



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 03-08-2016

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/4901/03-08-2016

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 64/2016

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 έχουν υποβληθεί καταγγελίες αναφορικά με ανεπιθύμητες τηλεφωνικές κλήσεις που πραγματοποιούνται με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση και με σκοπό την προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών της εταιρείας COSMOTE – ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ (εφεξής και Cosmote ή υπεύθυνος

επεξεργασίας).

Στο πλαίσιο εξέτασης των ως άνω καταγγελιών συνολικά, η Αρχή απέστειλε στον υπεύθυνο επεξεργασίας το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5404/22-10-2015 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 δ'). Στο αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα, η COSMOTE - ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ κλήθηκε νομίμως, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5525/26-10-2015 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. Η Cosmote στη συνέχεια, δια σχετικού ηλεκτρονικού μηνύματος του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος με τον οποίο πλέον παρέχει από κοινού συνδρομητικές υπηρεσίες, ζήτησε από την Αρχή παράταση στην ημερομηνία υποβολής των απόψεών της επί των καταγγελιών, τις οποίες και υπέβαλε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5968/17-11-2015 έγγραφό της. Στη συνέχεια, κατόπιν αναβολής της συζήτησης κατά την 24-11-2015 και της αρχικής ακρόασης του υπεύθυνου επεξεργασίας κατά την 08-12-2015, κατατέθηκε εμπρόθεσμα το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6609/17-12-2015 υπόμνημα. Η Αρχή προχώρησε σε νέες κλήσεις του υπεύθυνου επεξεργασίας για τις συνεδριάσεις των 19-01-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/78/11-01-2016), 29-03-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1755/21-03-2016), 19-04-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2310/11-04-2016), 10-05-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2755/26-04-2016) και 07-06-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3333/25-05-2016), όπου σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις οι συνεδριάσεις αναβλήθηκαν, κατόπιν σχετικών αιτημάτων του υπεύθυνου επεξεργασίας, λόγω αποχής των δικηγόρων. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέστη στη συνεδρίαση της Αρχής την 28-06-2016, κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3888/17-06-2016 κλήσης, και εκπροσωπήθηκε από τη Γερούτση Ελένη με ΑΜΔΣΑ ..., δικηγόρο της εταιρείας, και τον Α, εκπρόσωπο της Διεύθυνσης SRN της Cosmote. Με τις προαναφερθείσες κλήσεις κοινοποιήθηκαν στον υπεύθυνο επεξεργασίας και δύο (2) νεότερες συναφείς καταγγελίες (καταγγελίες ε' και στ'). Κατά τη συνεδρίαση ο υπεύθυνος επεξεργασίας εξέθεσε τις απόψεις του ενώ, αφού έλαβε προθεσμία, κατέθεσε εμπρόθεσμα το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4373/12-07-2016 υπόμνημα, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4452/14-07-2016 έγγραφο.

Ειδικότερα, οι καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή και συνεξετάστηκαν αφορούσαν διαφημιστικές τηλεφωνικές κλήσεις για λογαριασμό του υπεύθυνου

επεξεργασίας στους εξής τηλεφωνικούς αριθμούς:

α) ..., χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6219/15-10-2014 καταγγελία του Β),

β) .. στις 08-07-2015 στις 17:00 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3863/08-07-2015 καταγγελία του Γ),

γ) ..., χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4098/23-07-2015 καταγγελία του Δ). Ο καταγγέλλων όμως αναφέρει τις ημέρες και ώρες που έχει επικοινωνήσει με την εταιρεία για να εκφράσει την αντίρρησή του και να εγγραφεί στο μητρώο,

δ) ..., χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5109/06-10-2015 καταγγελία του Ε),

ε) ...στις 29-2-2016, δύο φορές την ίδια μέρα (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1352/01-03-2016 καταγγελία του ΣΤ),

στ) ..., κατά το διάστημα περί τις αρχές Ιουνίου 2016, χωρίς να προσδιορίζονται επακριβώς οι ημερομηνίες (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3649/08-06-2016 καταγγελία της Ζ).

Όπως επίσης σημειώνεται στις ως άνω καταγγελίες, 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 ασκώντας το δικαίωμα αντίρρησης (περίπτωση γ'), είτε γενικώς μέσω εγγραφής τους στον ειδικό κατάλογο συνδρομητών «opt-out» του παρόχου τους (περιπτώσεις α', β', δ', ε', στ').

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

Περίπτωση α': Αναφέρει ότι ο καταγγέλλων δεν είχε ενταχθεί στο μητρώο έως την ημερομηνία της καταγγελίας. Δεν αναφέρει κάτι για το γεγονός ότι δεν δίνεται η δυνατότητα αντίρρησης.

Περίπτωση β': Επισημαίνει ότι ο καλών αριθμός ... δεν ανήκει στην Cosmote ή συνεργάτες της.

Περίπτωση γ': Αναφέρει ότι η καταγγελία αφορά σε ενημέρωση οφειλετών και όχι σε προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών. Τούτο επιβεβαιώθηκε και σε νέα προφορική επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα.

Περίπτωση δ': Αναφέρει ότι δεν προκύπτει πως έχει γίνει κλήση προς τον

καταγγέλλοντα.

Περίπτωση ε': Πρόκειται για μεμονωμένο περιστατικό μη επιτυχούς εξαίρεσης του αριθμού του καταγγέλλοντος από τις προωθητικές ενέργειες της Cosmote.

Περίπτωση στ': Ο αριθμός της καταγγέλλουσας δεν ήταν καταχωρημένος στο μητρώο «opt-out» του παρόχου της, κατά το χρονικό διάστημα πραγματοποίησης των κλήσεων.

Ως προς τις γενικότερες διαδικασίες αναφορικά με το μητρώο «opt-out», ο υπεύθυνος επεξεργασίας επισημαίνει ότι η εταιρεία E-VALUE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CONTACT CENTER ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (εφεξής E-value), στην οποία έχει νομίμως ανατεθεί η επικοινωνία με τρίτους παρόχους για το σκοπό της συγκέντρωσης των λιστών «opt-out» καθενός εξ αυτών, ζητάει τις σχετικές λίστες κάθε μήνα (στις 25 του μήνα), χρησιμοποιώντας την ειδική για κάθε πάροχο αίτηση (email ή fax). Ο κάθε πάροχος ανταποκρίνεται σε διαφορετική χρονική στιγμή και αν δεν απαντήσει ακολουθούν σχετικές υπενθυμίσεις. Μόλις παραληφθεί το αρχείο του παρόχου, η εταιρεία E-value «φορτώνει» στο σύστημα τηλεφωνίας (αυτόματος μηχανισμός πραγματοποίησης κλήσεων) το αρχείο που παρέλαβε, εντός της ίδιας μέρας, αντικαθιστώντας το προηγούμενο: εάν ένας πάροχος δεν έχει απαντήσει, μένει στο σύστημα η υπάρχουσα παλαιότερη έκδοση του αρχείου του. Κατά τη διαδικασία πραγματοποίησης κλήσεων από τον αυτόματο μηχανισμό, εξαιρούνται αυτόματα και δεν καλούνται οι αριθμοί που περιλαμβάνονται στα αρχεία που έχουν επιτυχώς «φορτωθεί».

Ως προς τις διαδικασίες με τις οποίες καταχωρούνται οι αντιρρήσεις των καλούμενων, επισημαίνει ότι: α) για συνδρομητές του υπευθύνου επεξεργασίας, η αίτηση ένταξης στο μητρώο «opt-out» καταχωρείται στο σύστημα παραγγελιοληψίας της Siebel, β) για συνδρομητές άλλων παρόχων, παραπέμπονται στον πάροχό τους ενώ, αν εκφράσει ιδιαίτερη δυσφορία, ο αριθμός του εξαιρείται άμεσα από την επικοινωνία ώστε να μην κληθεί ξανά στο πλαίσιο της συγκεκριμένης, τρέχουσας, καμπάνιας. Το ενοποιημένο μητρώο «opt-out» που δημιουργείται σε μηνιαία βάση αποτελείται από το σύνολο των μητρώων «opt-out» όλων των παρόχων – δεν περιλαμβάνονται σε αυτό οι αριθμοί εκείνοι των οποίων οι συνδρομητές έχουν εκφράσει ειδικώς στον υπεύθυνο επεξεργασίας την αντίρρησή τους στο να δέχονται κλήσεις από αυτόν για προωθητικούς σκοπούς. Τηρείται επίσης αρχείο συνδρομητών

Cosmote που αν και έχουν εγγραφεί στο Μητρώο του άρ. 11, έχουν δηλώσει ειδικά ότι επιθυμούν να δέχονται κλήσεις από την εταιρεία. Τέτοιο αρχείο δεν τηρείται για συνδρομητές τρίτων παρόχων. Ο μόνος συνεργάτης (εκτελών την επεξεργασία) της Cosmote αναφορικά με την πραγματοποίηση κλήσεων για προωθητικούς σκοπούς είναι η θυγατρική εταιρεία της Cosmote E-value. Η σύμβαση της Cosmote με την ως άνω εταιρεία περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, ρήτρα περί δέσμευσης ως προς την εμπιστευτικότητα των δεδομένων, καθώς και περί της υποχρέωσής της να τηρεί το ν. 2472/1997 και το ν. 3471/2006, όπως εκάστοτε ισχύουν (βλ. άρθρο 6.8 της σύμβασης). Η Cosmote πραγματοποιεί περιοδικούς ελέγχους ώστε να διασφαλίζεται ότι η E-value λειτουργεί σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τους όρους της μεταξύ τους σύμβασης.

Οι κλήσεις πραγματοποιούνται αυτόματα από σύστημα λογισμικού και όταν ο καλούμενος απαντήσει, αυτή προωθείται σε διαθέσιμο εργαζόμενο. Κατά την έναρξη της τηλεφωνικής επικοινωνίας ο υπάλληλος ενημερώνει τον καλούμενο για το όνομά του και ότι καλεί για λογαριασμό της Cosmote. Ο εκάστοτε υπάλληλος είναι σε θέση να παρέχει ενημέρωση στο χρήστη (καλούμενο) για τα δικαιώματά του. Σε περίπτωση που ο καλούμενος συνδρομητής δεν είναι πελάτης της Cosmote και εκφράσει την αντίρρησή του στο να δέχεται κλήσεις, ο υπάλληλος τον παραπέμπει στο να επικοινωνήσει με τον πάροχό του για να εγγραφεί στο μητρώο «opt-out» αυτού.

Τέλος, η Cosmote υποστηρίζει ότι τίθεται ζήτημα μη νόμιμης συγκρότησης του συλλογικού οργάνου της Αρχής και ότι δεν είναι δυνατό να συζητηθεί υπόθεση ενώπιόν της, καθώς και ότι τυχόν σχετική απόφαση επιβολής διοικητικών κυρώσεων εκδοθείσα από ολομέλεια της Αρχής στην οποία συμμετέχουν μέλη των οποίων η θητεία έχει λήξει καθίσταται ανυπόστατη και ακυρωτέα. Συγκεκριμένα αναφέρει ότι σύμφωνα με το άρ. 55 παρ. 10 του ν. 4339/2015 *«Καταργείται η διάταξη του άρθρου 110 παρ. 12 του ν. 4055/2012 και από την έναρξη ισχύος του παρόντος αποχωρούν αυτοδικαίως από τη θέση τους τα μέλη των ανεξάρτητων αρχών, των οποίων έχει λήξει η αρχική θητεία»* και ότι η εν λόγω διάταξη είναι νεώτερη και ειδικότερη τόσο σε σχέση με το αρ. 16 παρ. 4 του ν. 2472/1997 όσο και σε σχέση με το αρ. 61 παρ. 2 του ν. 4055/2012, με το οποίο τροποποιήθηκε το αρ. 3 παρ. 2 εδ. στ' του ν. 3051/2002.

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. Όπως έχει ήδη δεχθεί η Αρχή με τη Γνωμοδότηση 5/2015, η διάταξη του άρθρου 55 παρ. 10 του ν. 4339/2015, η οποία ορίζει ότι: «Καταργείται η διάταξη του άρθρου 110 παρ. 12 του ν. 4055/2012 και από την έναρξη ισχύος του παρόντος αποχωρούν αυτοδικαίως από τη θέση τους τα μέλη των ανεξάρτητων αρχών, των οποίων έχει λήξει η αρχική θητεία», δεν επιφέρει από την έναρξη ισχύος του άμεση απομάκρυνση των μελών των ανεξαρτήτων αρχών, των οποίων έχει λήξει η αρχική θητεία, δεδομένου ότι τυγχάνει εφαρμογής η διάταξη του άρθρου 3 παρ. 2 του βασικού νόμου 3051/2002, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το άρθρο 61 του ν. 4055/2012, η οποία, κατ' εφαρμογήν της συνταγματικής αρχής της συνεχούς λειτουργίας των ανεξάρτητων αρχών που προβλέπονται από το Σύνταγμα, ορίζει ότι: «...Η θητεία των μελών των ανεξάρτητων αρχών παρατείνεται αυτοδίκαια μέχρι το διορισμό νέων. Ο χρόνος παράτασης της θητείας δεν μπορεί να υπερβεί σε κάθε περίπτωση τους έξι μήνες...». Συνεπώς, νομίμως η Αρχή εξακολουθεί να λειτουργεί με την υφιστάμενη συγκρότησή της.

Περαιτέρω, όπως έχει δεχθεί η Αρχή με τη Γνωμοδότηση 2/2016, δεν είναι συνταγματικώς επιτρεπτή η λύση της συνέχειας στη λειτουργία της Αρχής, διότι δεν εννοείται «αναστολή» ή «διακοπή» της συνταγματικής προστασίας του δικαιώματος των προσωπικών δεδομένων καθώς η αποτελεσματική προστασία του δικαιώματος αυτού εξαρτάται από την ύπαρξη και τη λειτουργία της Αρχής. Όπως προκύπτει άλλωστε από τις προπαρασκευαστικές εργασίες της Αναθεωρητικής Βουλής του 2001 και την τελική επιλογή της ισχύουσας ρύθμισης του άρθρου 101Α § 2 Συντ., αντί των διαφόρων άλλων λύσεων που είχαν προταθεί, ο συνταγματικός νομοθέτης επέλεξε την αυστηρότερη, δηλαδή εκείνη της πλειοψηφίας των 4/5 της Διάσκεψης των Προέδρων της Βουλής, και έτσι δεν απέκλεισε το ενδεχόμενο της καθυστέρησης στην ανάδειξη των νέων μελών των ανεξάρτητων Αρχών, προέκρινε όμως τη λύση αυτή, με σκοπό τη

διασφάλιση της μεγαλύτερης δυνατής συναίνεσης στα πρόσωπα των μελών τους, χωρίς να εξαρτά τη συνέχιση της λειτουργίας των ανεξάρτητων Αρχών από την έγκαιρη επίτευξη συμφωνίας μεταξύ των κομμάτων για τη στελέχωσή τους. Υπό το πρίσμα αυτό θα πρέπει να ερμηνευθεί και η ρύθμιση του άρθρου 61 του ν. 4055/2012. Το νόημα της ρύθμισης αυτής είναι η έντονη υπόδειξη προς τη Διάσκεψη των Προέδρων της Βουλής ότι εντός 6 μηνών το αργότερο από τη λήξη της θητείας των μελών των Ανεξαρτήτων Αρχών θα πρέπει να έχουν ορισθεί τα νέα μέλη τους, και όχι ότι μετά την παρέλευση του εξαμήνου και για όσο χρονικό διάστημα δεν επιτυγχάνεται η διαμόρφωση της απαιτούμενης πλειοψηφίας των 4/5, διακόπτεται η λειτουργία των ανεξαρτήτων Αρχών

2. 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 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 επί μέρους 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 ενοποίησης 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.

3. 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.
4. 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 υπεύθυνου 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.

5. 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. Αυτόνομο 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.
6. 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 υπεύθυνου 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 τηλεφωνική και 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.

7. 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 μία μόνο περίπτωση (ε'), επικαλούμενος ότι η κλήση έγινε εκ παραδρομής και ότι αποτελεί μεμονωμένο περιστατικό – οπότε και η εν λόγω κλήση συνιστά παράβαση του άρ. 11 του ν. 3471/2006. Η περίπτωση γ' δεν αφορούσε κλήση για σκοπό προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ για την περίπτωση στ' αναφέρει ότι ο αριθμός της καταγγέλλουσας δεν είναι καταχωρημένος στο μητρώο «opt-out» του παρόχου της. Δεδομένου εξάλλου ότι στην εν λόγω καταγγελία δεν αναφέρονται ρητώς η ημερομηνία εγγραφής του αριθμού στο μητρώο «opt-out» του παρόχου της, ούτε και η ημερομηνία πραγματοποίησης των κλήσεων, η εν λόγω καταγγελία δεν στοιχειοθετείται. Η Cosmote επίσης για τις περιπτώσεις β', δ' δηλώνει ότι δεν προκύπτει ότι πραγματοποιήθηκαν κλήσεις προς τους καταγγέλλοντες. Στην καταγγελία δ' πράγματι δεν προσδιορίζονται αναλυτικά στοιχεία των κλήσεων (ημερομηνίες αυτών, καλούμενοι αριθμοί κτλ.), οπότε η συγκεκριμένη καταγγελία δεν στοιχειοθετείται. Στην καταγγελία β' γίνεται ρητή αναφορά σε ημερομηνία κλήσης και σε καλούμενο αριθμό, αλλά η Cosmote δηλώνει ότι ο αριθμός αυτός δεν ανήκει στην ίδια ή σε συνεργάτη της (η Cosmote στο τελευταίο της υπόμνημα προς την Αρχή αναφέρει τους τηλεφωνικούς αριθμούς από τους οποίους πραγματοποιούνται κλήσεις για προωθητικούς σκοπούς). Συνεπώς, και η καταγγελία β' δεν μπορεί να κριθεί ως αποδεδειγμένη. Τέλος, για την περίπτωση α' η Cosmote αναφέρει μεν ότι ο αριθμός του συνδρομητή δεν ήταν εγγεγραμμένος στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του, αλλά δεν απαντά στα όσα ο καταγγέλλων αναφέρει περί των ανεπιτυχών προσπαθειών που έκανε να ασκήσει στην Cosmote το δικαίωμα αντίρρησης. Δεδομένου ότι, όπως προκύπτει από τα όσα δηλώνει και η Cosmote στο υπόμνημά της, δεν υπάρχει

μία αποτελεσματική διαδικασία ικανοποίησης του δικαιώματος αντίρρησης (ήτοι ο αριθμός του καλούμενου εξαιρείται μόνο από την τρέχουσα διαφημιστική καμπάνια και όχι από μελλοντικές), η εν λόγω καταγγελία κρίνεται ως αποδεδειγμένη και συνιστά παραβίαση του άρ. 13 του ν. 2472/1997.

- 8.** 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. Ωστόσο, δεν 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. Όπως ρητώς επισημαίνεται, εάν κάποιος εκφράσει την αντίρρησή του τότε ο αριθμός του εξαιρείται μόνο από την τρέχουσα διαφημιστική καμπάνια της Cosmote και άρα όχι από μελλοντικές, ενώ επίσης ο καλούμενος σε αυτήν την περίπτωση ενημερώνεται από τον υπάλληλο που πραγματοποίησε την κλήση ότι θα πρέπει να επικοινωνήσει με τον πάροχό του προκειμένου να εγγραφεί στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του – κάτι που, όπως προσδιορίστηκε ανωτέρω, δεν συνιστά ικανοποίηση του δικαιώματος αντίρρησης σύμφωνα με το άρ. 13 του ν. 2472/1997 (αφού η εγγραφή του στο μητρώο «opt-out» θα έχει ως συνέπεια την καθολική εξαίρεσή του από διαφημιστικές κλήσεις, και όχι μόνο από την Cosmote).

Επίσης η τήρηση αρχείου συνδρομητών που αν και έχουν εγγραφεί στο Μητρώο του άρ. 11, έχουν δηλώσει ειδικά ότι επιθυμούν να δέχονται κλήσεις από την Cosmote δεν πρέπει να περιορίζεται σε συνδρομητές της εταιρείας, αλλά τέτοιο αρχείο να τηρείται και για συνδρομητές τρίτων παρόχων.

Περαιτέρω, προκύπτει ότι οι υπάλληλοι του εκτελούντος την επεξεργασία που πραγματοποιεί τις τηλεφωνικές κλήσεις δεν ενημερώνουν τον καλούμενο για την ταυτότητα του φορέα (ήτοι την επωνυμία της E-value που είναι εκτελών την επεξεργασία).

- 9.** 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 δύο (2) καταγγελιών που κρίνονται βάσιμες (βλ. τις ανωτέρω α' και ε' 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 στην COSMOTE – ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ όπως κατά τη διαδικασία προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών μέσω τηλεφωνικών κλήσεων με ανθρώπινη παρέμβαση εφαρμόζει όσα αναφέρονται στις σκέψεις με αριθμό 2 έως και 6 της παρούσης και ιδίως να βελτιώσει τα σημεία που επισημαίνονται στη σκέψη με αριθμό 8 της παρούσης.

Ο Πρόεδρος της Αρχής

Η Γραμματέας

Πέτρος Χριστόφορος

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου