



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 24-10-2017

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/7671/24-10-2017

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 127/2017

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνεδρίασε μετά από πρόσκληση του Προέδρου της σε συνεδρίαση Τμήματος στην έδρα της την 04-10-2017, σε συνέχεια της από 14-06-2017 τακτικής συνεδρίασής της και εξ αναβολής της από 10-05-2017 συνεδρίασης, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν ο Αναπληρωτής Πρόεδρος Γεώργιος Μπατζαλέξης, κωλυμένου του Προέδρου της Αρχής Κωνσταντίνου Μενουδάκου, και τα αναπληρωματικά μέλη Παναγιώτης Ροντογιάννης, ως εισηγητής, και Χαράλαμπος Τσιλιώτης, σε αντικατάσταση των τακτικών μελών Αντωνίου Συμβώνη και Σπυρίδωνος Βλαχόπουλου αντίστοιχα, οι οποίοι, αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Το τακτικό μέλος Χαράλαμπος Ανθόπουλος και το αναπληρωματικό αυτού Γρηγόριος Τσόλιας, αν και προσκλήθηκαν νομίμως, δεν προσήλθαν λόγω κωλύματος. Στη συνεδρίαση, χωρίς δικαίωμα ψήφου, παρέστησαν επίσης, με εντολή του Προέδρου, οι Γεώργιος Ρουσόπουλος και Κωνσταντίνος Λιμνιώτης, ειδικοί επιστήμονες – ελεγκτές, ως βοηθοί εισηγητή. 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 υποβλήθηκε πλήθος καταγγελιών αναφορικά με ανεπιθύμητες

τηλεφωνικές κλήσεις που πραγματοποιούνται με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση και με σκοπό την προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών, από την εταιρεία Voice Telemedia ΕΕ (εφεξής και Voice Telemedia ή υπεύθυνος επεξεργασίας). Στο πλαίσιο από κοινού εξέτασης των εν λόγω καταγγελιών, η Αρχή απέστειλε στην ως άνω εταιρεία το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3991/23-06-2016 έγγραφο, με το οποίο ζητήθηκαν οι απόψεις της αναλυτικά για κάθε μία εκ των έως τότε υποβληθεισών καταγγελιών - οι οποίες και της διαβιβάστηκαν (καταγγελίες α' έως και ε' που περιγράφονται στη συνέχεια). Ακολούθως, και ενώ η Voice Telemedia δεν είχε απαντήσει στο ως άνω έγγραφο, η Αρχή απέστειλε στην εταιρεία το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4922/04-08-2016 έγγραφο, με τον οποίο την ενημέρωνε και για επιπλέον σχετικές καταγγελίες που είχαν εν τω μεταξύ υποβληθεί (καταγγελίες στ' – ζ' που περιγράφονται στη συνέχεια) και ζήτησε τις απόψεις της και επ' αυτών - συμπληρωματικά με τις προηγούμενες καταγγελίες. Κατόπιν τούτων, η Voice Telemedia απάντησε στην Αρχή με το υπ' αριθμ. πρωτ. 2016/025 και με ημερομηνία 09-12-2016 έγγραφό της (αρ. πρωτ. Αρχής: Γ/ΕΙΣ/8157/12-12-2016).

Στη συνέχεια, η Voice Telemedia κλήθηκε νομίμως, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2959/06-04-2017 έγγραφο της Αρχής, σε ακρόαση ενώπιον της Αρχής στη συνεδρίαση της 10-5-2017, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, για να δώσει περαιτέρω διευκρινίσεις και να εκθέσει διεξοδικά τις απόψεις της τόσο επί των ανωτέρω καταγγελιών, όσο και για δώδεκα (12) νεότερες συναφείς καταγγελίες (καταγγελίες η' – ιθ') τις οποίες διαβίβασε στον υπεύθυνο επεξεργασίας με το έγγραφο της κλήσης. Ακολούθως ο υπεύθυνος επεξεργασίας υπέβαλε το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3454/27-04-2017 αίτημα αναβολής της ως άνω συνεδρίασης λόγω κωλύματος του εκπροσώπου του κατά τη συγκεκριμένη ημερομηνία, οπότε και ορίστηκε ως νέα ημερομηνία συζήτησης της εν λόγω υπόθεσης η 14^η Ιουνίου 2017. Η Αρχή απέστειλε στον υπεύθυνο επεξεργασίας την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3777/12-05-2017 κλήση για να παραστεί ενώπιον της Αρχής στην ως άνω ορισθείσα ημερομηνία, με την οποία διαβίβασε επίσης στον υπεύθυνο επεξεργασίας και οκτώ (8) νεότερες καταγγελίες συναφούς αντικειμένου (καταγγελίες κ' – κζ') προκειμένου να εκθέσει τις απόψεις του και για αυτές.

Επισημαίνεται επίσης ότι η Αρχή, με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/8286/15-12-2016, Γ/ΕΞ/8290/15-12-2016, Γ/ΕΞ/8288/15-12-2016, Γ/ΕΞ/8289/15-12-2016, Γ/ΕΞ/8285/15-12-2016 και Γ/ΕΞ/8287/15-12-2016 έγγραφά της προς τις εταιρείες Cosmote, Cyta, Forthnet, OTE, Vodafone και Wind αντιστοίχως, είχε ζητήσει να της

χορηγηθούν τα στοιχεία (επωνυμία) όσων ενδιαφερομένων έχουν αιτηθεί και έχουν λάβει αντίγραφο του μητρώου του άρ. 11 του ν. 3471/2007 από τις εν λόγω εταιρείες, καθώς επίσης και οι ημερομηνίες τόσο των σχετικών αιτημάτων όσο και χορήγησης του μητρώου, καθ' όλο το έτος 2016. Στα ανωτέρω έγγραφα ανταποκρίθηκαν οι εταιρείες ΟΤΕ, Vodafone και Wind με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Αρχής Γ/ΕΙΣ/718/31-01-2017, Γ/ΕΙΣ/1255/16-02-17 και Γ/ΕΙΣ/163/11-01-2017 αντίστοιχα. Βάσει των ανωτέρω απαντήσεων των παρόχων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, η Αρχή, με την ως άνω αναφερθείσα πρώτη κλήση της (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2959/06-04-2017) ενημέρωσε τον υπεύθυνο επεξεργασίας ότι, σύμφωνα με τα ως άνω στοιχεία των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, προκύπτει ότι εντός του 2016 ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν απηύθυνε ούτε μία φορά αίτημα λήψης του μητρώου του άρ. 11 του ν. 3471/2006 προς τους παρόχους ΟΤΕ, Vodafone, Wind και, ως εκ τούτου, η Αρχή ζήτησε τις απόψεις του και επ' αυτού του ζητήματος.

Στη συνεδρίαση της Αρχής στις 14-06-2017 παρέστησαν νομίμως, ως εκπρόσωποι του υπεύθυνου επεξεργασίας, ο Α, Διαχειριστής της εν λόγω εταιρείας, και ο Νικόλαος Αναστασιάδης Δικηγόρος (ΑΜΔΣΑ ...). Κατά την ακρόαση, οι εκπρόσωποι του υπεύθυνου επεξεργασίας εξέθεσαν προφορικά τις απόψεις τους. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας κατέθεσε στην Αρχή το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4640/14-06-2017 υπόμνημα κατά την ακρόαση και, κατόπιν της ακρόασης, κατέθεσε στην Αρχή εντός της ταχθείσας προθεσμίας το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4832/23-06-2017 υπόμνημα.

Ειδικότερα, οι καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή οι οποίες αφορούν τη Voice Telemedia και συνεξετάστηκαν αφορούσαν, σύμφωνα με τα καταγγελλόμενα τα οποία παρουσιάζονται πιο κάτω συνοπτικά, τηλεφωνικές κλήσεις στους εξής τηλεφωνικούς αριθμούς:

α) (.....) στις 20-10-2015 και ώρα 10:57. Η κλήση έγινε από τον αριθμό 2311230300 (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5359/20-10-2015 καταγγελία του (.....)). Ο καταγγέλλων αναφέρει ότι μετά από αρχικό ηχογραφημένο μήνυμα, μίλησε με την κ. Β, η οποία του είπε ότι δεν γνώριζαν ότι το τηλέφωνό του είναι στη λίστα του αρ. 11 επειδή χρησιμοποιούν παλιές λίστες του ΟΤΕ.

β) (.....) στις 26-04-2016 και ώρα περίπου 16:00 (άλλες και σε άλλες ημερομηνίες, που δεν προσδιορίζονται ειδικώς στην εν λόγω καταγγελία). Η κλήση έγινε από τον αριθμό 2311230400 (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2838/04-05-2016 καταγγελία του (.....)). Μεταξύ άλλων, ο καταγγέλλων αναφέρει ότι η κλήση γίνεται

με αυτόματο σύστημα.

γ) (.....) (ο τηλεφωνικός αριθμός του καταγγέλλοντος έχει διαβιβαστεί στην Αρχή μέσω άλλης συναφούς καταγγελίας του), στις 19-05-2016 και ώρα 14:54 (άλλες και σε άλλες ημερομηνίες, που δεν προσδιορίζονται ειδικώς στην εν λόγω καταγγελία). Η κλήση έγινε από τον αριθμό 6933905300 (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3218/23-05-2016 καταγγελία του (.....)).

δ) (.....) στις 06-06-2016 και ώρα 9:01. Η κλήση έγινε από τον αριθμό 2311230400 (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3589/06-06-2016 καταγγελία του (.....)).

ε) (.....) στις 13-06-2016 και ώρα 9:41. Η κλήση έγινε από τον αριθμό 2311230400 (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3759/13-06-2016 καταγγελία του (.....)).

στ) (.....) στις 04-11-2014 και ώρα 7:30. Στη διάρκεια της κλήσης ακούστηκε ηχογραφημένο μήνυμα προτροπής στον καλούμενο να επιλέξει ένα πλήκτρο αν θέλει να προχωρήσει σε παραγγελία. Ο καταγγέλων έκανε την εν λόγω επιλογή και τελικά μίλησε με εκπρόσωπο η οποία τον ενημέρωσε ότι καλεί εκ μέρους της Voice Telemedia, καθώς και ότι η εταιρεία χρησιμοποιεί καταλόγους τηλεφωνικών αριθμών, από τους οποίους επιλέγονται τυχαία κάποιοι από το σύστημα και καλούνται αυτόματα: σε περίπτωση απάντησης του καλούμενου, ξεκινάει το αυτόματο σύστημα προώθησης προϊόντων. Αντίστοιχη αυτοματοποιημένη κλήση από τη Voice Telemedia, προς τον ίδιο τηλεφωνικό αριθμό, πραγματοποιήθηκε, επίσης, στις 18-11-2014 και ώρα 18:10 από τον αριθμό 2315151200 (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6702/05-11-2014 καταγγελία του (.....), όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7083/20-11-2014 έγγραφο).

ζ) (.....) στις 24-05-2016 και ώρα 13:10. Η κλήση έγινε από τον αριθμό 2311230400 (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4294/06-07-2016 καταγγελία του (.....)).

η) (.....) (ίδιος αριθμός με την περίπτωση ε') στις 23-06-2016 και ώρα 14:32. Η κλήση έγινε από τον αριθμό 6933905300 και ακούστηκε αυτόματο προηχογραφημένο μήνυμα εμπορικής προώθησης και διαφήμισης προϊόντων και υπηρεσιών, χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4151/29-06-2016 καταγγελία του (.....)).

θ) (.....) (ίδιος αριθμός με την περίπτωση ζ') στις 04-08-2016 και ώρα 12:46. Η κλήση έγινε από τον αριθμό 6933905300 (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5006/05-08-2016 καταγγελία του (.....)).

ι) (.....) (ίδιος αριθμός με τις περιπτώσεις ζ' και θ') στις 19-10-2016 και ώρα 18:02. Η κλήση έγινε από τον αριθμό 6953034015 και ακούστηκε ηχογραφημένο

μήνυμα «έχετε επιλεγεί για να κερδίσετε ένα χρηματικό έπαθλο. Για περισσότερες πληροφορίες πατήστε 1», όπου ο καταγγέλλων επέλεξε το πλήκτρο 1 για να εκφράσει τις αντιρρήσεις του, όπου συνομίλησε με υπάλληλο η οποία τον ενημέρωσε ότι κλήθηκε για διαφημιστικούς σκοπούς από τη Voice Telemedia (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6641/20-10-2016 καταγγελία του (.....)).

ια) (.....) στις 21-11-2016 και ώρα 17:40. Η κλήση έγινε από τον αριθμό 6933905300 και ακούστηκε ηχογραφημένο μήνυμα της μορφής «έχετε επιλεγεί να κερδίσετε 1000 Ευρώ». Ο καταγγέλλων αναφέρει ότι βρήκε από το Διαδίκτυο ότι ο εν λόγω τηλεφωνικός αριθμός αντιστοιχεί στην εταιρεία Voice Telemedia (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7571/21-11-2016 καταγγελία του (.....)). Σημειώνεται ότι ο αριθμός αυτός αναφέρεται και στις ανωτέρω γ', η' και θ' καταγγελίες, ως αριθμός της Voice Telemedia.

ιβ) (.....) (ίδιος αριθμός με τις περιπτώσεις ζ', θ' και ι') στις 22-11-2016 και ώρα 14:59 (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7740/24-11-2016 καταγγελία του (.....)).

ιγ) (.....) (όπως ο καταγγέλλων δηλώνει τον τηλεφωνικό του αριθμό κατά την ηλεκτρονική υποβολή της καταγγελίας του στην Αρχή). Στην καταγγελία δεν αναφέρεται ημερομηνία και ώρα της κλήσης, αλλά ότι απαντώντας σε αυτή ακούστηκε ηχογραφημένο μήνυμα της μορφής «κερδίσατε – πατήστε πλήκτρο «1» για περισσότερες πληροφορίες» (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7895/30-11-2016 καταγγελία του (.....), κατά την ηλεκτρονική υποβολή της ως άνω καταγγελίας, αναφέρει τη Voice Telemedia ως καταγγελλόμενη εταιρεία).

ιδ) (.....) (όπως ο καταγγέλλων δηλώνει τον τηλεφωνικό του αριθμό κατά την ηλεκτρονική υποβολή της καταγγελίας του στην Αρχή), στις 25-01-2017 και ώρα 19:50 και 26-01-2017 και ώρα 11:30 αντίστοιχα. Όπως αναφέρεται στην καταγγελία, η κλήση ήταν αυτοματοποιημένη και ακούστηκε ηχογραφημένο μήνυμα που παρέπεμπε τον καλούμενο να καλέσει στο 14614 για να διεκδικήσει δώρο (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/612/26-01-2017 καταγγελία του (.....)).

Επίσης, υποβλήθηκαν οι εξής καταγγελίες αναφορικά με αυτοματοποιημένες κλήσεις από τον αριθμό 6953034015, ο οποίος – σύμφωνα με την ως άνω ι' σχετική καταγγελία – αντιστοιχεί στη Voice Telemedia:

ιε) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7896/30-11-2016 καταγγελία της (.....), στην οποία γίνεται αναφορά σε επανειλημμένες κλήσεις με μαγνητοφωνημένα μηνύματα της μορφής «κερδίσατε κατόπιν κλήρωσης». Κατά την ηλεκτρονική υποβολή της ως άνω καταγγελίας, αναφέρεται ως καλών τηλεφωνικός αριθμός ο 6953034015.

ιστ) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1121/13-02-2017 καταγγελία του (.....). Ο καταγγέλλων αναφέρει ως καλούντα τηλεφωνικό αριθμό τον 695303401 και ότι κατά την κλήση ενημερώθηκε ότι κέρδισε χρήματα. Δηλώνει επίσης ότι έχει εγγράψει τον αριθμό του τηλεφώνου του ((.....)) στο μητρώο του άρ. 11 του ν. 3471/2006 του παρόχου του (ΟΤΕ),

ιζ) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1781/04-03-2017 καταγγελία του (.....). Στην καταγγελία αναφέρεται ότι στις 4-3-2017 και ώρα 10:04 δέχτηκε κλήση στον τηλεφωνικό του αριθμό (.....) και απαντώντας άκουσε ηχογραφημένο μήνυμα της μορφής «έχετε κερδίσει δώρο από συγκεκριμένη εταιρεία». Ο καταγγέλλων επίσης αναφέρει ότι έχει εγγράψει, προ ενός έτους περίπου, τον αριθμό του στο μητρώο του άρ. 11 του ν. 3471/2006 του παρόχου του (Forthnet),

ιη) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2219/16-03-2017 καταγγελία της (.....), στην οποία αναφέρεται πλήθος αυτοματοποιημένων κλήσεων, με πιο πρόσφατη αυτή της 16-03-2017 και ώρα 15:50. Σε κάθε κλήση ακούγεται ηχογραφημένο μήνυμα ότι ο καλούμενος κέρδισε είτε χρήματα είτε διακοπές. Η καταγγέλλουσα δεν αναφέρει ρητά τον αριθμό του τηλεφώνου στον οποίο δέχεται κλήσεις, ενώ κατά την ηλεκτρονική υποβολή της ως άνω καταγγελίας αναφέρεται μόνο αριθμός κινητού τηλεφώνου.

ιθ) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2220/16-03-2017 καταγγελία της (.....), στην οποία αναφέρεται πλήθος αυτοματοποιημένων κλήσεων. Σε κάθε κλήση ακούγεται από την αρχή ηχογραφημένο μήνυμα, στο οποίο αναφέρεται ότι ο καλούμενος θα κερδίσει χρήματα αν πατήσει ένα πλήκτρο. Κατά την ηλεκτρονική υποβολή της ως άνω καταγγελίας επισημαίνεται η Voice Telemedia ως καταγγελλόμενη εταιρεία, καθώς επίσης και οι αριθμοί τηλεφώνου της καταγγέλλουσας ((.....) και (.....)).

κ) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2528/27-03-2017 καταγγελία του (.....), στην οποία αναφέρεται πλήθος αυτοματοποιημένων κλήσεων. Σε κάθε κλήση ακούγεται ηχογραφημένο μήνυμα ότι ο καλούμενος θα κερδίσει χρήματα αν πατήσει ένα πλήκτρο. Ενδεικτικά αναφέρονται τέτοιες κλήσεις στις 13-2-2017 και ώρα 12:56 προς τον αριθμό (.....), καθώς και στις 8-12-2016 και ώρα 12:03, στις 22-12-2016 και ώρα 12:29, στις 23-12-2016 και ώρα 18:11, στην 19-01-2017 και ώρα 13:20, στην 1-3-2017 και ώρα 6:34 μ.μ., στις 17/3/2017 και ώρα 15:53. Αν και δεν προσδιορίζεται ρητά σε όλες αυτές τις κλήσεις ο αριθμός του συνδρομητή, αναφέρεται ωστόσο ότι γενικά οι κλήσεις πραγματοποιούνται – πέραν του ανωτέρω αναφερθέντος αριθμού – προς τους (.....) και (.....). Όλοι οι εν λόγω τηλεφωνικοί αριθμοί του

καταγγέλλοντος είναι καταχωρημένοι στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους.

κα) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2550/27-03-2017 καταγγελία του (.....), η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού. Αναφέρεται κλήση στις 13-3-2017 και ώρα 13:35 προς τον αριθμό (.....), κατά την οποία ηχογραφημένο μήνυμα ενημερώνει τον καλούμενο ότι κέρδισε δώρο.

κβ) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2919/06-04-2017 καταγγελία του (.....), η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού. Στην καταγγελία αναφέρεται ότι η κλήση έγινε στον αριθμό (.....) στις 18-3-2017 και αφορούσε προώθηση προϊόντων, καθώς επίσης και ότι ο αριθμός του καλούμενου συνδρομητή είναι καταχωρημένος στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του. Ο καταγγέλλων επισημαίνει ρητά τη Voice Telemedia ως καλούσα εταιρεία.

κγ) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2948/06-04-2017 καταγγελία της (.....). Η καταγγέλλουσα δήλωσε ότι δέχεται στον αριθμό του σταθερού της τηλεφώνου (αν και δεν τον αναφέρει στην Αρχή) αυτοματοποιημένες κλήσεις με ηχογραφημένα μηνύματα που ενημερώνουν ότι ο καλούμενος κέρδισε χρηματικό ποσό και για να αποδεχτεί θα πρέπει να επιλέξει το πλήκτρο 1. Η καταγγέλλουσα αναφέρει επίσης, ότι έχει καταχωρήσει τον αριθμό της στο μητρώο «opt-out» του παρόχου της.

κδ) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3003/07-04-2017 καταγγελία του (.....), στην οποία αναφέρεται ότι δέχτηκε κλήση στον αριθμό του (.....) και ηχογραφημένο μήνυμα τον ενημέρωσε ότι κέρδισε σε κάποια κλήρωση. Ο καταγγέλλων αναφέρει ότι έχει καταχωρήσει τον αριθμό του στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του.

Επίσης, υποβλήθηκαν οι εξής καταγγελίες αναφορικά με αυτοματοποιημένες κλήσεις από τον αριθμό 2313011360, ο οποίος – σύμφωνα με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8070/07-12-2016 έγγραφο της εταιρείας Vodafone-Panafon Ανώνυμη Ελληνική Εταιρεία Τηλεπικοινωνιών, σε απάντηση του υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/7586/22-11-2016 εγγράφου της Αρχής – αντιστοιχεί στη Voice Telemedia:

κε) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1391/02-03-2016 καταγγελία του (.....), στην οποία αναφέρεται αυτοματοποιημένη κλήση στον αριθμό (.....) την 01-03-2016. Ηχογραφημένο μήνυμα ενημέρωσε τον καταγγέλλοντα ότι κέρδισε σημαντικό ποσό μετρητών και συμμετοχή σε κλήρωση για μεζονέτα, ενώ –κατόπιν του ηχογραφημένου μηνύματος– έγινε σύνδεση με τηλεφωνήτρια που ενημέρωσε ότι η καλούμενη θα πρέπει να καλέσει έναν πενταψήφιο αριθμό για να μάθει περισσότερες

πληροφορίες.

κστ) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2120/04-04-2016 καταγγελία της (.....), η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού. Η καταγγέλλουσα αναφέρει ότι έλαβε κλήση στο σταθερό της τηλέφωνο από τον ως άνω αριθμό. Ηχογραφημένο μήνυμα της υποδεικνυε να επιλέξει το πλήκτρο «0» για να κερδίσει ένα διαμέρισμα.

κζ) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2621/28-03-2017 καταγγελία του (.....), στην οποία αναφέρεται ότι δέχτηκε κλήση στον αριθμό (.....) στις 27-3-2017 και ώρα 19:59. Ηχογραφημένο μήνυμα έλεγε «έχετε επιλεγεί από την εταιρεία QYARIS για να κερδίσετε χρηματικό ποσό. Για περισσότερες πληροφορίες πατήστε το 0». Ο καταγγέλλων σημειώνει τη Voice Telemedia ως καλούσα εταιρεία, καθώς επίσης και ότι έχει καταχωρήσει τον αριθμό του στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του.

Οι συνδρομητές των ως άνω τηλεφωνικών αριθμών (περιπτώσεις α' – ε', ζ' – ιβ') αναφέρουν ότι είχαν προηγουμένα δηλώσει ρητώς ότι δεν επιθυμούν να δέχονται τέτοιες κλήσεις - είτε ειδικώς, απευθείας στην εταιρεία ως υπεύθυνο επεξεργασίας (περίπτωση ιβ'), ασκώντας το δικαίωμα αντίρρησης, είτε γενικώς, μέσω εγγραφής τους στον ειδικό κατάλογο συνδρομητών «opt-out» του παρόχου τους (περιπτώσεις α', β', γ', δ', ε', ζ', η', θ', ι', ια', ιβ', ιστ', ιζ', κ', κβ', κγ', κδ', κζ'), ενώ σε πολλές περιπτώσεις παρέχουν και αναλυτικά στοιχεία για την καταγγελία, όπως αριθμό καλούντος, ονοματεπώνυμο υπαλλήλου και λοιπά στοιχεία για τη συνομιλία. Επιπροσθέτως, για τις καταγγελίες α', στ', η', ι', ια', ιγ', ιδ', ιε', ιστ', ιζ', ιη', ιθ', κ', κα', κγ', κδ', κε', κστ', κζ' επισημαίνεται ότι γίνεται αναφορά σε αυτές για αυτοματοποιημένη κλήση (ηχογραφημένο μήνυμα) από την πλευρά του υπεύθυνου επεξεργασίας.

Με τα τρία συνολικά σχετικά έγγραφα του προς την Αρχή, όπως αυτά προσδιορίζονται ανωτέρω, ο υπεύθυνος επεξεργασίας επισημαίνει συνοπτικά τα εξής:

Η εταιρεία Voice Telemedia ΕΕ ασχολείται με διάφορων ειδών υπηρεσίες τηλεχοπληροφόρησης μέσω σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, καθώς και πολυμεσικής επικοινωνίας, ενώ είναι αδειοδοτημένη από την Ε.Ε.Τ.Τ., υπό καθεστώς γενικής άδειας, και έχει υποβάλει και γνωστοποίηση επεξεργασίας προσωπικών

δεδομένων στην Αρχή¹. Το αντικείμενο των παρεχόμενων από αυτή υπηρεσιών είναι ευρύ και αφορά, κυρίως, τη διαμεσολάβηση για τη σύναψη συμβάσεων από απόσταση με κύριο αντικείμενο την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, τη διαμεσολάβηση για τη σύναψη συμβάσεων συνδρομών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και την τεχνική υποστήριξη και ενημέρωση συνδρομητών για λογαριασμό μεγάλων εταιρειών με τις οποίες έχει συμβληθεί σχετικώς. Επισημαίνει επίσης ότι έχει συνάψει συμβάσεις παροχής υπηρεσιών τηλεπληροφόρησης (πολυμεσική επικοινωνία), με σημαντικές εταιρείες, όπως ΟΤΕ Α.Ε., Mediatel Α.Ε., Wind Α.Ε., Lexitel Μ.Ε.Π.Ε. Ειδικότερα, η Voice Telemedia καλεί τηλεφωνικά, πάντα με ανθρώπινη παρέμβαση, αριθμούς οι οποίοι δεν έχουν εγγραφεί στα μητρώα «opt-out» (μητρώα του άρ. 11 του ν. 3471/2007) των παρόχων τους. Κατά την κλήση ο καλούμενος συνομιλεί με εκπρόσωπο της εταιρείας, ο οποίος τον ενημερώνει για το εκάστοτε προωθητικό πρόγραμμα. Αν ο καλούμενος επιθυμεί να λάβει περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την παρεχόμενη υπηρεσία ή προϊόν ή αν επιθυμεί να δηλώσει ότι δεν επιθυμεί να κληθεί εκ νέου με σκοπό την προώθηση του εν λόγω προϊόντος ή της υπηρεσίας, ενημερώνεται σχετικώς από τον εκπρόσωπο και προβαίνει στην σχετική δήλωση η οποία λαμβάνεται υπόψη. Η συνομιλία αυτή γίνεται χωρίς καμία χρέωση του καλούμενου. Εάν ο καλούμενος επιθυμεί να λάβει την προωθούμενη υπηρεσία, η οποία, κατά περίπτωση, αποκτάται μέσω κλήσης σε τηλεφωνικό αριθμό πολυμεσικής επικοινωνίας, πληροφορείται τον εν λόγω τηλεφωνικό αριθμό και το ύψος της χρέωσης και, στη συνέχεια, πρέπει ο ίδιος να καλέσει τον εν λόγω τηλεφωνικό αριθμό. Σε κάποιες περιπτώσεις, και εφόσον ο καλούμενος δηλώσει στον υπεύθυνο επεξεργασίας ότι επιθυμεί να λάβει περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με το προωθούμενο προϊόν ή υπηρεσία, παραπέμπεται στην ακρόαση ηχητικού μηνύματος το οποίο τον ενημερώνει σχετικά. Αν μετά την ακρόαση του εν λόγω μηνύματος θελήσει να λάβει την υπηρεσία ή επιθυμεί περισσότερες πληροφορίες, πιέζει συγκεκριμένο πλήκτρο της τηλεφωνικής συσκευής του οπότε και συνδέεται με εκπρόσωπο της εταιρείας. Σε κάθε περίπτωση, κατά την έναρξη της επικοινωνίας ο καλούμενος συνομιλεί πάντα με άνθρωπο και

¹ Ο υπεύθυνος επεξεργασίας, στο υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4832/23-06-2017 υπόμνημά του αναφέρει την υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΞ/801-1/24-04-2014 γνωστοποίηση, αλλά κατόπιν αναζήτησης στο μητρώο γνωστοποιήσεων που τηρεί η Αρχή διαπιστώθηκε ότι πρόκειται για την υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/629/13-05-2013 γνωστοποίηση, η οποία συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/727/15-04-2017 έγγραφο (το έγγραφο το οποίο αναφέρει ο υπεύθυνος επεξεργασίας είναι έγγραφο με το οποίο η Αρχή χορήγησε στον υπεύθυνο επεξεργασίας αντίγραφο της γνωστοποίησής του).

δεν ακούγεται ηχογραφημένο μήνυμα, οπότε και οι καταγγελίες οι οποίες κάνουν λόγο για ηχογραφημένο μήνυμα, ακόμα και αν είναι καλοπροαίρετες, αναφέρονται προφανώς σε ηχογραφημένο μήνυμα κατά τα ως άνω αναφερόμενα. Ως προς αυτό, ο υπεύθυνος επεξεργασίας σημειώνει ότι από τη διάταξη του άρ. 11 παρ. 1 του ν. 3471/2006 δεν απαγορεύεται γενικώς η ύπαρξη ηχογραφημένου μηνύματος κατά τη διενέργεια κλήσεων με εμπορικό ή διαφημιστικό σκοπό, αλλά η διενέργεια τέτοιων κλήσεων με αυτοματοποιημένο σύστημα χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Επισημαίνει ότι η ύπαρξη ηχογραφημένου μηνύματος κατά την έναρξη της τηλεφωνικής επικοινωνίας άνευ άλλου δηλώνει ότι η εν λόγω επικοινωνία έλαβε χώρα με αυτοματοποιημένο σύστημα χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Η διαδικασία που ακολουθεί ο υπεύθυνος επεξεργασίας ακολουθείται ώστε οι εξερχόμενες κλήσεις να είναι καθ' όλα νόμιμες, εξοικονομώντας παράλληλα εργασιακούς πόρους μη απασχολώντας προσωπικό για την τυποποιημένη ενημέρωση των ενδιαφερομένων η οποία κάλλιστα μπορεί να συντελεστεί με την ακρόαση ηχητικού μηνύματος.

Στις περιπτώσεις που ο καλούμενος, και ανεξαρτήτως εάν είναι καταχωρημένος στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του, δηλώνει ότι δεν επιθυμεί να επανακληθεί από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, η δήλωσή του καταχωρείται και ο τηλεφωνικός του αριθμός εξαιρείται από το σχετικό αρχείο. Προς τούτο, ο υπεύθυνος επεξεργασίας επισυνάπτει, στο υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4640/14-06-2017 έγγραφό του, δύο ενδεικτικές σχετικές αναφορές (σ.σ. πρόκειται για δύο μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από υπάλληλο (agent) της Extra Line Ε.Π.Ε., ημερομηνίας 13-06-2017).

Η Voice Telemedia αναφέρει επίσης ότι καταβάλλει κάθε προσπάθεια ώστε ο κατάλογος των τηλεφωνικών αριθμών που χρησιμοποιεί κατά την ως άνω διαδικασία να είναι πάντα ενημερωμένος και μην κληθεί πρόσωπο που έχει δηλώσει στον πάροχό του ότι δεν επιθυμεί να δέχεται κλήσεις για προωθητικό σκοπό. Αναφέρει ότι πράγματι, εντός του έτους 2016 η Voice Telemedia δεν αιτήθηκε από τους παρόχους ΟΤΕ, Vodafone και Wind τη λήψη των μητρώων του άρ. 11 του ν. 3471/2006 (μητρώα «opt-out») που τηρούν, διότι τα σχετικά αιτήματα τα πραγματοποιούσε η εταιρεία με την επωνυμία «Υπηρεσίες τηλεηχοπληροφόρησης Extra Line Ε.Π.Ε.» και με τον διακριτικό τίτλο «Extra Line Ε.Π.Ε. (εφεξής, Extra Line), εταίρος της Voice Telemedia με ποσοστό συμμετοχής 75%. Η Extra Line έχει παρεμφερές επιχειρηματικό αντικείμενο με τη Voice Telemedia, ήτοι παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω τηλεφωνίας, και αμφότερες οι εταιρείες στεγάζονται στην ίδια διεύθυνση

(Μοναστηρίου 12, Θεσσαλονίκη) έχουσες αμφότερες τον ίδιο νόμιμο εκπρόσωπο Α. Η Extra Line ζητούσε τα σχετικά μητρώα του άρ. 11 του ν. 3471/2006 για την ίδια και από τη στιγμή που η Voice Telemedia είναι κατά τα ανωτέρω «συγγενεύουσα» με την Extra Line, ελάμβανε τα σχετικά μητρώα από αυτήν. Αυτό συνέβαινε διότι η Extra Line, ως παλαιότερη της Voice Telemedia, είχε συγκροτήσει μία επικοινωνία με τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους για την αίτηση και λήψη αρχείων και όταν συστάθηκε η Voice Telemedia θεώρησε ότι θα αποτελούσε περιττό διαδικαστικό και λειτουργικό βάρος να αιτείται παράλληλα με την Extra Line τα εν λόγω αρχεία.

Στο υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4640/14-06-2017 έγγραφο του υπεύθυνου επεξεργασίας επισυνάπτεται πλήθος ενδεικτικών μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μεταξύ της Extra Line και τηλεπικοινωνιακών παρόχων (συγκεκριμένα ΟΤΕ, Cyta, Forthnet, Wind και Vodafone), από το Σεπτέμβριο του 2013 μέχρι τον Ιούνιο του 2017, από τα οποία προκύπτει – σύμφωνα με τον υπεύθυνο επεξεργασίας - ότι η Extra Line διαρκώς αιτούνταν και ελάμβανε τα μητρώα του άρ. 11 του ν. 3471/2006. Πέραν αυτών, η Voice Telemedia αναφέρει ότι η Extra Line ήταν συμβεβλημένη με τις εταιρείες Cyta και Forthnet με σκοπό την προώθηση των τηλεπικοινωνιακών τους υπηρεσιών και, στο πλαίσιο αυτών των συνεργασιών, ελάμβανε από αυτές από τον Ιανουάριο του 2014 έως και τον Οκτώβριο του 2016 τις λίστες opt-out των εταιρειών Cyta, ΟΤΕ, Forthnet, HOL, Wind και ON (επίσης επισυνάπτονται σχετικά ηλεκτρονικά μηνύματα στο υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4640/14-06-2017 έγγραφο του υπεύθυνου επεξεργασίας). Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο υπεύθυνος επεξεργασίας, μέσω της Extra Line, είχε στη διάθεσή του και χρησιμοποιούσε για όλο το κρίσιμο χρονικό διάστημα των προκείμενων καταγγελιών τις λίστες opt-out όλων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δηλώνει ότι πραγματοποιεί περίπου 10.000 (δέκα χιλιάδες) κλήσεις ανά ημέρα, ήτοι περίπου 2.500.000 κλήσεις ανά έτος. Για το κρίσιμο χρονικό διάστημα πραγματοποιήθηκαν κλήσεις σε αριθμούς που είχαν καταχωρηθεί στο μητρώο «opt-out» του αντίστοιχου παρόχου. Αναφέρει ότι το γεγονός αυτό είναι σπάνιο αναλογικά με τον συνολικό αριθμό εξερχομένων κλήσεων, ωστόσο αποτέλεσε πηγή προβληματισμού και ως εκ τούτου διεξήγαγε σχετική έρευνα με σκοπό να διαπιστωθεί για ποιο λόγο, παρά τις διαρκείς προσπάθειες να λαμβάνονται πάντα υπόψη κατά τις κλήσεις τα μητρώα του άρ. 11 του ν. 3471/2006 των παρόχων, σε ορισμένες περιπτώσεις πραγματοποιήθηκαν κλήσεις σε αριθμούς που ήταν καταχωρημένοι σε αυτά. Όπως επισημαίνει, μία αιτία είναι το ανθρώπινο

λάθος κατά το φιλτράρισμα του αρχείου των τηλεφωνικών αριθμών που ο υπεύθυνος επεξεργασίας καλεί, λόγω της απουσίας ενός ενοποιημένου μητρώου από την πλευρά των παρόχων. Κάθε πάροχος αποστέλλει το μητρώο σε διαφορετική ημερομηνία, γεγονός το οποίο αναγκάζει τον υπεύθυνο επεξεργασίας να εκτελεί τη διαδικασία φιλτραρίσματος πολλές φορές μέσα στο μήνα αφού, με τη λήψη ενός μητρώου από έναν πάροχο, επικαιροποιείται κατάλληλα το ενιαίο αρχείο που καταρτίζει ο υπεύθυνος επεξεργασίας και το οποίο περιέχει τους αριθμούς οι οποίοι δεν έχουν εξαιρεθεί από το να δέχονται κλήσεις για προωθητικούς σκοπούς. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας επισημαίνει επίσης ότι, σε κάθε περίπτωση, η πολυπλοκότητα της διαδικασίας καθιστά αδύνατο το να μην υπάρξει ανθρώπινο σφάλμα.

Περαιτέρω, ο υπεύθυνος επεξεργασίας θεωρεί πολύ πιθανό σε κάποιες περιπτώσεις να μη λαμβάνει ενημερωμένες λίστες από τους παρόχους, αναφέροντας ως ενδεικτική περίπτωση την ως άνω ιδ' σχετική καταγγελία, όπου ο τηλεφωνικός αριθμός του καταγγέλλοντος (...) δεν είναι καταχωρημένος σε καμία λίστα «opt-out» κανενός παρόχου. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας επισημαίνει επίσης ότι οι πάροχοι δεν είναι πάντα συνεργάσιμοι αναφορικά με την παράδοση του μητρώου «opt-out» που τηρούν, κωλυσιεργώντας στο να ανταποκριθούν στα σχετικά αιτήματα που λαμβάνουν σε μηνιαία βάση, με αποτέλεσμα ο κατάλογος που χρησιμοποιεί ο υπεύθυνος επεξεργασία να μην είναι – χωρίς υπαιτιότητα του ιδίου – απολύτως ενημερωμένος. Προς τούτο, αναφέρει ως ενδεικτική περίπτωση την ως άνω κδ' σχετική καταγγελία, για την οποία ο αριθμός (.....) του καλούμενου συνδρομητή εμφανίζεται για πρώτη φορά στο μητρώο «opt-out» της Vodafone στο απεσταλμένο στις 19-5-2017 σχετικό αρχείο αυτής, παρόλο που το σχετικό αίτημα έγινε από τις 29-3-2017 και κατόπιν επανειλημμένων επικοινωνιών με τη Vodafone, ενώ η σχετική κλήση έγινε στις 7-4-2017. Από τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που επισυνάπτονται στο υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4640/14-06-2017 έγγραφό του, προκύπτει – κατά τον υπεύθυνο επεξεργασίας – ότι από το Μάιο του 2017 η Extra Line έχει αιτηθεί από τις εταιρείες Vodafone και Forthnet τα μητρώα «opt-out». Η Forthnet απάντησε στις 17-6-2017 ενώ η Vodafone, μέχρι τις 22-6-2017, δεν είχε ακόμα ανταποκριθεί.

Επιπροσθέτως, ο υπεύθυνος επεξεργασίας σημειώνει ότι δεν καλεί ποτέ αριθμούς κινητής αλλά μόνο σταθερής τηλεφωνίας, κάνοντας ειδική μνεία στις ως άνω ιη' και ιγ' σχετικές καταγγελίες στις οποίες δεν γίνεται καμία αναφορά σε αριθμό σταθερής τηλεφωνίας των καταγγελλουσών. Περαιτέρω, για την ως άνω ιστ'

σχετική καταγγελία, αναφέρει ότι ο αριθμός του καλούμενου συνδρομητή ήταν καταχωρημένος στο μητρώο «opt-out» του ΟΤΕ από το Μάιο του 2016 έως το Δεκέμβριο του 2016 και, έκτοτε, δεν εμφανίζεται σε αυτό, ενώ το ίδιο ισχύει για χιλιάδες άλλους τηλεφωνικούς αριθμούς συνδρομητών του ΟΤΕ. Αναφορικά με την ως άνω στ' σχετική καταγγελία, ο τηλεφωνικός αριθμός (.....) του καταγγέλλοντα εμφανίζεται για πρώτη φορά στο μητρώο «opt-out» του ΟΤΕ στις 10-4-2015, ενώ οι επίμαχες κλήσεις πραγματοποιήθηκαν στις 4-11-2014 και 18-11-2014 όπου, κατά την περίοδο εκείνη, ο αριθμός δεν εμφανιζόταν στο σχετικό μητρώο ούτε σε αντίστοιχο μητρώο άλλου παρόχου.

Ως προς την ενημέρωση των υποκειμένων των δεδομένων αλλά και τα δικαιώματα πρόσβασης και αντίρρησης αυτών, ο υπεύθυνος επεξεργασίας αναφέρει ότι κατά την έναρξη της επικοινωνίας ο εκπρόσωπος της εταιρείας δηλώνει την επωνυμία αυτής, το ονοματεπώνυμό του, το σκοπό της κλήσης, ενώ επίσης ενημερώνει τον εκάστοτε καλούμενο ότι έχει τη δυνατότητα να ζητήσει να μην επανακληθεί από τη Voice Telemedia, είτε δηλώνοντάς το στον εκπρόσωπο που τον κάλεσε είτε οποτεδήποτε αργότερα καλώντας στον τηλεφωνικό αριθμό παραπόνων 2311230325. Σε αμφότερες τις περιπτώσεις, ο εκπρόσωπος της Voice Telemedia που λαμβάνει μια τέτοια δήλωση, την καταχωρεί αμέσως σε ειδική ηλεκτρονική φόρμα ώστε ο τηλεφωνικός αριθμός του ασκούντος το δικαίωμα αντίρρησης να μην ξανακληθεί. Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4832/23-06-2017 υπόμνημά του ο υπεύθυνος επεξεργασίας επισυνάπτει ενδεικτικώς, όπως σημειώνει, ανατυπώσεις τέτοιων δηλώσεων από τη σχετική ηλεκτρονική φόρμα (σημειώνεται ότι όλες αφορούν σε ημερομηνίες εντός του Ιουνίου του 2017), όπου πέραν της δήλωσης αντίρρησης πραγματοποιείται και έλεγχος για το αν ο κληθείς τηλεφωνικός αριθμός ήταν επιπροσθέτως καταχωρημένος στο μητρώο «opt-out» κάποιου παρόχου. Στο υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4832/23-06-2017 υπόμνημά του επισυνάπτεται σχετικό σενάριο επικοινωνίας της κάρτας υγείας «MEDICA», για το οποίο ο υπεύθυνος επεξεργασίας δηλώνει ότι είναι στη διάθεση και στην οθόνη του ηλεκτρονικού υπολογιστή των εκπροσώπων του που πραγματοποιούν τις κλήσεις (υπάλληλοι - agents) ώστε να περιοριστεί κατά το δυνατόν, η περίπτωση κάποιος να παρεκκλίνει από αυτό. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας εκπαιδεύει ανά τακτά χρονικά διαστήματα το προσωπικό για τη διαδικασία πραγματοποίησης τηλεφωνικών κλήσεων, ενώ εντός του τηλεφωνικού κέντρου βρίσκεται πάντοτε υπάλληλος επιφορτισμένος με τη διαρκή και επιτόπια επίβλεψη της όλης διαδικασίας. Οι κλήσεις δεν γίνονται ποτέ με απόκρυψη του

καλούμενου αριθμού, ενώ διατηρεί σε ειδικό αρχείο εξερχομένων κλήσεων τις τηλεφωνικές κλήσεις που διεξάγει στα πλαίσια προωθητικών ενεργειών – συγκεκριμένα, τα στοιχεία των κλήσεων αυτών όπως ο τηλεφωνικός αριθμός του καλούντος, του καλούμενου, η ημερομηνία και η ώρα της κλήσης.

Τέλος, ο υπεύθυνος επεξεργασίας προβάλλει το επιχείρημα ότι αν αδιαφορούσε για την εκ του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 υποχρέωσή του, θα είχε καλέσει συνολικά κατά το χρόνο λειτουργίας της εταιρείας απείρως περισσότερους τηλεφωνικούς αριθμούς που έχουν καταχωρηθεί στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους.

Κατά την ακρόαση της 14-06-2017, οι εκπρόσωποι του υπεύθυνου επεξεργασίας ανέφεραν ως αρχική πηγή των τηλεφωνικών αριθμών στις οποίες γίνονται οι κλήσεις το δημόσια προσβάσιμο αρχείο τηλεφωνικών αριθμών του ΟΤΕ από το 2003 (κατάλογος συνδρομητών), όπως αναφέρεται και στην υπό στοιχεία α' καταγγελία, αλλά στα υπομνήματά του ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν κάνει καμία μνεία στην πηγή των αριθμών αυτών.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου και αναφορά στα διαμειφθέντα της από 14-06-2017 συνεδρίασης, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις διευκρινίσεις των βοηθών εισηγητή, οι οποίοι αποχώρησαν μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ

1. Το άρθρο 2 του ν. 2472/1997, ορίζει ότι «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» είναι «κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο υποκείμενο των δεδομένων». «Υποκείμενο των δεδομένων» είναι «το φυσικό πρόσωπο στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα, και του οποίου η ταυτότητα είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί, δηλαδή μπορεί να προσδιορισθεί αμέσως ή εμμέσως, ιδίως βάσει αριθμού ταυτότητας ή βάσει ενός ή περισσότερων συγκεκριμένων στοιχείων που χαρακτηρίζουν την υπόστασή του από άποψη φυσική, βιολογική, ψυχική, οικονομική, πολιτιστική, πολιτική ή κοινωνική».

Στο ίδιο άρθρο επίσης ορίζεται ως επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα «κάθε εργασία ή σειρά εργασιών που πραγματοποιείται, από το Δημόσιο ή από νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου ή ιδιωτικού δικαίου ή ένωση

προσώπων ή φυσικό πρόσωπο με ή χωρίς τη βοήθεια αυτοματοποιημένων μεθόδων και εφαρμόζονται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διατήρηση ή αποθήκευση, η τροποποίηση, η εξαγωγή, η χρήση, η διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλης μορφής διάθεση, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, η διασύνδεση, η δέσμευση (κλείδωμα), η διαγραφή, η καταστροφή».

2. Σύμφωνα με το άρ. 2 στοιχ. ζ' του ν. 2472/1997, ως υπεύθυνος επεξεργασίας ορίζεται όποιος «...καθορίζει το σκοπό και τον τρόπο της επεξεργασίας, όπως φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός». Η Οδηγία 95/46/EK περιέχει αντίστοιχο ορισμό στο άρθρο 2 στοιχ. δ) με μόνη διευκρινιστική προσθήκη -την οποία δεν αποκλείει το γράμμα και το πνεύμα του ελληνικού νόμου²- ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας καθορίζει από μόνος του ή από κοινού με άλλους το σκοπό και τον τρόπο της επεξεργασίας, προβλέποντας έτσι ότι η πολυπλοκότητα των εννόμων σχέσεων, των συναλλακτικών και τεχνολογικών αναγκών μπορεί να οδηγεί σε περισσότερους υπευθύνους επεξεργασίας για την ίδια ή διαφορετική, επιμέρους εργασία στο ευρύτερο πλαίσιο της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων κατά την έννοια του άρθρου 2 στοιχ. δ) ν. 2472/1997.

Περαιτέρω, στο άρ. 2 στοιχ. η) του ν. 2472/1997, ως εκτελών την επεξεργασία ορίζεται οποιοσδήποτε επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας (φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός).

Η έννοια του υπευθύνου επεξεργασίας, η οποία αποτελεί αυτόνομη έννοια του ενωσιακού δικαίου, ως προς το υποκειμενικό πεδίο εφαρμογής της αναφέρεται σε σχέση με το δημόσιο τομέα σε αρχή, δημόσια υπηρεσία, νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου ή άλλο οργανισμό. Βαρύτητα δίδεται στο λειτουργικό κριτήριο, δηλαδή υπεύθυνος επεξεργασίας είναι αυτός που καθορίζει το σκοπό ή/και τα ουσιώδη, τουλάχιστον, στοιχεία του τρόπου της επεξεργασίας (πρβλ. για την έννοια του υπευθύνου και εκτελούντος την επεξεργασία τη Γνώμη 1/2010 της Ο.Ε. του Άρθρου 29³, στην οποία και αναφέρεται μεταξύ άλλων ότι ο καθορισμός των στόχων και του τρόπου ισοδυναμεί με τον καθορισμό, αντίστοιχα, του «γιατί» και

² Πρβλ. ομοίως για τη διατύπωση στο γερμανικό ομοσπονδιακό νόμο προστασίας δεδομένων Dammann σε: Simitis, Bundesdatenschutzgesetz, 7^η έκδοση, άρθρο 3, αρ. περ. 226

³ Πρβλ. για την έννοια του υπευθύνου και εκτελούντος την επεξεργασία τη Γνώμη 1/2010 της Ο.Ε. του Άρθρου 29, διαθέσιμη σε: http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2010/wp169_el.pdf

του «πώς» ορισμένων δραστηριοτήτων επεξεργασίας).

Η Voice Telemedia E.E. έχει υποβάλει στην Αρχή την υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/629/13-05-2013 γνωστοποίηση επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων για το σκοπό της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, η οποία ακολούθως συμπληρώθηκε με την υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/727/15-04-2014 γνωστοποίηση. Εξάλλου, με βάση τα όσα αναφέρει η εταιρεία στα ως άνω υπομνήματά της, η εταιρεία ασχολείται με διάφορων ειδών υπηρεσίες τηλεχοπληροφόρησης μέσω σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, έχοντας προδιαγράψει συγκεκριμένη διαδικασία για την παροχή αυτών των υπηρεσιών – ήτοι κλήσεις τηλεφωνικών αριθμών, ενημέρωση των καλούμενων συνδρομητών για το εκάστοτε προωθητικό πρόγραμμα και καθοδήγησή τους για περαιτέρω ενέργειες εφόσον ενδιαφέρονται για αυτό (όπως ενημέρωσή τους ότι θα πρέπει να καλέσουν άλλον αριθμό για τα περαιτέρω). Τα ανωτέρω επιβεβαιώνονται και από το περιεχόμενο των ανωτέρω καταγγελιών. Μάλιστα, στις καταγγελίες δε γίνεται αναφορά σε προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών τρίτων, αλλά σε κλήσεις που γίνονται με σκοπό την παρότρυνση του συνδρομητή να καλέσει (πενταψήφιο) αριθμό πρόσθετης χρέωσης, από τις οποίες κλήσεις η Voice Telemedia αποκομίζει κέρδος. Ως εκ τούτου, για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που συντελείται μέσω των τηλεφωνικών προωθητικών ενεργειών που πραγματοποιεί η Voice Telemedia E.E., η εν λόγω εταιρεία αποτελεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

3. Σύμφωνα με το αρ. 4 παρ. 1 στοιχ. α) του ν. 2472/1997, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για να τύχουν νόμιμης επεξεργασίας πρέπει να συλλέγονται με τρόπο θεμιτό και νόμιμο, για καθορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και να υφίστανται θεμιτή και νόμιμη επεξεργασία ενόψει των σκοπών αυτών (αρχή του σκοπού). Επίσης, σύμφωνα με το αρ. 4 παρ. 1 στοιχ. γ) τα δεδομένα πρέπει να είναι ακριβή και, εφόσον χρειάζεται, να υποβάλλονται σε ενημέρωση.

Περαιτέρω, σύμφωνα με το αρ. 5 του ν. 2472/1997, η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται μόνο όταν το υποκείμενο έχει δώσει τη συγκατάθεσή του, όπως επιτάσσει το αρ. 5 παρ. 1 του ν. 2472/1997 (εκτός εάν συντρέχει μία από τις προβλεπόμενες από την παράγραφο 2 του ίδιου άρθρου εξαιρέσεις, οπότε είναι νόμιμη η επεξεργασία και χωρίς τη συγκατάθεση του υποκειμένου).

4. 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 ζητηθείσών 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 ζητηθείσών 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 έχει, από 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.

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 30-ήμερο, συνυπολογίζοντας κάθε είδους καθυστέρηση (βλ. και τις υπ' αριθμ. 62-67/2016 Αποφάσεις της Αρχής).

5. Σε κάθε περίπτωση, σημειώνεται ότι για τις κλήσεις χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση (αυτοματοποιημένες κλήσεις) 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 αλλά και του προγενέστερου ν. 2774/1999, δεν επηρεάστηκε δηλαδή

από τη μετέπειτα τροποποίηση του νόμου ν. 3471/2006.

6. Περαιτέρω, ο υπεύθυνος 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, ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα πρέπει να ενημερώνει για την ταυτότητά του και την ταυτότητα του εκπροσώπου του, 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 υπεύθυνου και των εκτελούντων την επεξεργασία (συνεργαζόμενων εταιρειών) για το συγκεκριμένο σκοπό είναι εύκολα αντιληπτοί.

Ειδικότερα, ως προς το δικαίωμα αντίρρησης το οποίο προβλέπεται στο αρ. 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. Περαιτέρω, όσον αφορά τα αιτήματα που απευθύνονται στον ίδιον τον υπεύθυνο επεξεργασίας, ως έκφραση ειδικής αντίρρησης βάσει του αρ. 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 (βλ. και τις υπ' αριθμ. 62-67/2016 Αποφάσεις της Αρχής).

7. 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 υπεύθυνου 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 υπεύθυνου και ότι οι λοιπές υποχρεώσεις του παρόντος άρθρου βαρύνουν αναλόγως και αυτόν.»

8. Από την εξέταση των στοιχείων του φακέλου της υπόθεσης, προκύπτουν τα εξής: Από τις καταγγελίες αποδεικνύεται ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας προβαίνει σε αυτοματοποιημένες κλήσεις για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών χωρίς την προηγούμενη ειδική προς τούτο συγκατάθεση των υποκειμένων των δεδομένων. Συγκεκριμένα, το γεγονός αυτό αναφέρεται ρητά στις καταγγελίες με στοιχεία α', στ', η', ι', ια', ιγ', ιδ', ιε', ιζ', ιη', ιθ', κ', κα', κγ', κδ', κε', κστ', κζ'. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας ισχυρίζεται ότι δεν πραγματοποιεί αυτοματοποιημένες κλήσεις αλλά ο καλούμενος, πάντοτε, συνομιλεί αρχικά με άνθρωπο και στη συνέχεια, αν το επιθυμεί, ενημερώνεται με ηχογραφημένο μήνυμα. Ωστόσο, το σύνολο των καταγγελιών – ήτοι δεκαοκτώ (18) καταγγελίες - αναφέρονται σαφώς σε ηχογραφημένο μήνυμα στην αρχή της κλήσης. Ο αριθμός των καταγγελιών αυτός είναι πολύ μεγάλος προκειμένου να θεωρηθεί ότι οι εν λόγω καταγγελίες υποβάλλονται ανακριβώς λόγω σχετικής παρανόησης των καταγγελλόντων ή για άλλο λόγο. Μάλιστα, οι δώδεκα (12) εξ αυτών, ήτοι οι καταγγελίες α' στ', η', ι', ια', ιδ', ιζ', κ', κα', κβ', κε', κζ' παρέχουν ακόμη αναλυτικότερα στοιχεία επί των πραγματοποιηθεισών αυτοματοποιημένων κλήσεων και συνεπώς, ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει ότι δεν πραγματοποίησε κλήσεις με αυτοματοποιημένο τρόπο, χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Εξάλλου, ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν αμφισβήτησε την πραγματοποίηση των συγκεκριμένων κλήσεων, αλλά μόνο το γεγονός ότι αυτές ήταν χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Περαιτέρω, ιδίως από τις στ', ι', ια', ιζ', κ', κα', κε' καταγγελίες προκύπτει ότι οι καταγγέλλοντες, μόλις απάντησαν στις σχετικές τηλεφωνικές κλήσεις, δεν ενημερώθηκαν για το ποια είναι η εταιρεία που τις πραγματοποίησε (ήτοι η Voice Telemedia) ούτε τους δόθηκε αυτή η ευκαιρία, γεγονός που επίσης συνηγορεί στο συμπέρασμα ότι οι εν λόγω κλήσεις είναι αυτοματοποιημένες και οι

καλούμενοι δεν συνομιλούν με φυσικό πρόσωπο όταν απαντούν σε αυτές.

Ο ισχυρισμός του υπευθύνου ότι δεν πραγματοποιεί αυτοματοποιημένες κλήσεις αλλά κλήσεις που εκκινούν πάντα με ανθρώπινη παρέμβαση, εμφανίζεται στο τελευταίο υπόμνημά του, μετά την ακρόασή του ενώπιον της Αρχής, Προς απόδειξή του συνυποβλήθηκε εσωτερικό έγγραφο σεναρίου επικοινωνίας. Καθώς όμως το έγγραφο αυτό αφορά μία ειδική περίπτωση προωθητικής ενέργειας (κάρτα υγείας), για την οποία μάλιστα δεν εξετάζεται σχετική καταγγελία, και στερείται ασφαλούς σήμανσης ημερομηνίας ή άλλου στοιχείου από το οποίο να προκύπτει με βεβαιότητα η ημερομηνία κατά την οποία έχει συνταχθεί και τέθηκε σε εφαρμογή στην εταιρεία ως εσωτερική διαδικασία, ο εν λόγω ισχυρισμός δεν τεκμηριώνεται.

Συνεπώς, η Αρχή κάνει δεκτό ότι στις προαναφερθείσες περιπτώσεις ο υπεύθυνος επεξεργασίας για την πραγματοποίηση των τηλεφωνικών κλήσεων για προωθητικούς σκοπούς παραβίασε τις διατάξεις του άρ. 11 παρ. 1 του ν. 3471/2006, πραγματοποιώντας αυτοματοποιημένες τηλεφωνικές κλήσεις χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση.

9. Διαπιστώθηκε επίσης, ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν λάμβανε απευθείας από τους παρόχους των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών τα μητρώα «opt-out» που αυτοί τηρούν κατά τα ανωτέρω, αλλά μέσω της εταιρείας Extra Line, η οποία είναι εταίρος του υπευθύνου επεξεργασίας, δραστηριοποιείται στον ίδιο επαγγελματικό κλάδο και λάμβανε τα εν λόγω μητρώα για τους δικούς της σκοπούς. Μάλιστα, σύμφωνα με όσα αναφέρει στα υπομνήματά του ο υπεύθυνος επεξεργασίας, η εταιρεία Extra Line λαμβάνει τα μητρώα «opt-out» είτε απευθείας από τους παρόχους, είτε από εταιρείες για λογαριασμό των οποίων πραγματοποιεί προωθητικές κλήσεις και τα χρησιμοποιεί για σκοπούς επεξεργασίας διαφορετικών υπευθύνων επεξεργασίας. Αναλυτικότερα, τα εν λόγω αρχεία (μητρώα) χρησιμοποιήθηκαν από την Extra Line για προωθητικούς σκοπούς της Cyta Hellas και της Forthnet, αλλά ταυτόχρονα διαβιβάστηκαν στη Voice Telemedia, προκειμένου να χρησιμοποιηθούν για τους προωθητικούς της σκοπούς. Συνεπώς, προκύπτει ότι, όσον αφορά τη διαδικασία λήψης του μητρώου «opt-out» από τους παρόχους, η οποία αποτελεί μια επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η Extra Line ενεργούσε ως εκτελούσα την επεξεργασία για λογαριασμό της Voice Telemedia. Εξάλλου, όπως αναφέρεται και στη Γνώμη 1/2010 της Ο.Ε. του Άρ. 29 σχετικά με τις έννοιες του υπευθύνου επεξεργασίας και του εκτελούντος την

επεξεργασία, «ο ρόλος του εκτελούντος την επεξεργασία δεν απορρέει από τη φύση μιας οντότητας που επεξεργάζεται δεδομένα, αλλά από τις συγκεκριμένες δραστηριότητές της σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο. Με άλλα λόγια, η ίδια οντότητα μπορεί να ενεργεί ταυτόχρονα ως υπεύθυνος της επεξεργασίας για ορισμένες εργασίες επεξεργασίας και ως εκτελών την επεξεργασία για άλλες, και ο χαρακτηρισμός «υπεύθυνος της επεξεργασίας» ή «εκτελών την επεξεργασία» πρέπει να αξιολογείται σε σχέση με συγκεκριμένα σύνολα δεδομένων ή εργασιών». Να σημειωθεί ότι και στην υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/727/15-04-2014 γνωστοποίηση που έχει υποβάλει η Voice Telemedia στην Αρχή, αναφορικά με επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για το σκοπό της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, αναφέρεται η Extra Line ως εκτελούσα την επεξεργασία. Ωστόσο, από τα στοιχεία του φακέλου της υπόθεσης δεν προκύπτει ότι η συγκεκριμένη ανάθεση εργασιών από τη Voice Telemedia στην Extra Line έχει γίνει εγγράφως, όπως προβλέπεται στο άρ. 10 του ν. 2472/1997, αλλά στηρίζεται αποκλειστικά στη «συγγενεύουσα» - όπως την περιγράφει η Voice Telemedia στο υπόμνημά της - σχέση των δύο εταιρειών.

Απόρροια αυτών είναι το γεγονός ότι, τελικά, για το διάστημα Ιανουάριος 2014 – Οκτώβριος 2016 τα αρχεία προσωπικών δεδομένων που τηρούσαν οι εταιρείες Cyta Hellas και Forthnet (ήτοι τα καταρτισμένα από τις ίδιες ενοποιημένα μητρώα “opt-out” όλων των παρόχων, τα οποία δημιουργούσαν οι εταιρείες σε μηνιαία βάση ως υπεύθυνοι επεξεργασίας και τα απέστειλαν στην Extra Line, ως εκτελούσα την επεξεργασία) χρησιμοποιήθηκαν τελικά και από τη Voice Telemedia για το δικό της σκοπό επεξεργασίας. Η έλλειψη σχετικής έγγραφης ανάθεσης από τη Voice Telemedia στην Extra Line δυσχεραίνει τη διαφάνεια της επεξεργασίας ενώ, εξ αυτού, εκλείπει και το στοιχείο τη λογοδοσίας – κατ' επέκταση, εκτός της μη τήρησης των προβλεπόμενων στο αρ. 10 του ν. 2472/1997, δεν διασφαλίζονται οι θεμελιώδεις προϋποθέσεις νομιμότητας επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που προβλέπονται στο άρ. 4 του ν. 2472/1997 (βλ. Σκέψη 3 της παρούσας).

- 10.** Από τις καταγγελίες και τα λοιπά στοιχεία του φακέλου, προκύπτει επίσης, ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας προβαίνει σε πραγματοποίηση κλήσεων χωρίς να εξετάζει επαρκώς αν οι συνδρομητές των καλούμενων αριθμών έχουν καταχωρήσει τους αριθμούς τους στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους, όπως επεξηγείται στη συνέχεια:

α) Η διαδικασία λήψης του μητρώου από τους παρόχους, όπως περιγράφηκε από τον υπεύθυνο επεξεργασίας και προκύπτει και από τα σχετικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που υπέβαλε μαζί με τα σχετικά υπομνήματά του, δεν παρέχει τις κατάλληλες εγγυήσεις για τη συμμόρφωση με το άρ. 11 του ν. 3471/2006. Και τούτο διότι, όπως προαναφέρθηκε, για το διάστημα Ιανουάριος 2014 – Οκτώβριος 2016 η λήψη του μητρώου πραγματοποιούνταν, μέσω της Extra Line, με μη νόμιμο τρόπο, οπότε τυχόν λάθος στα μητρώα επηρέαζε την επεξεργασία που πραγματοποιούσε η Voice Telemedia, χωρίς αυτή να εξασφαλίζει ότι χρησιμοποιεί μητρώο απαλλαγμένο σφαλμάτων και χωρίς να έχει τη δυνατότητα ελέγχου των σφαλμάτων αυτών.

Περαιτέρω, σημειώνεται επίσης ότι από μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που υποβλήθηκαν με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4640/14-06-2017 υπόμνημα του υπεύθυνου επεξεργασίας προκύπτει ότι η Extra Line ζήτησε από τη Wind στις 10-11-2016⁴ και από τη Vodafone στις 27-3-2017⁵ να ενημερωθεί για τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει για να λαμβάνει τα μητρώα «opt-out» που αυτές τηρούν. Ως εκ τούτου, προκύπτει ότι μετά και το πέρας του Οκτωβρίου 2016, οπότε έληξε η συνεργασία της Extra Line με τις Cyta Hellas και Forthnet εκκίνησε με σημαντική καθυστέρηση – ιδίως δε για την περίπτωση της Vodafone – η νέα διαδικασία λήψης των μητρώων «opt-out». Τονίζεται μάλιστα ότι κατά το χρόνο αυτό ήδη είχε επισημανθεί από την Αρχή στη Voice Telemedia το γεγονός της ύπαρξης καταγγελιών και είχε υπάρξει ενημέρωση σχετικά με τις εκ του νόμου υποχρεώσεις της σχετικά με το μητρώο του αρ. 11 ν. 3471/2006.

β) Υπάρχει πλήθος καταγγελιών (περιπτώσεις α', β', γ', δ', ε', ζ', η', θ', ι', ια', ιβ', ιζ', κ', κβ', κγ', κδ', κζ') από συνδρομητές που έχουν εγγράψει τον αριθμό τους στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους, στις οποίες παρέχονται πλήρη στοιχεία επί των λόγω κλήσεων – ειδική αναφορά σε ημερομηνία και ώρα κλήσης, στην εταιρεία που πραγματοποίησε την κλήση κτλ. – οπότε και σε αυτές τις περιπτώσεις ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει ότι δεν πραγματοποίησε την κλήση φροντίζοντας να τηρεί πλήρη αρχεία καταγραφής πληροφοριών περί των διαφημιστικών κλήσεων (log files) που έχει

⁴ Τούτο επιβεβαιώνεται και από το προαναφερθέν υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/163/11-01-2017 έγγραφο της Wind, σύμφωνα με το οποίο η ημερομηνία κατά την οποία η Extra Line αιτήθηκε το μητρώο «opt-out» της Wind για πρώτη φορά εντός του 2016 είναι η 18-11-2016.

⁵ Άλλωστε, σύμφωνα με το προαναφερθέν υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1255/16-02-17 έγγραφο της Vodafone, η Extra Line δεν αιτήθηκε ποτέ εντός του 2016 το μητρώο «opt-out» της Vodafone

πραγματοποιήσει, τα οποία να είναι σε θέση να ελέγξει και να παραδώσει στην Αρχή προς απόδειξη των ισχυρισμών του (βλ. και Αποφάσεις 62 έως 67/2016 της Αρχής), κάτι που δεν έχει γίνει. Εξάλλου, ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν αμφισβήτησε την πραγματοποίηση των συγκεκριμένων κλήσεων.

Η Αρχή κάνει δεκτούς τους ισχυρισμούς του υπευθύνου επεξεργασίας για συγκεκριμένες καταγγελίες, όσον αφορά την εγγραφή κάποιων τηλεφωνικών αριθμών στο μητρώο, δεδομένου ότι ορισμένες καταγγελίες δεν τεκμηριώνονται πλήρως. Συγκεκριμένα για την περίπτωση ιδ' γίνεται δεκτό ότι πράγματι ο αριθμός δεν ήταν γραμμένος στο μητρώο, για τη ιστ' γίνεται δεκτός ο ισχυρισμός ότι ο αριθμός δεν ήταν καταχωρισμένος στο μητρώο για την ημέρα της κλήσης και για τη στ' καταγγελία που αφορά σε κλήση κατά το έτος 2014, η Αρχή δέχεται τον ισχυρισμό του υπευθύνου λόγω της παρόδου μεγάλου χρόνου από τη διενέργεια της κλήσης και της αδυναμίας ελέγχου σε εκείνο το χρονικό σημείο. Αντίθετα, δε γίνεται δεκτός ο ισχυρισμός για την κδ' καταγγελία, καθώς μπορεί μεν ο αριθμός να εμφανίζεται πρώτη φορά στο αρχείο που έστειλε η Vodafone προς την ExtraLine στις 19-5-2017, αλλά καθώς το μητρώο της Vodafone ζητήθηκε πρώτη φορά στις 29-3-2017 και η κλήση συνέβη λίγες μέρες μετά, αποδεικνύεται η παράβαση. Άλλωστε, ο υπεύθυνος επεξεργασίας όφειλε να γνωρίζει ότι ειδικά την πρώτη φορά λήψης αρχείου μητρώου από ένα πάροχο είναι ισχυρό το ενδεχόμενο να υπάρξει καθυστέρηση και να γίνει κλήση σε προστατευόμενο αριθμό.

Συνεπώς, από το σύνολο των όσων εκτίθενται στην παρούσα Σκέψη 9, ο υπεύθυνος επεξεργασίας για την πραγματοποίηση των τηλεφωνικών κλήσεων για προωθητικούς σκοπούς παραβίασε τις διατάξεις του άρ. 11 παρ. 2 του ν. 3471/2006, πραγματοποιώντας κλήσεις σε αριθμούς που έχουν ενταχθεί στο μητρώο του αρ. 11 του ν. 3471/2006. Καθώς ορισμένες από τις καταγγελίες, αναφέρουν εκτός από την εγγραφή στο μητρώο και το προέχον ζήτημα των αυτοματοποιημένων κλήσεων, ως επιπλέον παραβάσεις της ανωτέρω διάταξης λογίζονται οι οκτώ (8) περιπτώσεις των καταγγελιών β', γ', δ', ε', ζ', θ', ιβ' και κβ'.

11. Από τις καταγγελίες προκύπτει επίσης, ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν ικανοποίησε σε ορισμένες περιπτώσεις το δικαίωμα αντίρρησης βάσει του άρ. 13 του ν. 2472/1997 (βλ. καταγγελία ιβ', σε συνδυασμό με τις ζ', θ' και ι'). Με βάση τα όσα αναφέρει στα υπομνήματά του, ο υπεύθυνος επεξεργασίας υποστηρίζει ότι ακολουθεί μία διαδικασία ικανοποίησης του εν λόγω δικαιώματος, ενώ

επισυνάπτει και σχετικά πειστήρια (αντίγραφα καταχωρήσεων σε ειδική φόρμα, περιπτώσεων άσκησης ειδικού δικαιώματος αντίρρησης). Από τα στοιχεία αυτά όμως, σε συνδυασμό με τις ως άνω καταγγελίες, προκύπτει ότι η εν λόγω διαδικασία δεν είναι πλήρως αποτελεσματική, ενώ δεν αποδεικνύεται ότι είναι σε ισχύ από την έναρξη των δραστηριοτήτων του υπεύθυνου επεξεργασίας. Και τούτο διότι τα σχετικά πειστήρια της Voice Telemedia φέρουν ημερομηνίες μεταγενέστερες της ακρόασης του υπεύθυνου επεξεργασίας ενώπιον της Αρχής στις 14-06-2017, ενώ επίσης ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν προσκόμισε στην Αρχή, βεβαίας ημερομηνίας, καταγεγραμμένη σχετική διαδικασία. Ως προς την υποχρέωση ενημέρωσης των υποκειμένων των δεδομένων που προβλέπεται στο άρ. 11 του ν. 2472/1997, ο υπεύθυνος επεξεργασίας αναφέρει ότι αυτή πραγματοποιείται στην αρχή κάθε κλήσης από τον εκπρόσωπο που την πραγματοποιεί. Ωστόσο, βάσει των όσων αναφέρονται και αναλύονται στην ανωτέρω Σκέψη 10, προκύπτει ότι τέτοια ενημέρωση δεν παρέχεται πάντοτε.

- 12.** Από τις καταγγελίες (βλ. α' και στ') προκύπτει ότι η Voice Telemedia χρησιμοποιεί ως βασικό αρχείο για την κατάρτιση των προς κλήση αριθμών, παλαιούς καταλόγους του ΟΤΕ. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώθηκε προφορικά από τους εκπροσώπους του υπεύθυνου επεξεργασίας κατά την ακρόαση και αποτελεί παράβαση των αρ. 4 και 5 του ν. 2472/1997 και ιδίως της υποχρέωσης του υπεύθυνου να τηρεί τα αρχεία επικαιροποιημένα. Και τούτο γιατί, ακόμα κι αν γίνει δεκτό ότι μετά την τροποποίηση του αρ. 11 του ν. 3471/2006 με το ν. 3917/2011 μπορεί να υποστηριχθεί ότι είναι, κατ' αρχήν και υπό προϋποθέσεις, νόμιμη η χρήση των τηλεφωνικών καταλόγων για διαφημιστικούς σκοπούς (δεδομένου ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν έχει λάβει τις ειδικές προς τούτο συγκαταθέσεις των υποκειμένων των δεδομένων), ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να εξασφαλίζει την ακρίβεια των δεδομένων, λαμβάνοντας επικαιροποιημένα αντίγραφα των καταλόγων. Να σημειωθεί ότι, πέραν της ακρίβειας ως προς τα στοιχεία των συνδρομητών, η χρήση παλαιών καταλόγων δημιουργεί τον κίνδυνο αποκάλυψης στοιχείων συνδρομητή ο οποίος έχει, δηλώσει ότι δεν επιθυμεί ο αριθμός του να περιλαμβάνεται σε καταλόγους (βλ. αρ. 10 ν. 3471/2006) σε χρόνο μετά την αρχική λήψη του καταλόγου. Συνεπώς, η επεξεργασία των στοιχείων παλαιού καταλόγου συνδρομητών για τη εύρεση των προς κλήση τηλεφωνικών αριθμών, δεν είναι νόμιμη.
- 13.** Λαμβάνοντας υπόψη ότι δεν υποβάλουν καταγγελία στην Αρχή όλοι

ανεξαιρέτως οι συνδρομητές που δέχονται τηλεφωνική κλήση κατά παράβαση των διατάξεων του αρ. 11 του ν. 3471/2006, ο αριθμός παραβάσεων που προκύπτει από τις καταγγελίες (είκοσι έξι - 26) δεν μπορεί να θεωρηθεί μικρός (βλ. σχετικά τις υπ' αριθμ. 62 έως 67/2016 Αποφάσεις της Αρχής). Ενόψει, του αριθμού των διαπιστωθεισών παραβάσεων του άρθρου 11 παρ. 1 και 2 του ν. 3471/2006, που αφορούν συγκεκριμένα σε δεκαοκτώ (18) καταγγελίες σχετικά με τηλεφωνικές διαφημιστικές κλήσεις χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση και σε άλλες οκτώ (8) καταγγελίες που αφορούν σε κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν σε αριθμούς συνδρομητών που είχαν ήδη ενταχθεί στο μητρώο «opt-out», του άρ. 11 του ν. 2472/1997, του αρ. 10 του ν. 2472/1997 και του άρ. 13 του ν. 2472/1997, του αρ. 4 και 5 του ν. 2472/1997 και συνυπολογίζοντας τη δυσκολία εφαρμογής της διάταξης του αρ. 11 του ν. 3471/2006, λόγω της μη ύπαρξης ενοποιημένου μητρώου, αλλά και το γεγονός ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας αποσκοπούσε σαφώς με τις ανωτέρω ενέργειές του να αποκομίσει κέρδος, ήταν ενήμερος του θεσμικού πλαισίου και καθυστέρησε να ανταποκριθεί στα αιτήματα της Αρχής, 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 τρεις χιλιάδες (3000) ευρώ για κάθε διαπιστωθείσα παράβαση αυτοματοποιημένης κλήσης και δύο χιλιάδες (2000) ευρώ για κάθε διαπιστωθείσα παράβαση κλήσης προς αριθμό εγγεγραμμένο στο μητρώο.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή:

1. Επιβάλλει στην εταιρεία με την επωνυμία Voice Telemedia E.E. πρόστιμο εβδομήντα χιλιάδων ευρώ (70.000) για παράβαση των διατάξεων του άρ. 11 παρ. 1 και 2 του ν. 3471/2006, όπως αναλύεται στις σκέψεις 8 και 10 της παρούσης.
2. Απευθύνει στην εταιρεία με την επωνυμία Voice Telemedia E.E. προειδοποίηση για παράβαση των άρθρων 4 και 5 του ν. 2472/1997 όπως αναλύεται στη σκέψη 12 της παρούσης και την καλεί, εντός διαστήματος δύο

μηνών να διαγράψει κάθε αρχείο με στοιχεία συνδρομητών που τηρεί κατά παράβαση της νομοθεσίας και να ενημερώσει σχετικά την Αρχή.

Η Αρχή απευθύνει επίσης, σύσταση στην εταιρεία με την επωνυμία Voice Telemedia E.E. όπως εφαρμόσει κατάλληλες διαδικασίες για την ικανοποίηση των δικαιωμάτων ενημέρωσης και αντίρρησης, όπως αναλύονται στη σκέψη 11 της παρούσης και να εφαρμόσει κατάλληλη διαδικασία για τη λήψη και ενοποίηση του μητρώου του αρ. 11 του ν. 3471/2006, όπως αναλύεται στη σκέψη 9 της παρούσης.

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος

Η γραμματέας

Γεώργιος Μπατζαλέξης

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου