



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 03-08-2016

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/4899/03-08-2016

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 62/2016

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε τακτική συνεδρίαση στην έδρα της την 19-07-2016 προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση του αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν οι Πέτρος Χριστόφορος, Πρόεδρος της Αρχής, και τα τακτικά μέλη Λεωνίδας Κοτσαλής, Αναστάσιος - Ιωάννης Μεταξάς, Δημήτριος Μπριόλας, και Πέτρος Τσαντίλας και το αναπληρωματικό μέλος Παναγιώτης Ροντογιάννης ως εισηγητής και σε αντικατάσταση του τακτικού μέλους Αντώνη Συμβώνη, ο οποίος, εάν και εκλήθη νομίμως και εγγράφως, δεν προσήλθε λόγω κωλύματος. Το τακτικό μέλος Κωνσταντίνος Χριστοδούλου εάν και εκλήθη νομίμως και εγγράφως, δεν προσήλθε λόγω κωλύματος. Στη συνεδρίαση, χωρίς δικαίωμα ψήφου, παρέστη επίσης, με εντολή του Προέδρου, ο Γεώργιος Ρουσόπουλος, ειδικός επιστήμονας – ελεγκτής, ως βοηθός εισηγητή, ενώ απουσίαζε, λόγω κωλύματος, ο έτερος βοηθός εισηγητή Κωνσταντίνος Λιμνιώτης, ειδικός επιστήμονας-ελεγκτής. 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 έχει υποβληθεί πλήθος καταγγελιών αναφορικά με ανεπιθύμητες τηλεφωνικές κλήσεις που πραγματοποιούνται με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση και με σκοπό την προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών της εταιρείας Cyta Ελλάς Τηλεπικοινωνιακή Α.Ε. (εφεξής και Cyta ή υπεύθυνος επεξεργασίας).

Στο πλαίσιο εξέτασης των ως άνω καταγγελιών συνολικά, η Αρχή απέστειλε στον υπεύθυνο επεξεργασίας το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/7255/26-11-2014 έγγραφο, με το οποίο ζητήθηκαν οι απόψεις του αναλυτικά για κάθε μία εκ των έως τότε υποβληθεισών καταγγελιών - οι οποίες και του διαβιβάστηκαν (καταγγελίες α' έως και ε'). Ακολούθως, ο υπεύθυνος επεξεργασίας απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ. CΥΤΑ/ΕΞΕ/31488 και με ημερομηνία 5 Φεβρουαρίου 2015 έγγραφό του (αρ. πρωτ. Αρχής Γ/ΕΙΣ/779/06-02-2015).

Στη συνέχεια, η Cyta Ελλάς Τηλεπικοινωνιακή Α.Ε. κλήθηκε νομίμως, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5506/26-10-2015 έγγραφο της Αρχής, σε ακρόαση ενώπιον της Αρχής στη συνεδρίαση της 24-11-2015, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, για να δώσει περαιτέρω διευκρινίσεις και να εκθέσει διεξοδικά τις απόψεις της επί των ανωτέρω καταγγελιών. Με το ως άνω έγγραφο της κλήσης, η Αρχή διαβίβασε στον υπεύθυνο επεξεργασίας και δύο (2) νεότερες συναφείς καταγγελίες (καταγγελίες στ' και ζ'). Ο υπεύθυνος επεξεργασίας απάντησε, ως προς αυτές, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6161/24-11-2015 έγγραφό του. Στη συνέχεια, κατόπιν αναβολής της συζήτησης κατά την 24-11-2015 και της αρχικής ακρόασης του υπευθύνου επεξεργασίας κατά την 08-12-2015, κατατέθηκε εμπρόθεσμα το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6523/14-12-2015 υπόμνημα. Η Αρχή προχώρησε σε νέες κλήσεις του υπευθύνου επεξεργασίας για τις συνεδριάσεις των 19-01-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/74/11-01-2016), 29-03-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1757/21-03-2016), 19-04-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2306/11-04-2016), 10-05-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2756/26-04-2016) και 07-06-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3329/25-05-2016), όπου σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις οι συνεδριάσεις αναβλήθηκαν, κατόπιν σχετικών αιτημάτων του υπευθύνου επεξεργασίας, λόγω αποχής των δικηγόρων. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέστη στη συνεδρίαση της Αρχής την 28-06-2016, κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3883/17-06-2016 κλήσης, και εκπροσωπήθηκε από την κα. Τσιλιγιάννη Ελένη, με ΑΜΔΣΑ, πληρεξούσια δικηγόρο της εταιρείας, και τον Α, Υπεύθυνο Ασφαλείας και αρμόδιο για την εφαρμογή του άρθρου 11 του ν. 3471/2006. Με τις προαναφερθείσες κλήσεις κοινοποιήθηκαν στον υπεύθυνο επεξεργασίας και τέσσερις (4) νεότερες συναφείς καταγγελίες (καταγγελίες η' - ια'). Κατά τη συνεδρίαση ο υπεύθυνος επεξεργασίας εξέθεσε τις απόψεις του ενώ, αφού έλαβε προθεσμία, κατέθεσε εμπρόθεσμα το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4368/11-07-2016 υπόμνημα.

Ειδικότερα, οι καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή και συνεξετάστηκαν

αφορούσαν διαφημιστικές τηλεφωνικές κλήσεις για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας στους εξής τηλεφωνικούς αριθμούς:

α) ... στις 25-10-2011, 01-03-2012 και 02-03-2012, καθώς και στις 13-02-2012 και 20-04-2012 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2865/20-04-2012 καταγγελία του Β),

β) ... (όπως προκύπτει από το τηλέφωνο επικοινωνίας του καταγγέλλοντα που δήλωσε ηλεκτρονικά στην Αρχή), χωρίς να προσδιορίζονται επακριβώς οι ημερομηνίες των κλήσεων (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2116/25-03-2013 καταγγελία του Γ),

γ) ... στις 30-10-2013 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6928/31-10-2013 καταγγελία της Δ),

δ) ... στις 01-04-2014 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4295/08-07-2014 καταγγελία του Ε),

ε) ..., χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων, αλλά αναφέροντας πολλαπλές κλήσεις (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7023/18-11-2014 καταγγελία του ΣΤ),

στ) στις 10-02-2015 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1160/24-02-2015 καταγγελία του Ζ),

ζ), σε ημερομηνίες που προσδιορίζονται στο περιεχόμενο της καταγγελίας (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1731/17-03-2015 καταγγελία του Η),

η) ... στις 27-11-2015 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6250/30-11-2015 καταγγελία του Θ),

θ) στις 25-11-2015 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2132/04-04-2016 καταγγελία του Ι),

ι) ..., χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2546/20-04-2016 καταγγελία του Κ)

ια) ... στις 13-6-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3762/13-06-2016 καταγγελία του Λ).

Οι συνδρομητές των εν λόγω τηλεφωνικών αριθμών είχαν προηγουμένα δηλώσει ρητώς ότι δεν επιθυμούν να δέχονται τέτοιες κλήσεις - είτε ειδικώς, απευθείας στην εταιρεία ως υπεύθυνο επεξεργασίας (περιπτώσεις α', δ') ασκώντας το δικαίωμα αντίρρησης, είτε γενικώς, μέσω εγγραφής τους στον ειδικό κατάλογο συνδρομητών «opt-out» του παρόχου τους (περιπτώσεις β', γ', ε', στ', ζ', η', θ', ι' και ια').

Με τα υπομνήματά του ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέχει αναλυτικά στοιχεία για την κάθε καταγγελία υποστηρίζοντας, συνοπτικά, τα εξής:

Περίπτωση α': Το Νομικό Τμήμα της εταιρείας ήρθε σε επαφή με τον καταγγέλλοντα και αφού αναγνωρίστηκε η εσφαλμένη διαχείριση του ζητήματος από την πλευρά του υπευθύνου επεξεργασίας προέβη σε αποζημίωσή του στο πλαίσιο εξωδικαστικού συμβιβασμού. Ο καταγγέλλων, κατόπιν αυτού, ενημέρωσε την Αρχή ότι ανακαλεί την εν λόγω καταγγελία του, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6274/04-10-2013 έγγραφό του.

Περίπτώσεις γ', δ', θ', ι', ια': Οι εν λόγω κλήσεις έγιναν εκ παραδρομής, στη συντριπτική τους πλειοψηφία από εξωτερικούς συνεργάτες του υπευθύνου επεξεργασίας, και λήφθηκαν όλα τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να αποτραπούν μελλοντικές κλήσεις για το σκοπό της προώθησης προϊόντων ή/και υπηρεσιών προς τους εν λόγω συνδρομητές.

Περίπτωση στ': Ο υπεύθυνος επεξεργασίας επισημαίνει ότι, δεδομένου ότι δεν απασχολεί υπάλληλο με το ονοματεπώνυμο που αναφέρεται στην καταγγελία, πιθανότατα η κλήση έγινε εκ παραδρομής, μόνο μια φορά, από συνεργάτη του, ενώ καθώς έχει παρέλθει μεγάλο χρονικό διάστημα από την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης κλήσης, δεν μπορεί να διερευνηθεί περαιτέρω.

Περίπτώσεις β', ε': Στις συγκεκριμένες καταγγελίες δεν προσδιορίζονται οι ημερομηνίες των κλήσεων ή άλλα στοιχεία αυτών και δεν είναι δυνατόν να ελεγχθούν πλήρως, δεδομένης και της παλαιότητάς τους.

Περίπτωση ζ': Ο τηλεφωνικός αριθμός του καταγγέλλοντος εμφανίζεται καταχωρημένος πρώτη φορά στο μητρώο «opt-out» της εταιρείας Hellas On Line στις 30-03-2015 (δηλαδή μετά την πραγματοποίηση της κλήσης). Ο υπεύθυνος επεξεργασίας επισημαίνει επίσης στο ίδιο έγγραφο ότι αιτήθηκε εγγράφως από την εταιρεία Hellas On Line να επιβεβαιώσει την ημερομηνία εγγραφής του εν λόγω αριθμού στο μητρώο «opt-out» που αυτή τηρεί, χωρίς να έχει λάβει ακόμη απάντηση. Σημειώνεται επίσης ότι και η εταιρεία Wind, για το συγκεκριμένο αριθμό συνδρομητή, έχει δηλώσει στην Αρχή ότι ο αριθμός αυτός δεν ήταν εγγεγραμμένος κατά τη χρονική περίοδο των κλήσεων στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του (Hellas On Line).

Περίπτωση η': Ο τηλεφωνικός αριθμός του καταγγέλλοντος δεν είναι καταχωρημένος στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του.

Ως προς τις γενικότερες διαδικασίες αναφορικά με το μητρώο «opt-out», όπως αναφέρει ο υπεύθυνος επεξεργασίας στις έγγραφες απαντήσεις του προς την Αρχή, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2012 ολοκλήρωσε τις απαραίτητες τεχνικές και οργανωτικές ενέργειες ώστε να είναι σε θέση να λαμβάνει από τους συνδρομητές της αιτήματα εγγραφής στο μητρώο «opt-out» που τηρεί. Επίσης, από το 2012 ανταλλάσσει τη λίστα του μητρώου «opt-out» με παρόχους ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η ανταλλαγή γίνεται το πρώτο πενθήμερο κάθε μήνα, ενώ η αποστολή του γίνεται μόνο κατόπιν σχετικού ηλεκτρονικού αιτήματος που υποβάλλεται από τον ενδιαφερόμενο πάροχο. Αντίστοιχα, ο υπεύθυνος επεξεργασίας, επίσης κατά το πρώτο πενθήμερο κάθε μήνα, ενημερώνει ηλεκτρονικά όλα τα εσωτερικά και εξωτερικά κανάλια πώλησης για τη λίστα «opt-out» που διατηρεί τόσο ο ίδιος όσο και τις αντίστοιχες λίστες άλλων παρόχων (η σχετική λίστα αναρτάται και στο ενδοδίκτυο προκειμένου, από την ειδική πύλη που έχει διαμορφώσει για τους συνεργάτες της, να υπάρχει άμεση διαθεσιμότητα αυτής). Σημειώνεται ότι στη σύμβαση που χρησιμοποιεί με τους εξωτερικούς συνεργάτες, υπάρχει όρος στον οποίο αναφέρεται ότι «... ο ειδικός εμπορικός συνεργάτης οφείλει, σε τακτά χρονικά διαστήματα, να λαμβάνει αντίγραφο του μητρώου του άρ. 13 του ν. 2472/1997 και του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, ως ισχύει, (...), να συμβουλευέται αυτά πριν από κάθε προωθητική ενέργεια (...) και να διαγράφει από το αρχείο του πρόσωπα εγγεγραμμένα στο ανωτέρω μητρώο. Επιπλέον ο ειδικός εμπορικός συνεργάτης οφείλει να συμμορφώνεται με τους όρους του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 πριν και κατά τη διενέργεια προωθητικών ενεργειών (...). Η Cyta θα παρέχει κάθε συνδρομή στην επικαιροποίηση των παραπάνω αρχείων...».

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας τηρεί επίσης και αρχείο με ειδικές δηλώσεις εκείνων των συνδρομητών που έχουν δηλώσει ειδικώς στη Cyta ότι δεν επιθυμούν να δέχονται κλήσεις από αυτή, ανεξάρτητα από την εγγραφή τους ή όχι στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους. Δεν τηρεί ειδικό αρχείο με τους αριθμούς των συνδρομητών που έχουν δώσει ειδική συγκατάθεση να δέχονται κλήσεις, παρά το ότι έχουν εγγραφεί στα μητρώα «opt-out» των παρόχων τους, γιατί δεν υπάρχει καταγεγραμμένο ανάλογο τέτοιο αίτημα.

Ο εκτελών την για λογαριασμό της Cyta προωθητική κλήση ενημερώνει τον καλούμενο τόσο για το όνομά του όσο και την εταιρεία (Cyta) για λογαριασμό της οποίας εκτελεί την προωθητική ενέργεια. Σε συνδρομητές του υπευθύνου

επεξεργασίας μπορούν να πραγματοποιηθούν και αυτοματοποιημένες κλήσεις.

Πραγματοποιούνται επίσης έλεγχοι συστηματικοί στο προσωπικό του υπευθύνου επεξεργασίας αλλά και στους υπαλλήλους των εκτελούντων την επεξεργασία ως προς το αν ακολουθούνται οι σωστές διαδικασίες αναφορικά με την πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων για προωθητικούς σκοπούς.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου και αναφορά στα διαμειφθέντα των από 24-11-2015, 08-12-2015, 19-01-2016, 29-03-2016, 19-04-2016, 10-05-2016, 07-06-2016 και 28-06-2016 συνεδριάσεων, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις διευκρινίσεις του βοηθού εισηγητή, ο οποίος 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, 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 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». 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 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.

Βάσει των ανωτέρω, οι πάροχοι έχουν διττή υποχρέωση: α) να τηρούν το Δημόσιο Μητρώο, που, όπως προαναφέρθηκε, τους ανατέθηκε με την ανωτέρω διάταξη, και β) όταν οι ίδιοι ενεργούν με σκοπό να διαφημίζουν τις υπηρεσίες τους να λαμβάνουν υπόψη το Μητρώο που τηρούν όχι μόνο οι ίδιοι αλλά και κάθε άλλος πάροχος. Είναι γεγονός ότι μεγάλο τμήμα των νέων

συμβάσεων τηλεφωνίας καταρτίζεται μετά από τηλεφωνική προώθηση. Συγκεκριμένα, οι πάροχοι προκειμένου να προβούν νόμιμα σε προωθητικές ενέργειες (για διαφημιστικούς σκοπούς των ιδίων), όπως κάθε διαφημιζόμενος, οφείλουν να ελέγχουν προηγουμένως δύο κατηγορίες αρχείων δηλώσεων. Η πρώτη αφορά στους συνδρομητές όλων των παρόχων (και του ιδίου) που έχουν δηλώσει ότι δεν επιθυμούν να λαμβάνουν διαφημιστικές κλήσεις γενικά και αποτελεί το σύνολο των επιμέρους Μητρώων του άρθρου 11 παρ. 2 ν. 3471/2006 που θα πρέπει να λαμβάνουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα (μηνιαία) από κάθε πάροχο. Η δεύτερη αναφέρεται στον ίδιο τον πάροχο ειδικά και περιλαμβάνει: α) όσους ελεύθερα και ρητά του δηλώνουν (άρα συγκατατίθενται) ότι επιθυμούν να λαμβάνουν διαφημιστικές κλήσεις από τον ίδιο (ακόμα και αν είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο), και β) όσους του δηλώνουν ότι δεν επιθυμούν να λαμβάνουν διαφημιστικές κλήσεις από αυτόν ειδικά σε άσκηση του δικαιώματος αντίρρησης (άρθρο 13 παρ. 1 ν. 2472/1997) ακόμα και αν δεν είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο. Σημειώνεται ότι αν και είναι αδιάφορος ο τρόπος τήρησης των τελευταίων αυτών αρχείων (αν συνενώνονται σε ενιαίο αρχείο ή αν τηρούνται ξεχωριστά αρχεία), ως τελικό αποτέλεσμα πρέπει, κατ' ελάχιστο, να είναι άμεσα διαθέσιμη, στον υπεύθυνο επεξεργασίας και στους συνεργάτες του, η πληροφορία σχετικά με όλους τους τηλεφωνικούς αριθμούς που πρέπει να εξαιρούνται από διαφημιστικές κλήσεις.

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 τριανταήμερο, συνυπολογίζοντας κάθε είδους καθυστέρηση. Αξίζει όμως να τονιστεί ότι, καθώς το κάθε μητρώο πρέπει να περιέχει μόνο τηλεφωνικούς αριθμούς και ημερομηνία εγγραφής, ακόμα και αν είναι διαφορετικές οι μορφοποιήσεις των επιμέρους μητρώων «opt-out» και μεγάλο το πλήθος των εγγεγραμμένων σε αυτά αριθμών, η διαδικασία τεχνικής ενοποίησής τους μπορεί εύκολα να αυτοματοποιηθεί και να πραγματοποιηθεί αρκετά γρήγορα με τα σύγχρονα τεχνολογικά μέσα, από τη στιγμή που θα είναι διαθέσιμα όλα τα σχετικά αρχεία μητρώου.

Όσον αφορά στα αιτήματα που απευθύνονται στον ίδιο τον υπεύθυνο επεξεργασίας, ως έκφραση ειδικής αντίρρησης βάσει του άρ. 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.

2. Σε κάθε περίπτωση, σημειώνεται ότι για τις αυτοματοποιημένες κλήσεις (ήτοι τις κλήσεις χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση) 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 και του προγενέστερου 2774/1999, δεν επηρεάστηκε δηλαδή από τη μετέπειτα τροποποίηση του νόμου ν. 3471/2006.
3. Παράλληλα, καθώς για την πραγματοποίηση των τηλεφωνικών κλήσεων η διαφημιζόμενη εταιρεία αποτελεί τον υπεύθυνο 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, θα πρέπει να ενημερώνει για την ταυτότητά της και την ταυτότητα του εκπροσώπου της, 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 υπευθύνου και των εκτελούντων την επεξεργασία για το συγκεκριμένο σκοπό είναι εύκολα αντιληπτοί. Στην προκειμένη περίπτωση, η έννοια του εκπροσώπου ταυτίζεται με αυτή του εκτελούντος την επεξεργασία κατά την έννοια του άρ. 2 στοιχ. η' του ν. 2472/1997, οπότε και η ενημέρωση πρέπει να περιλαμβάνει και τα στοιχεία του εκτελούντος την επεξεργασία.

4. Ειδικότερα ως προς το δικαίωμα αντίρρησης, το οποίο προβλέπεται στο άρ. 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. Αυτόνομη 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. Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι η άσκηση του δικαιώματος αντίρρησης δεν πρέπει να συγχέεται με την εγγραφή στο μητρώο «opt-out», καθότι η δεύτερη υποδηλώνει βούληση του συνδρομητή να εξαιρείται ο αριθμός του από κάθε τηλεφωνική προωθητική ενέργεια οποιουδήποτε διαφημιζόμενου.
5. 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 υπευθύνου 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 υπευθύνου και ότι οι*

λοιπές υποχρεώσεις του παρόντος άρθρου βαρύνουν αναλόγως και αυτόν.» Κατά τις κλήσεις που διενεργούνται από συνεργαζόμενες εταιρείες, για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας, οι εταιρείες αυτές αποτελούν, όπως προαναφέρθηκε, εκτελούσες την επεξεργασία. Συνεπώς ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να εξασφαλίζει ότι και αυτές ενεργούν χωρίς να παραβιάζουν τη νομοθεσία. Προς το σκοπό αυτό, οι υπεύθυνοι επεξεργασίας που πραγματοποιούν τηλεφωνικές κλήσεις με ανθρώπινη παρέμβαση για την προώθηση των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους οφείλουν να διαθέτουν κατάλληλες και εγγράφως διατυπωμένες διαδικασίες, καθώς επίσης και να παρέχουν αντίστοιχες έγγραφες οδηγίες στο προσωπικό τους αλλά και στο προσωπικό των εκτελούντων την επεξεργασία. Οι οδηγίες αυτές πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνουν:

- α) το πώς διενεργείται η διαδικασία τηλεφωνικών κλήσεων, π.χ. επιλογή αριθμών, αφαίρεση αριθμών όσων έχουν εκφράσει αντίρρηση, μη απόκρυψη αριθμού κλήσης,
- β) τα στοιχεία που είναι υποχρεωμένος ο υπάλληλος να αναφέρει κατά την κλήση (π.χ. στοιχεία υπευθύνου και εκτελούντος την επεξεργασία, αναφορά πληροφοριών για την άσκηση των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης),
- γ) αναλυτικότερες πληροφορίες για το πώς μπορεί να γίνει η ικανοποίηση των δικαιωμάτων των καλούμενων συνδρομητών, είτε όσων εκφράζουν ειδική αντίρρηση είτε όσων επιθυμούν να εγγραφούν στο μητρώο .

Παράλληλα, στο πλαίσιο συμμόρφωσης του υπευθύνου επεξεργασίας με τα όσα προβλέπει το άρ. 10 του ν. 2472/1997, και λαμβάνοντας ιδίως υπόψη ότι, λόγω και της εγγενούς πολυπλοκότητας της διαδικασίας, είναι συχνά τα παράπονα των καλούμενων συνδρομητών για αζήτητες τηλεφωνικές οχλήσεις, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να φροντίζει ώστε να τηρεί τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για τη διερεύνηση κάθε παραπόνου. Άλλωστε, η διερεύνηση των παραπόνων μπορεί να γίνει μόνο με στοιχεία που τηρούνται από τον ίδιο τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή/και τον εκτελούντα την επεξεργασία. Τέτοια είναι τα εξωτερικά στοιχεία επικοινωνίας (οπωσδήποτε ημερομηνία και ώρα κλήσης, αριθμοί καλούντος και καλούμενου), των οποίων η τήρηση πρέπει να γίνεται με ασφαλή τρόπο για διάστημα ενός έτους, που είναι το κατάλληλο για τη διερεύνηση τυχόν καταγγελιών. Πέραν αυτών, σκόπιμο είναι να διαθέτει και τηλεφωνική γραμμή παραπόνων, η οποία να

προορίζεται για χρήση και από μη συνδρομητές του ιδίου και την οποία να ανακοινώνει δημόσια

Ειδικά όσον αφορά στους εκτελούντες την επεξεργασία, επισημαίνεται ότι, βάσει και της προαναφερθείσας διάταξης του άρ. 10 παρ. 4 του ν. 2472/1997, είναι απαραίτητο να υπάρχουν ειδικές ρήτρες στις συμβάσεις ανάθεσης της επεξεργασίας, ώστε να δεσμεύονται για την τήρηση των ανωτέρω. Τέλος, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να λαμβάνει μέτρα ώστε να διασφαλίζει ότι οι ανωτέρω διαδικασίες τηρούνται τόσο από τους υπαλλήλους του όσο και από τους εκτελούντες την επεξεργασία, όπως π.χ. μέσω περιοδικών επιτόπιων ελέγχων.

6. Από την εξέταση του φακέλου της υπόθεσης προκύπτουν τα εξής, όσον αφορά στις καταγγελίες που αναφέρονται στο ιστορικό της υπόθεσης και αφορούν σε τηλεφωνικές οχλήσεις:

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας αποδέχεται ουσιαστικά την παράβαση σε πέντε (5) περιπτώσεις (γ', δ', θ', ι', ια'), επικαλούμενος ότι οι κλήσεις έγιναν εκ παραδρομής – οπότε και οι γ', θ', ι', ια' περιπτώσεις συνιστούν παραβίαση του άρ. 11 του ν. 3471/2006, ενώ η περίπτωση δ' συνιστά παραβίαση του άρ. 13 του ν. 2472/1997. Η περίπτωση στ' δεν κατέστη εφικτό να διερευνηθεί. Ωστόσο, στην περίπτωση αυτή ο καταγγέλλων παρέχει πλήρη στοιχεία τεκμηρίωσης για την κλήση που δέχτηκε (ημερομηνία, ώρα, ονοματεπώνυμο υπαλλήλου, περιγραφή διαφημιστικού περιεχομένου), καθώς επίσης και ημερομηνία εγγραφής του στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του, και παρότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν επιβεβαιώνει την πραγματοποίηση των κλήσεων, η εν λόγω καταγγελία θα πρέπει να γίνει δεκτή ως αποδεδειγμένη. Και τούτο γιατί ο καλούμενος συνδρομητής είναι αποδέκτης όχλησης που δεν έχει ζητήσει, για την απόδειξη της οποίας το μόνο που μπορεί να κάνει, σε περίπτωση που θέλει να προβεί σε καταγγελία, είναι να περιοριστεί σε εξωτερικά στοιχεία της κλήσης και σε αναφορά του περιεχομένου της (αριθμός τηλεφώνου κλήσης, ώρα και ημέρα κλήσεων, διαφημιζόμενος και επιπρόσθετα, πρόσωπο με το οποίο συνομίλησε, αν του έχει δηλωθεί, ή άλλα στοιχεία της προφορικής συνομιλίας). Όταν ο καταγγέλλων προσκομίζει πλήρη στοιχεία –όπως ισχύει στην εν λόγω περίπτωση– θα πρέπει ο διαφημιζόμενος (υπεύθυνος επεξεργασίας) να είναι σε θέση να αποδείξει ότι δεν πραγματοποίησε την κλήση. Προς τούτο είναι απαραίτητο να φροντίζει να τηρεί πλήρη αρχεία

καταγραφής πληροφοριών περί των διαφημιστικών κλήσεων (log files) που έχει πραγματοποιήσει, τα οποία να είναι σε θέση να ελέγξει και να παραδώσει στην Αρχή προς απόδειξη των ισχυρισμών του - κάτι το οποίο δεν έχει γίνει σε αυτήν την περίπτωση (σημειώνεται ότι δεν είχε παρέλθει διάστημα μεγαλύτερο του έτους από τη στιγμή πραγματοποίησης της κλήσης μέχρι τη στιγμή που η καταγγελία διαβιβάστηκε στον υπεύθυνο επεξεργασίας). Συνεπώς, και από την καταγγελία στ' διαπιστώνεται παράβαση του άρ. 11 του ν. 3471/2006.

Οι λοιπές καταγγελίες β', ε', ζ', η' δεν στοιχειοθετούνται επαρκώς, καθώς είτε δεν προσδιορίζεται απόλυτα η ημερομηνία πραγματοποίησης της επίμαχης κλήσης (περιπτώσεις β', ε'), είτε δεν προκύπτει ότι ο αριθμός του καλούμενου συνδρομητή είχε συμπεριληφθεί στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του που είχε λάβει ο υπεύθυνος επεξεργασίας (περιπτώσεις ζ', η'). Η περίπτωση α', δεδομένης και της δήλωσης του καταγγέλλοντος προς την Αρχή ότι αποσύρει την καταγγελία του, θεωρείται ως άνευ αντικειμένου.

7. Από την εξέταση των διαδικασιών που ακολουθεί ο υπεύθυνος επεξεργασίας, όπως αυτές περιγράφηκαν στα υπομνήματά του, προκύπτει ότι λαμβάνει συστηματικά τα Μητρώα «opt-out» από όλους τους παρόχους, έχοντας διαδικασίες για την ταχεία ενημέρωση των υπαλλήλων του αλλά και των εξωτερικών συνεργατών του (εκτελούντων την επεξεργασία) περί των επικαιροποιημένων κάθε φορά μητρώων. Επίσης, έχει θέσει σε εφαρμογή διαδικασία ώστε να τηρείται ειδικό αρχείο εκείνων των συνδρομητών που εκφράζουν ειδικώς προς αυτόν την αντίρρησή τους στο να δέχονται κλήσεις για σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, ακόμα και αν δεν είναι εγγεγραμμένοι στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους.

Περαιτέρω, φαίνεται ότι τηρεί τα απαραίτητα στοιχεία που χρειάζονται προκειμένου να διερευνηθούν τυχόν παράπονα των συνδρομητών που δέχονται όχληση παρά την έκφραση της αντίρρησής τους για αυτές. Ωστόσο, εφόσον για μία περίπτωση δεν κατέστη εφικτό να διερευνηθεί ένα παράπονο (περίπτωση στ' ανωτέρω), προκύπτει ότι οι διαδικασίες που ακολουθούνται συνολικά για την εξέταση παραπόνων χρήζουν –έστω και σε μικρό βαθμό– βελτίωσης. Επίσης, για τους υπαλλήλους των εκτελούντων την επεξεργασία (συνεργατών του) που πραγματοποιούν τις τηλεφωνικές κλήσεις δεν είναι σαφές αν ενημερώνουν τον καλούμενο τόσο για την ταυτότητα του φορέα (ήτοι την επωνυμία της επιχείρησης που είναι εκτελών την επεξεργασία) όσο και για το

ονοματεπώνυμό τους.

Τέλος, ο υπεύθυνος επεξεργασίας πραγματοποιεί και αυτοματοποιημένες κλήσεις ενόψει των προαναφερθέντων σκοπών, χωρίς να έχει την ειδική προς τούτο συγκατάθεση των συνδρομητών, όπως επιτάσσει το άρ. 11 παρ. 1 του ν. 3471/2006. Το γεγονός ότι αυτές οι κλήσεις πραγματοποιούνται μόνο σε συνδρομητές του ίδιου του υπευθύνου επεξεργασίας δεν καθιστά την πρακτική αυτή σύμφωνη με την ως άνω διάταξη, αφού σε κάθε περίπτωση απαιτείται η ειδική συγκατάθεση του καλούμενου –ανεξαρτήτως του παρόχου του αριθμού του– για την πραγματοποίηση τέτοιας κλήσης.

8. Λαμβάνοντας υπόψη τη δυσκολία εφαρμογής της διάταξης του αρ. 11 του ν. 3471/2006, λόγω της μη ύπαρξης ενοποιημένου μητρώου, καθώς επίσης και το γεγονός ότι οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι προβαίνουν σε διαφήμιση των υπηρεσιών τους με χιλιάδες τηλεφωνικές κλήσεις, μπορεί να γίνει δεκτό ότι, στην παρούσα χρονική στιγμή, δικαιολογείται ένας μικρός αριθμός παραπόνων, ο οποίος όμως δεν θα πρέπει να ξεπερνά τις δέκα (10) περιπτώσεις, λαμβάνοντας υπόψη ότι δεν υποβάλουν καταγγελία στην Αρχή όλοι ανεξαιρέτως οι συνδρομητές που αν και έχουν εκφράσει, είτε γενικώς είτε ειδικώς, την αντίρρησή τους, δέχονται κάποια όχληση. Ενόψει του συνολικού αριθμού των παραβάσεων που διαπιστώθηκαν, και ιδίως των έξι (6) καταγγελιών που κρίνονται βάσιμες (βλ. τις ανωτέρω γ', δ', στ', θ', ι', ια' καταγγελίες), ήτοι μικρότερου του δέκα (10), η Αρχή κρίνει ότι πρέπει να απευθυνθεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας η σύσταση που αναφέρεται στο διατακτικό της παρούσας.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή

1. Απευθύνει σύσταση στη Cyta Ελλάς Τηλεπικοινωνιακή Α.Ε. όπως, κατά τη διαδικασία προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών μέσω τηλεφωνικών κλήσεων με ανθρώπινη παρέμβαση, εφαρμόζει όσα αναφέρονται στις σκέψεις με αριθμό 2 έως και 5 της παρούσης και ιδίως όπως βελτιώσει τα σημεία που επισημαίνονται στη σκέψη με αριθμό 7 της παρούσης.

Ο Πρόεδρος της Αρχής

Πέτρος Χριστόφορος

Η Γραμματέας

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου