Χώρα:	
	e-mail:	
Τηλέφωνο/α επικοινωνίας ² :		

2. Αρμοδιότητα Αρχής (Συμπληρώνεται προκειμένου να διαπιστωθεί η αρμοδιότητα της Αρχής Προστασίας Δεδομένων να επιληφθεί της καταγγελίας)

Τόπος διαμονής	Τόπος εργασίας	Τόπος καταγγελλόμενης παράβασης

3. Κωδικός προηγούμενης υπόθεσης³

4. Στοιχεία Εκπροσώπου του Καταγγέλλοντος⁴

Όνοματεπώνυμο/επωνυμία:		
Διεύθυνση	Οδός:	Αριθμός:
	T.K.:	Πόλη:
	Χώρα:	
	e-mail:	
Τηλέφωνο/α επικοινωνίας:		

¹ Συμπληρώστε υποχρεωτικά είτε την ταχυδρομική είτε την ηλεκτρονική σας δ/νση (e-mail).

² Το τηλέφωνο επικοινωνίας συμπληρώνεται για επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο.

³ Σε περίπτωση που υποβάλλετε συμπληρωματικά στοιχεία για καταγγελία που υποβάλατε στο παρελθόν συμπληρώστε τον κωδικό ή τον αριθμό πρωτοκόλλου που σας είχε δοθεί, εφόσον είναι διαθέσιμος.

⁴ Συμπληρώνεται μόνον όπου εφαρμόζεται, π.χ. όταν θιγόμενος είναι ανήλικο τέκνο σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα, όταν η εκπροσώπηση ενώπιον της Αρχής έχει ανατεθεί σε πληρεξούσιο Δικηγόρο ή άλλο τρίτο πρόσωπο, καθώς και όταν η καταγγελία υποβάλλεται από μη κερδοσκοπικούς φορείς ή οργανώσεις ή σωματεία ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα που έχουν συσταθεί και λειτουργούν νομίμως και στους καταστατικούς σκοπούς τους περιλαμβάνεται η προστασία των δικαιωμάτων και ελευθεριών των υποκειμένων των δεδομένων σε σχέση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, για λογαριασμό του υποκειμένου των δεδομένων.

5. Κατά ποιου στρέφεται η καταγγελία; (Υπεύθυνος επεξεργασίας θεωρείται το πρόσωπο (φυσικό ή νομικό) για λογαριασμό του οποίου πραγματοποιούνται οι διαφημιστικές κλήσεις, δηλαδή ο διαφημιζόμενος)

Επωνυμία/ονοματεπώνυμο*:

Προϊόντα ή υπηρεσίες που διαφημίστηκαν:

6. Ποια η σχέση σας με τον καταγγελλόμενο⁵;**7. Τηλεφωνικοί αριθμοί και εγγραφή στο μητρώο άρ. 11 ν. 3471/2006** (Καταγράψτε τους τηλεφωνικούς σας αριθμούς και τις ημερομηνίες εγγραφής σας στο Μητρώο άρ. 11 ν. 3471/2006 ή άσκησης αντίρρησης)

Τηλεφωνικός αριθμός*	Πάροχος τηλεφωνικής υπηρεσίας*	Ημερομηνία εγγραφής στο μητρώο του άρ. 11 του παρόχου**	Τρόπος και ημερομηνία άσκησης δικαιώματος αντίρρησης**

**Για να στοιχειοθετείται η καταγγελία πρέπει είτε να έχετε εγγραφεί στο μητρώο του άρ. 11 στον πάροχό σας (οπότε πρέπει να έχουν περάσει 30 ημέρες) είτε να έχετε ασκήσει το δικαίωμα αντίρρησης ειδικά στον υπεύθυνο επεξεργασίας (διαφημιζόμενο).

8. Στοιχεία κλήσεων. (Παραθέστε αναλυτικά στοιχεία για τις κλήσεις που θεωρείτε μη νόμιμες)

Τηλεφωνικός αριθμός καλούντος* ⁶	Τηλεφωνικός σας αριθμός που κλήθηκε*	Ημερομηνία και ώρα κλήσεων*	Ήταν η κλήση αυτοματοποιημένη; ⁷

Για αναλυτικό κατάλογο κλήσεων, σημειώνεται ότι μπορείτε να ζητήσετε από τον πάροχό σας να σας χορηγήσει λίστα εισερχομένων κλήσεων, ασκώντας το δικαίωμα πρόσβασης του άρ. 15 του Κανονισμού 2016/679 ΕΕ (ΓΚΠΔ).

⁵ Π.χ. εργαζόμενος, πελάτης, κ.λπ.

⁶ Σε περίπτωση κλήσεων που πραγματοποιούνται με απόκρυψη, γράψτε αντί για τον τηλεφωνικό αριθμό καλούντος τη λέξη «απόκρυψη».

⁷ Αυτοματοποιημένη θεωρείται μια κλήση όταν διενεργείται χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, όπως όταν η προώθηση των προϊόντων/υπηρεσιών γίνεται με ηχογραφημένο μήνυμα.

9. Λοιπά στοιχεία τεκμηρίωσης (Γράψτε κάθε άλλο στοιχείο που κρίνετε απαραίτητο για την εξέταση της καταγγελίας)

--

Ενδεικτικά στοιχεία που είναι χρήσιμα για την εξέταση της καταγγελίας από την Αρχή: α) στοιχεία του φυσικού ή νομικού προσώπου που πραγματοποίησε μια κλήση για λογαριασμό του διαφημιζόμενου (π.χ. στοιχεία call-center ή υπαλλήλου με τον οποίο συνομιλήσατε), β) απάντηση του υπευθύνου επεξεργασίας σε άσκηση δικαιώματος αντίρρησης.

10. Έγγραφα/στοιχεία που τεκμηριώνουν την καταγγελία (Απαριθμείστε τα συνημμένα έγγραφα)

1
2
3
4
5
6

11. Ενημέρωση

- Για την εξέταση της καταγγελίας, το κείμενο αυτής γνωστοποιείται στον καταγγελλόμενο ώστε να εκθέσει τις απόψεις του.
- Η πρόσβαση τρίτων στα έγγραφα της υπόθεσης διέπεται από την ελληνική νομοθεσία για την πρόσβαση στα δημόσια έγγραφα.
- Εφόσον απαιτείται για την εκτέλεση των αρμοδιοτήτων της, ιδίως σε περίπτωση διασυνοριακής επεξεργασίας, η Αρχή Προστασίας Δεδομένων διαβιβάζει τον φάκελο της καταγγελίας σε αρμόδιες εποπτικές αρχές και υπηρεσίες εντός ΕΕ. Σε αυτή την περίπτωση, η πρόσβαση τρίτων στο φάκελο της καταγγελίας διέπεται από τη νομοθεσία για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα του κράτους μέλους.
- Τα στοιχεία που περιέχονται στον φάκελο της καταγγελίας σας τηρούνται στα αρχεία της Αρχής για χρονικό διάστημα 20 ετών από τη διεκπεραίωση της υπόθεσης, εξαιρουμένων των σχετικών διοικητικών πράξεων της Αρχής.
- Για την άσκηση των προβλεπόμενων από τα άρθρα 15, 16 και 18 του ΓΚΠΔ δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων (πρόσβασης, διόρθωσης και περιορισμού) που επεξεργάζεται η Αρχή για την εξέταση της καταγγελίας σας και όσων έχουν συλλεχθεί από την Αρχή στο πλαίσιο εξέτασής της, μπορείτε να απευθύνεστε στο contact@dpa.gr.
- Για κάθε ζήτημα σχετικό με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Αρχή ως υπεύθυνο επεξεργασίας και υποβοήθηση σχετικά με την άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων σας μπορείτε να επικοινωνείτε με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της Αρχής στο dpo@dpa.gr.

12. Υπεύθυνη Δήλωση

Τα στοιχεία που αναφέρω στην καταγγελία είναι αληθή.

Ημερομηνία	Υπογραφή

Παρακαλούμε συμπληρώστε όλα τα παραπάνω πεδία, αφού συμβουλευθείτε τις οδηγίες συμπλήρωσης του εντύπου.

ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΕΝΤΥΠΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Έντυπο Καταγγελίας Τηλεφωνικών Κλήσεων

Ποιες περιπτώσεις καλύπτει το εν λόγω έντυπο;

Το συγκεκριμένο έντυπο καταγγελίας συμπληρώνεται και υποβάλλεται στην Αρχή στις περιπτώσεις που έχετε διαπιστώσει παραβίαση της νομοθεσίας σχετικά με τηλεφωνικές κλήσεις για προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών και γενικά προωθητικούς σκοπούς.

Ποιος μπορεί να υποβάλει καταγγελία;

Καταγγελία υποβάλλεται:

- α) από συνδρομητή ή χρήστη τηλεφωνικής υπηρεσίας,
- β) από μη κερδοσκοπικούς φορείς ή οργανώσεις ή σωματεία ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα που έχουν συσταθεί και λειτουργούν νομίμως και στους καταστατικούς σκοπούς τους περιλαμβάνεται η προστασία των δικαιωμάτων και ελευθεριών των υποκειμένων των δεδομένων σε σχέση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, κατόπιν ανάθεσης από το υποκείμενο των δεδομένων.

Πότε μπορώ να υποβάλω καταγγελία στην Αρχή;

Πριν υποβάλετε την καταγγελία μπορείτε να απευθυνθείτε στον υπεύθυνο επεξεργασίας (συνήθως τον διαφημιζόμενο), π.χ. ασκώντας τα προβλεπόμενα από τα άρθρα 15 έως 22 του ΓΚΠΔ δικαιώματα, όπου αυτά εφαρμόζονται. Στις περιπτώσεις που ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO) μπορείτε να απευθυνθείτε σε αυτόν για κάθε ζήτημα σχετικό με την επεξεργασία των δικών σας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την άσκηση των δικαιωμάτων σας. Τα στοιχεία των DPO είναι δημοσιευμένα, συνήθως, στην ιστοσελίδα του υπευθύνου επεξεργασίας.

Αν το ζήτημα δεν επιλυθεί, μπορείτε να προβείτε σε καταγγελία στην Αρχή.

Η Αρχή εξετάζει κάθε καταγγελία;

Καταγγελίες που είναι αόριστες, αβάσιμες, ή υποβάλλονται καταχρηστικά, ιδίως λόγω του επαναλαμβανόμενου χαρακτήρα τους, ή ανωνύμως ή δεν περιέχουν τα απαιτούμενα στοιχεία μπορούν να τίθενται από την Αρχή στο αρχείο.

Πριν υποβάλετε την καταγγελία σας βεβαιωθείτε ότι έχετε συμπληρώσει τουλάχιστον τα απαιτούμενα πεδία.

Πότε να αναμένω απάντηση από την Αρχή;

Στο άρθρο 77 παρ. 2 του ΓΚΠΔ προβλέπεται ότι η Αρχή ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για την πρόοδο και για την έκβαση της καταγγελίας.

Σε περίπτωση που η Αρχή δεν εξετάσει την καταγγελία ή δεν ενημερώσει το υποκείμενο των δεδομένων εντός τριών μηνών από την υποβολή της για την πρόοδό της ή την έκβασή της, μπορείτε με βάση το άρ. 78 του ΓΚΠΔ να ασκήσετε δικαστική προσφυγή. **Επισημαίνεται ότι το διάστημα του τριμήνου αφορά ουσιαστικά μόνο την υποχρέωση της Αρχής να σας ενημερώσει για την πρόοδο της καταγγελίας σας**, ιδίως εάν απαιτείται περαιτέρω έρευνα ή συντονισμός με άλλη εποπτική αρχή, και δεν σημαίνει ότι αυτή θα διεκπεραιωθεί εντός του χρόνου αυτού.

Σε ποιο βαθμό εξετάζει η Αρχή τις καταγγελίες;

Σύμφωνα με το άρ. 57 παρ. 1 στ' του ΓΚΠΔ η Αρχή ερευνά, στο μέτρο που ενδείκνυται, το αντικείμενο κάθε καταγγελίας. Επομένως, ο βαθμός εξέτασης κάθε καταγγελίας εναπόκειται στην κρίση της.

Η Αρχή λαμβάνει μεγάλο αριθμό καταγγελιών για μη νόμιμες τηλεφωνικές κλήσεις για διαφημιστικό σκοπό. Οι καταγγελίες αυτές ομαδοποιούνται ανά υπεύθυνο επεξεργασίας και αποστέλλονται στους καταγγελλόμενους σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Μπορώ να ζητήσω από την Αρχή να μου επιδικάσει αποζημίωση σε περίπτωση παραβίασης;

Όχι.

Η Αρχή έχει αρμοδιότητα να επιβάλει διορθωτικά μέτρα (συμπεριλαμβανομένων των προστίμων) σε υπευθύνους επεξεργασίας ή εκτελούντες την επεξεργασία, αλλά όχι να επιδικάσει αποζημιώσεις στα θιγόμενα υποκείμενα των δεδομένων. Σε περίπτωση που επιθυμείτε αποζημίωση θα πρέπει να ασκήσετε τα δικαιώματά σας δικαστικά.

Αναλυτικότερες οδηγίες για τα πεδία του εντύπου

2. Αρμοδιότητα Αρχής

Δικαίωμα καταγγελίας στην Αρχή έχουν οι συνδρομητές ή χρήστες, ιδίως εφόσον η Ελλάδα είναι η συνήθης διαμονή τους ή ο τόπος εργασίας τους ή ο τόπος της εικαζόμενης παράβασης. Συμπληρώνετε τα ανάλογα πεδία προκειμένου να διαπιστωθεί η αρμοδιότητα της Αρχής να επιληφθεί της καταγγελίας.

3. Κωδικός υπόθεσης

Όταν υποβάλλετε μια καταγγελία στην Αρχή, δημιουργείται ένας μοναδικός κωδικός για την υπόθεση σας, τον οποίο μπορείτε να χρησιμοποιείτε σε κάθε σχετική επικοινωνία σας με την Αρχή.

Στο πεδίο αυτό συμπληρώνετε τον κωδικό που λάβατε για καταγγελία που υποβάλατε στο παρελθόν, εφόσον είναι διαθέσιμος, στην περίπτωση που υποβάλλετε συμπληρωματικά στοιχεία για την παραπάνω καταγγελία.

4. Στοιχεία εκπροσώπου του καταγγέλλοντος

Συμπληρώνεται μόνο όπου εφαρμόζεται, π.χ. όταν θιγόμενος είναι ανήλικο τέκνο σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα, όταν η εκπροσώπηση ενώπιον της Αρχής έχει ανατεθεί σε πληρεξούσιο Δικηγόρο ή άλλο τρίτο πρόσωπο ή όταν η καταγγελία υποβάλλεται από μη κερδοσκοπικούς φορείς ή οργανώσεις ή σωματεία ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα που έχουν συσταθεί και λειτουργούν νομίμως, και στους καταστατικούς σκοπούς τους περιλαμβάνεται η προστασία των δικαιωμάτων και ελευθεριών των υποκειμένων των δεδομένων σε σχέση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, για λογαριασμό του υποκειμένου των δεδομένων.

Αναφέρατε τα ακριβή στοιχεία του εκπροσώπου με κεφαλαία γράμματα.

Σε περίπτωση εκπροσώπησης από τρίτο πρόσωπο υποβάλλεται απαραίτητως και το έγγραφο εξουσιοδότησης με βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του εξουσιοδοτούντος.

5. Κατά ποιου στρέφεται η καταγγελία

Αναφέρατε τα στοιχεία του φυσικού ή νομικού προσώπου κατά του οποίου στρέφεται η καταγγελία. Στις περιπτώσεις τηλεφωνικών κλήσεων υπεύθυνος επεξεργασίας θεωρείται το πρόσωπο (φυσικό ή νομικό) για λογαριασμό του οποίου πραγματοποιούνται οι διαφημιστικές κλήσεις, δηλαδή ο διαφημιζόμενος.

Αν θέλετε να καταγγείλετε κλήσεις από διαφορετικούς διαφημιζόμενους, χρησιμοποιήστε ένα έντυπο καταγγελίας για κάθε διαφημιζόμενο.

Συμπληρώστε τα σχετικά πεδία με κεφαλαία γράμματα.

6. Ποια η σχέση σας με τον καταγγελλόμενο

Αναφέρατε τη σχέση που σας συνδέει με τον καταγγελλόμενο, π.χ. εργαζόμενος, πελάτης, κ.λπ.

7. Τηλεφωνικοί αριθμοί και εγγραφή στο μητρώο άρ. 11 ν. 3471/2006

Καταγράψτε τους τηλεφωνικούς αριθμούς στους οποίους δεχθήκατε τις κλήσεις. Μπορείτε να κάνετε καταγγελία μόνο εφόσον είστε ο «συνδρομητής» για την εν λόγω τηλεφωνική σύνδεση (έχετε την τηλεφωνική σύνδεση στο όνομά σας). Καταγράψτε για κάθε αριθμό τον πάροχο της υπηρεσίας τηλεφωνίας και το πότε έχετε εγγραφεί στο μητρώο του άρ. 11 του ν. 3471/2006 (μητρώο όσων δεν επιθυμούν γενικώς να δέχονται διαφημιστικές κλήσεις). Εναλλακτικά, γράψτε στην τελευταία στήλη πότε και με ποιο τρόπο ασκήσατε αντίρρηση ειδικά στον υπεύθυνο επεξεργασίας (διαφημιζόμενο).

Υπενθυμίζουμε ότι **αν δεν έχετε ασκήσει αντίρρηση είτε γενικά (μέσω του μητρώου) είτε ειδικά (στον διαφημιζόμενο) δεν τεκμηριώνεται παράβαση της νομοθεσίας για τις μη ζητηθείσες διαφημιστικές κλήσεις**. Αν έχετε εγγραφεί στο μητρώο του παρόχου σας, θα πρέπει να έχουν περάσει 30 ημέρες από την εγγραφή σας για να μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία. Το χρονικό αυτό διάστημα έχει κριθεί απαραίτητο για την ενημέρωση των μητρώων των διαφημιζόμενων.

8. Στοιχεία κλήσεων

Παραθέστε αναλυτικά στοιχεία για τις κλήσεις που δέχεσθε. Αν δεν διαθέτετε τα αναλυτικά στοιχεία για τις κλήσεις (τουλάχιστον τηλεφωνικός αριθμός καλούντος, τηλεφωνικός σας αριθμός, ημερομηνία και ώρα κλήσης), η καταγγελία σας δεν μπορεί να γίνει δεκτή. Αν είστε φυσικό πρόσωπο, έχετε τη δυνατότητα να λάβετε αντίγραφο των εισερχομένων κλήσεων που εμφανίζονται τα στοιχεία αυτά (με την εξαίρεση όσων κλήσεων πραγματοποιούνται με απόκρυψη), ασκώντας το δικαίωμα πρόσβασης του υποκειμένου των δεδομένων στον πάροχό σας και ζητώντας αντίγραφο των δεδομένων που τηρεί για εσάς (σχετ. άρθρα 12, 15 ΓΚΠΔ).

Αν μια κλήση έχει πραγματοποιηθεί με απόκρυψη, σημειώστε στην πρώτη στήλη (Τηλεφωνικός αριθμός καλούντος) την ένδειξη «Απόκρυψη».

Αν μια κλήση ήταν αυτοματοποιημένη (ακούσατε μόνο ηχογραφημένο μήνυμα και δεν είχατε τη δυνατότητα συνομιλίας με φυσικό πρόσωπο), επισημάνετε το σχετικά στην τελευταία στήλη. Επιτρέπεται να δέχεσθε αυτοματοποιημένες κλήσεις, μόνο αν έχετε παράσχει τη συγκατάθεσή σας.

9. Λοιπά στοιχεία τεκμηρίωσης

Συμπληρώστε κάθε άλλο στοιχείο που κρίνεται χρήσιμο για την εξέταση της καταγγελίας από την Αρχή. Τέτοια στοιχεία είναι ιδίως τα εξής: α) στοιχεία του φυσικού ή νομικού προσώπου που πραγματοποίησε την εν λόγω κλήση για λογαριασμό του διαφημιζόμενου (π.χ. στοιχεία call-center ή υπαλλήλου με τον οποίο συνομιλήσατε), β) απάντηση του υπευθύνου επεξεργασίας σε άσκηση δικαιώματος αντίρρησης.

10. Έγγραφα/στοιχεία που τεκμηριώνουν την καταγγελία

Για την εξέταση της καταγγελίας είναι απαραίτητη η υποβολή εγγράφων/στοιχείων που την τεκμηριώνουν. Τα έγγραφα αυτά θα πρέπει να υποβληθούν σε αντίγραφα, όχι πρωτότυπα, ενώ στις περιπτώσεις καταγγελίας για email, λόγω της φύσης της καταγγελίας, θα πρέπει να υποβληθούν ηλεκτρονικά. Η Αρχή δεν επιστρέφει τα έγγραφα.

Υποβάλετε μόνο έγγραφα που συνδέονται άμεσα με την καταγγελία σας. Εάν είναι απαραίτητη η αποστολή μεγάλου αριθμού εγγράφων ή σελίδων ενός εγγράφου, σημειώστε τα σημεία που συνδέονται άμεσα με την καταγγελία σας.

Εάν υποβάλετε μεγάλο αριθμό συνημμένων εγγράφων, που δεν αφορούν άμεσα την καταγγελία, η Αρχή δύναται να τα επιστρέψει και να σας ζητήσει να στείλετε μόνο τα σχετικά στοιχεία. Στις περιπτώσεις πολυσέλιδων εγγράφων παρακαλούμε να προτιμάται η ηλεκτρονική υποβολή.