



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 03-08-2016

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/4903/03-08-2016

### Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 66/2016

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 WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ (εφεξής και Wind ή υπεύθυνος επεξεργασίας).

Στο πλαίσιο εξέτασης των ως άνω καταγγελιών συνολικά, η Αρχή απέστειλε στον υπεύθυνο επεξεργασίας το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/7249/26-11-2014 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 κα'). Ακολούθως, η Αρχή απέστειλε στον υπεύθυνο επεξεργασίας το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/7934/16-12-2014 έγγραφο, με τον οποίο τον ενημέρωνε για άλλη σχετική καταγγελία που είχε υποβληθεί στην Αρχή (καταγγελία κβ'). Ακολούθως, και μετά το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8137/23-12-2014 αίτημα για παράταση ως προς την ημερομηνία υποβολής των απαντήσεων που υπέβαλε ο υπεύθυνος επεξεργασίας, η Αρχή απέστειλε το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1649/12-03-2015 έγγραφο, με το οποίο διαβίβασε και νεότερες καταγγελίες συναφούς αντικειμένου (καταγγελίες κγ' - κδ') και ζήτησε τις απόψεις του υπευθύνου επεξεργασίας και επ' αυτών (συμπληρωματικά με τις προηγούμενες καταγγελίες), ενώ έθεσε επίσης αποκλειστική προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών για την τελική παροχή των εγγραφών απόψεων του υπευθύνου επεξεργασίας επί του συνόλου των καταγγελιών. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας απάντησε στην Αρχή με το υπ' αριθμ. πρωτ. ... και με ημερομηνία 01-04-2015 εμπιστευτικό έγγραφό του (αρ. πρωτ. Αρχής: Γ/ΕΙΣ/2117/02-04-2015).

Στη συνέχεια, η WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ κλήθηκε νομίμως, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5507/26-10-2015 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 δεκατρείς (13) νεότερες συναφείς καταγγελίες (καταγγελίες κε' - λζ'). Ταυτόχρονα, με την ως άνω κλήση η Αρχή ζήτησε από τον υπεύθυνο επεξεργασίας τις απόψεις του αναφορικά με καταγγελία που αφορούσε στη λήψη σύντομου γραπτού μηνύματος (SMS) για σκοπό προώθησης υπηρεσιών (καταγγελία μζ'). 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/6530/14-12-2015 υπόμνημα. Η Αρχή προχώρησε σε νέες κλήσεις του υπευθύνου επεξεργασίας για τις συνεδριάσεις των 19-01-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/79/11-01-2016), 29-03-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1756/21-03-2016), 19-04-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2308/11-04-2016), 10-05-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2753/26-04-2016) και 07-06-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3327/25-05-2016), 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/3886/17-06-2016 κλήσης, και εκπροσωπήθηκε από τις Σταυροπούλου Μαρίνα, με ΑΜΔΣΑ ..., Διευθύντρια του Κανονιστικού Τμήματος της εταιρείας, και Πλώτα Στεφανία, με ΑΜΔΣΑ ..., δικηγόρο. Με τις προαναφερθείσες κλήσεις κοινοποιήθηκαν στον υπεύθυνο επεξεργασίας και εννέα (9) νεώτερες συναφείς καταγγελίες (καταγγελίες λη' - μστ'). Κατά τη συνεδρίαση ο υπεύθυνος επεξεργασίας εξέθεσε τις απόψεις του ενώ, αφού έλαβε προθεσμία, κατέθεσε εμπρόθεσμα το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4370/11-07-2016 υπόμνημα (το οποίο συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4405/13-07-2016 έγγραφο).

Ειδικότερα, οι καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή και συνεξετάστηκαν αφορούσαν διαφημιστικές τηλεφωνικές κλήσεις για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας στους εξής τηλεφωνικούς αριθμούς:

α) ... και ... σε πολλές περιπτώσεις εντός του 2011 και μετά την 1-9-2011, μία εξ αυτών προσδιορίζεται επακριβώς στις 19/12/2011 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/163/11-01-2012 καταγγελία του Α, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2584/06-04-2012 έγγραφό του).

β) ... στις 08/02/2012 και σε άλλες περιπτώσεις που δεν προσδιορίζονται επακριβώς (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3449/14-05-2012 καταγγελία του Β).

γ) ... στις 01/08/2012 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5277/02-08-2012 καταγγελία του Γ).

δ) ... στις 06/07/2012 και σε άλλες περιπτώσεις που δεν προσδιορίζονται επακριβώς (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5718/06-09-2012 καταγγελία του Δ).

ε) ... και ... στις 04/01/2013 και σε άλλες περιπτώσεις που δεν προσδιορίζονται επακριβώς (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/40/05-01-2013 καταγγελία του Ε),

στ) ... στις 22/03/2013 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2110/22-03-2013 καταγγελία της ΣΤ).

ζ) ... (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 έγγραφο του Ζ),

η) ... στις 20/02/2013 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2701/17-04-2013 της Η).

θ) ... στις 16/04/2013 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2702/17-04-2013 καταγγελία

του Θ).

ι) ... στις 15/04/2013 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2834/22-04-2013 καταγγελία του Ι),

ια) ... στις 24/06/2013 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4293/25-06-2013 καταγγελία του Κ),

ιβ) ... (όπως προκύπτει από το τηλέφωνο επικοινωνίας του καταγγέλλοντα που δήλωσε ηλεκτρονικά στην Αρχή) στις 15/10/2013 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6528/15-10-2013 καταγγελία του Λ),

ιγ) ... σε πολλές περιπτώσεις, χωρίς να προσδιορίζονται επακριβώς οι ημερομηνίες αυτών (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2399/14-04-2014 καταγγελία του Μ, όπως συμπληρώθηκε με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3698/12-06-2014 και Γ/ΕΙΣ/4206/03-07-2014 έγγραφα),

ιδ) ... και ..., χωρίς να προσδιορίζονται επακριβώς οι ημερομηνίες των κλήσεων (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3685/11-06-2014 καταγγελία του Ν),

ιε) ... στις 23/06/2014 και 25/06/2014 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4168/01-07-2014 καταγγελία του Ξ),

ιστ) ... στις 09/04/2014 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4295/08-07-2014 καταγγελία του Ο),

ιζ) ... στις 07/07/2014 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4311/08-07-2014 καταγγελία του Π),

ιη) ... στις 06/10/2014 και σε άλλες περιπτώσεις που δεν προσδιορίζονται επακριβώς (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4501/17-07-2014 καταγγελία της ΠΑΝΜΕΤΑΛ ΑΕΒΕ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6821/10-11-2014 έγγραφο),

ιθ) ... στις 05/06/2014 και 17/07/2014 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4521/17-07-2014 καταγγελία του Ρ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6837/11-11-2014 έγγραφο),

κ) ... και ..., στις 17/07/2014, αλλά και σε άλλες μέρες κατά το ίδιο χρονικό διάστημα που δεν προσδιορίζονται ρητά (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4556/21-07-2014 καταγγελία του Σ),

κα) ... (όπως προκύπτει από το τηλέφωνο επικοινωνίας του καταγγέλλοντα που δήλωσε ηλεκτρονικά στην Αρχή), στις 10/10/2014 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6136/11-10-2014 καταγγελία του Τ),

κβ) ... στις 22-08-2013, στις 27-10-2013, στην 01-11-2013 αλλά και στις 28-

01-2014 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7122/08-11-2013 καταγγελία της Υ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/644/31-01-2014 έγγραφο),

κγ) ... στις 20-10-2014, αλλά και σε παλαιότερες ημερομηνίες που δεν προσδιορίζονται ρητώς στην καταγγελία (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6344/20-10-2014 καταγγελία της Φ),

κδ) ... στις 19-01-2015, αλλά και σε παλαιότερες ημερομηνίες που δεν προσδιορίζονται ρητώς στην καταγγελία (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/916/12-02-2015 καταγγελία του Γ – ίδιος συνδρομητής με την ανωτέρω γ' καταγγελία),

κε) ... κατά το διάστημα περί τις αρχές Δεκεμβρίου 2014, χωρίς να προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες αυτών (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8199/29-12-2014 καταγγελία του Χ, που διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή),

κστ) ... κατά το διάστημα Φεβρουαρίου και Μαρτίου 2015, όπου προσδιορίζονται στην καταγγελία ημερομηνίες κλήσεων και καλούντες αριθμοί (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1731/17-03-2015 καταγγελία του Ψ),

κζ) ... στις 11-05-2015, 13-05-2015 και 14-05-2015 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2781/14-05-2015 καταγγελία του Ω),

κη) ... στις 19-05-2015 και ώρα 11:59, καθώς επίσης και σε προηγούμενες ημέρες που δεν προσδιορίζονται ρητά στην καταγγελία (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2786/15-05-2015 καταγγελία του ΑΑ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2882/20-05-2015 έγγραφο),

κθ) στις 01-06-2015 και ώρα 10:35, καθώς επίσης και πλήθος άλλων κλήσεων κατά το προηγούμενο χρονικό διάστημα χωρίς να προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3110/02-06-2015 καταγγελία του ΑΒ),

λ) κατά το διάστημα του Ιουνίου 2015, χωρίς να προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3340/10-06-2015 καταγγελία του ΑΓ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3522/18-06-2015 έγγραφο),

λα) ..., στις 22-05-2015 και ώρα 17:43, καθώς επίσης και πλήθος άλλων κλήσεων κατά το προηγούμενο χρονικό διάστημα χωρίς να προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3369/11-06-2015 καταγγελία του ΑΔ, η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή),

λβ) ..... στις 16-06-2015, καθώς επίσης και πλήθος άλλων κλήσεων κατά το προηγούμενο χρονικό διάστημα χωρίς να προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3712/29-06-2015 καταγγελία της ΑΕ),

λγ) ..., ... και ..., χωρίς να προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες των κλήσεων (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3750/01-07-2015 καταγγελία του ΑΣΤ, η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή),

λδ) ..., στις 04-06-2015 (τέσσερις κλήσεις τη συγκεκριμένη ημέρα), αλλά και πλήθος άλλων κλήσεων κατά το προηγούμενο χρονικό διάστημα χωρίς να προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3842/07-07-2015 καταγγελία της ΑΖ).

λε) ... στις 17-07-2015, αλλά και πλήθος άλλων κλήσεων κατά το προηγούμενο χρονικό διάστημα χωρίς να προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4027/20-07-2015 καταγγελία του ΑΗ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4516/25-08-2015 έγγραφο),

λστ) ... στις 17-09-2015 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4787/17-09-2015 καταγγελία του ΑΘ),

λζ) ... στις 2-10-2015 και ώρα 15:30 αλλά και άλλες φορές στο παρελθόν, όπου δεν προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5076/02-10-2015 καταγγελία του ΑΙ).

λη) ... στις 10-12-2015, 14-12-2015, 18-12-2015, 21-12-2015 και 22-12-2015 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5/04-01-2016 καταγγελία του ΑΚ),

λθ) ... στις 28-01-2016 άλλα και άλλες φορές στο παρελθόν, όπου δεν προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/893/12-02-2016 καταγγελία της ΑΛ, η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2368/13-04-2016 έγγραφο),

μ) ... στις 29-02-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1341/01-03-2016 καταγγελία του ΑΜ),

μα) ... στις 4-1-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/45/11-01-2016 καταγγελία του ΑΝ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2391/14-04-2016 έγγραφο),

μβ) ... στις 4-2-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/661/04-02-2016 του ΑΞ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/662/04-02-2016 έγγραφο),

μγ) ... στις 18-4-2016, αλλά και πλήθος άλλων κλήσεων κατά το προηγούμενο χρονικό διάστημα χωρίς να προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2396/14-04-2016 του ΑΟ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2627/22-04-2016 έγγραφο),

μδ) ... στις 12-4-2016 και 13-4-2016, αλλά και πλήθος άλλων κλήσεων κατά

το προηγούμενο χρονικό διάστημα χωρίς να προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2386/13-04-2016 καταγγελία του ΑΠ),

με) ... στις 18-5-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3167/18-05-2016 καταγγελία του Τ),

μστ) ... στις 6-6-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3605/07-06-2016 καταγγελία της ΑΕ – ίδια συνδρομήτρια με την περίπτωση λβ').

Περαιτέρω, όπως προαναφέρθηκε, συνεξετάστηκε και η εξής καταγγελία:

μζ) Λήψη σύντομου γραπτού μηνύματος (SMS) στο κινητό τηλέφωνο με αριθμό ... για το σκοπό προώθησης υπηρεσιών (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4419/12-08-2015 καταγγελία του ΑΡ).

Οι συνδρομητές των ως άνω τηλεφωνικών αριθμών (περιπτώσεις α' – μστ') αναφέρουν ότι είχαν προηγούμενα δηλώσει ρητώς ότι δεν επιθυμούν να δέχονται τέτοιες κλήσεις - είτε ειδικώς, απευθείας στην εταιρεία ως υπεύθυνο επεξεργασίας (περιπτώσεις α, γ, δ, ε, θ, ια, ιβ, ιγ, ιδ, κβ, κδ, κε, λ, λα, λβ, λγ, λδ, λε, λστ, λθ και μδ), ασκώντας το δικαίωμα αντίρρησης, είτε γενικώς, μέσω εγγραφής τους στον ειδικό κατάλογο συνδρομητών «opt-out» του παρόχου τους (β, στ, ζ, η, ι, ιε, ιστ, ιζ, ιη, ιθ, κ, κα, κγ, κστ, κζ, κη, κθ, λδ, λζ, λη, μ, μα, μβ, μγ, με και μστ), ενώ σε πολλές περιπτώσεις παρέχουν και αναλυτικά στοιχεία για την καταγγελία, όπως αριθμό καλούντος, ονοματεπώνυμο υπαλλήλου και λοιπά στοιχεία για τη συνομιλία. Ειδικότερα για την καταγγελία λζ' επισημαίνεται ότι γίνεται σε αυτή αναφορά για αυτοματοποιημένη κλήση, χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση.

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

1. Περιπτώσεις α' – ιβ': Πρόκειται για καταγγελίες σχετικά με κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν κατά τα έτη 2011, 2012 και τους πρώτους μήνες του 2013, οπότε και δεν έχουν διατηρηθεί στα συστήματα των εταιρειών που πραγματοποιούν κλήσεις για προωθητικούς σκοπούς για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας οι σχετικές πληροφορίες, καθώς τα δεδομένα διαγράφονται ανά 12 μήνες.
2. Περιπτώσεις ιδ', ιε', ιστ', ιη', ιθ', κ', κζ', κη', κθ', λβ', λδ', λστ', μ', μδ': Από τις συνεργαζόμενες εταιρείες, δεν προκύπτουν κλήσεις από τα συστήματά τους (ειδικότερα δε για τις περιπτώσεις κη', κθ', λδ', ο

υπεύθυνος επεξεργασίας αναφέρει ότι οι εν λόγω τηλεφωνικοί αριθμοί ανήκουν στις εταιρείες Cosmote A.E / OTE A.E., των οποίων τα μητρώα «opt-out» δεν αναγνωρίζει ως νομίμως συλλεχθέντα, όπως έχει ήδη επισημάνει με έγγραφο προς την Αρχή και την Ε.Ε.Τ.Τ. και, συνεπώς, η καταχώρηση των αριθμών στα εν λόγω μητρώα δεν πρέπει να ληφθεί υπόψη). Σε κάποιες περιπτώσεις η Wind αναφέρει ότι δεν κατέστη δυνατή η επαλήθευση των κλήσεων καθώς στις καταγγελίες δεν αναγράφονται οι καλούντες αριθμοί.

3. Περιπτώσεις ιγ', κε': δεν προσδιορίζονται στην καταγγελία οι ημερομηνίες των κλήσεων καθώς και το ποιος ήταν ο καλών αριθμός. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν παρέχει καμία περαιτέρω διευκρίνιση.
4. Περιπτώσεις ιζ', κγ', λε', λη', μβ', μγ': Οι κλήσεις έγιναν εκ παραδρομής ή λόγω τεχνικού λάθους του συστήματος εξαίρεσης των αριθμών.
5. Περίπτωση κα': Η συγκεκριμένη κλήση δεν αφορούσε προωθητική ενέργεια αλλά κλήση για θέση εργασίας, για την οποία ο συνδρομητής είχε αποστείλει βιογραφικό σημείωμα,
6. Περίπτωση κβ': Για τις κλήσεις από 01-11-2013 και έπειτα, η συνδρομήτρια ήταν πελάτης του υπευθύνου επεξεργασίας και προς όφελος αυτής είναι πιθανό να γίνονταν τηλεφωνικές ενημερώσεις (αναβαθμίσεις συμβολαίου, επιδοτήσεις κτλ.), οι οποίες δεν θα πρέπει να εκληφθούν ως εμπορική προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών
7. Περιπτώσεις κδ', λα', μστ': Οι αριθμοί των συνδρομητών δεν εντοπίστηκαν στις λίστες «opt-out» των λοιπών παρόχων.
8. Περίπτωση κστ': Πραγματοποιήθηκε μια αναπάντητη κλήση στις 16-03-2015, που είναι και η ημερομηνία όπου το μητρώο «opt-out» του παρόχου του εν λόγω συνδρομητή (HOL), που διαβιβάστηκε στον υπεύθυνο επεξεργασίας, περιέχει τον αριθμό του συνδρομητή. Επειδή ο καταγγέλλων αναφέρει και άλλες εταιρείες στην καταγγελία του ως καλούσες, ο υπεύθυνος επεξεργασίας σημειώνει ότι η καταγγελία δεν θα πρέπει να αποδοθεί στη Wind.
9. Περίπτωση λγ': Δεν προσδιορίζονται ημερομηνίες των κλήσεων, αλλά σε κάθε περίπτωση, επειδή η καταγγελία υπεβλήθη (στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή) στις 10-06-2015, και δεδομένου ότι ο αριθμός ... καταχωρήθηκε στο μητρώο «opt-out» του υπευθύνου επεξεργασίας στις



- 24-11-2015 (δηλαδή μεταγενέστερα), ο αριθμός ... στις 27-05-2015 και ο αριθμός ... στις 26-05-2015, δεν έχει μεσολαβήσει το απαιτούμενο διάστημα εντός μηνός για να καταστεί κοινή η πληροφορία της εξαίρεσης προς όλους τους συνεργάτες του υπευθύνου επεξεργασίας.
10. Περίπτωση λ': Ο αριθμός έλαβε αναπάντητες κλήσεις τον Ιούνιο του 2015, έγινε επικοινωνία μαζί του στις 9-6-2015 και αφού δήλωσε τη δυσαρέσκειά του δεν επανεκλήθη. Στην καταγγελία, η οποία υποβλήθηκε στις 10-06-2015, δεν αναφέρονται ημερομηνίες κλήσεων.
11. Περίπτωση λζ': Ο αριθμός έλαβε μια κλήση στις 2-9-2015. Δεν διευκρινίζεται αν αυτή η όχληση ήταν αυτοματοποιημένη ή όχι, σημειώνεται ωστόσο ότι μέχρι την 1-12-2015 ο αριθμός δεν ήταν εγγεγραμμένος στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του (ΟΤΕ).
12. Περιπτώσεις μα', με': Ο υπεύθυνος επεξεργασίας αναφέρει ότι από τις καταγγελίες δεν προκύπτει ο καλούμενος αριθμός – είτε είναι ελλιπώς γραμμένος (πρώτη περίπτωση) είτε εκλείπει εντελώς (δεύτερη περίπτωση). Αρα, δεν μπορεί να προβεί σε έλεγχο αυτών.
13. Περίπτωση λθ': Δεν επαληθεύονται άλλες κλήσεις πλην αυτής του Ιανουαρίου 2016 που ρητώς αναφέρεται στην καταγγελία. Στην εν λόγω κλήση, η καλούσα υπάλληλος ενημέρωσε για τη διαδικασία ένταξης στο μητρώο «opt-out» του παρόχου της.
14. Ως προς την περίπτωση μζ', ο υπεύθυνος επεξεργασίας σημειώνει ότι δύο σύντομα γραπτά μηνύματα (SMS) στάλθηκαν εκ παραδρομής, λόγω αστοχίας του συστήματος, καθώς τα εν λόγω SMS απευθύνονταν μόνο σε συνδρομητές της Wind και οι συνδρομητές άλλων παρόχων δεν θα μπορούσαν να συμμετέχουν στο παιχνίδι που αφορούσαν τα συγκεκριμένα μηνύματα (ο καταγγέλλων ήταν παλαιότερος συνδρομητής της Wind). Σημειώνεται ότι ήδη, προ της πρώτης κλήσης που εστάλη στη Wind για ακρόαση στη συνεδρίαση της 24-11-2015, η εταιρεία είχε διατυπώσει για το εν λόγω ζήτημα εγγράφως τις απόψεις της με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΤμΑσφ 583/15-10-2015 έγγραφό της (αρ. πρωτ. Αρχής Γ/ΕΙΣ/5301/16-10-2015), σε απάντηση του υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4419-1/16-09-2015 εγγράφου της Αρχής.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας επισημαίνει ότι η παρέλευση χρονικού διαστήματος

έως και τριών ετών από την υποβολή της καταγγελίας μέχρι και τη διαβίβασή της από την Αρχή προς τον υπεύθυνο επεξεργασίας συνιστά μη εφαρμογή της τήρησης της εύλογης προθεσμίας, σύμφωνα με το άρ. 6 (1) της Ευρωπαϊκής Σύμβασης Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, ενώ αποτελεί παράλληλα και γενική αρχή του κοινοτικού δικαίου: επομένως, έχει την υπερνομοθετική ισχύ του άρ. 28 του Συντάγματος και υπερισχύει κάθε αντίθετης διάταξης νόμου. Περαιτέρω, η αρχή αυτή ως απόρροια της αρχής της δίκαιης δίκης και της προστασίας των δικαιωμάτων άμυνας κατοχυρώνεται και από το άρθρο 20 παρ. 1 του Συντάγματος. Συμπερασματικά, ο υπεύθυνος επεξεργασίας καταλήγει, ως προς τις εν λόγω καταγγελίες, ότι θίγονται τα δικαιώματα άμυνας του κατόπιν παρέλευσης τόσο μεγάλου χρονικού διαστήματος, καθώς δεν είναι δυνατή η επαλήθευση των κλήσεων και η απόδειξη της αβασιμότητας των καταγγελιών και, επομένως, επηρεάζεται δυσμενώς η δυνατότητα αντίκρουσης των εις βάρος του καταγγελιών. Άρα, η Αρχή θα πρέπει να θεωρήσει τις καταγγελίες με αυτά τα χαρακτηριστικά ως προς τη χρονική περίοδο υποβολής τους ως μη γενόμενες και να απέχει από οποιαδήποτε κρίση επ' αυτών.

Περαιτέρω, ο υπεύθυνος επεξεργασίας αναφέρει στην αρχική του απάντηση ότι, ως προς τους συνδρομητές που επιθυμούν να ασκήσουν το δικαίωμα αντίρρησης, θεωρεί ότι με την εφαρμογή του μητρώου «opt-out» το δικαίωμα αυτό ουσιαστικά εξασθενεί ως προς τα ζητήματα που καλύπτονται από την ειδικότερη διάταξη του τροποποιηθέντος άρ. 11 του ν. 3471/2006, καθώς επίσης και ότι ανέμενε περαιτέρω καθοδήγηση της Αρχής για τυχόν διορθώσεις των διαδικασιών που σχετίζονται με το μητρώο «opt-out» ή/και για ουσιαστικότερη εφαρμογή του δικαιώματος αντίρρησης. Η αυτοματοποιημένη καταχώρηση του δικαιώματος αντίρρησης ολοκληρώθηκε περί το Μάρτιο του 2015. Πλέον, τηρείται αρχείο με ειδικές δηλώσεις εκείνων των συνδρομητών που έχουν δηλώσει ειδικώς στη Wind ότι δεν επιθυμούν να δέχονται κλήσεις από αυτή, ανεξάρτητα από την εγγραφή τους ή όχι στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους. Σημειώνει ωστόσο ότι η ενάσκηση και εφαρμογή του δικαιώματος αντίρρησης, σε συνδυασμό με την εφαρμογή του μητρώου «opt-out», αυξάνει την πολυπλοκότητα της υλοποίησης, ενώ πολλές φορές η δήλωση αντίρρησης δεν είναι τεχνικώς εφικτό να καταχωρηθεί κεντρικά και οι συνδρομητές αρνούνται να απευθυνθούν στα κεντρικά σημεία επικοινωνίας.

Ως προς το μητρώο «opt-out», ο υπεύθυνος επεξεργασίας σημειώνει, μεταξύ άλλων, ότι η οργάνωση και ο συντονισμός των παρόχων είναι μία ιδιαίτερα

πολύπλοκη διαδικασία (το οποίο το είχε επισημάνει στη σχετική συνάντηση στην έδρα της Αρχής το Νοέμβριο του 2011), καθώς επίσης και ότι έχει προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την υλοποίηση των σχετικών υποχρεώσεων. Στο πλαίσιο αυτό, έχει ενημερώσει προσηκόντως τις συνεργαζόμενες εταιρείες για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν, ενώ παράλληλα ολοκληρώνεται στα συστήματα της εταιρείας περαιτέρω αυτοματοποίηση της διαχείρισης των μητρώων που λαμβάνει από λοιπούς παρόχους. Για τη συλλογή των μητρώων «opt-out», ο υπεύθυνος επεξεργασίας αποστέλλει σε μηνιαία βάση αίτημα προς άλλους παρόχους – συγκεκριμένα, Vodafone, OTE/Cosmote, Cyta, Forthnet. Το δίκτυο συνεργατών της ενημερώνεται για τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθεί. Τα μητρώα «opt-out» αποστέλλονται στους συνεργάτες εβδομαδιαία – και σε κάποιες περιπτώσεις μηνιαίως – με απόδειξη παραλαβής από το συνεργάτη. Ένας συγκεκριμένος αριθμός συνεργατών έχει πρόσβαση στο σύστημα που είναι καταχωρημένη η συνολική ενοποιημένη βάση του Μητρώου «opt-out» (το μητρώο «opt-out» της Wind μαζί με τα αντίστοιχα μητρώα των λοιπών παρόχων), ενώ στους υπόλοιπους αποστέλλεται, μία φορά το μήνα, η βάση που περιέχει το σύνολο των μητρώων «opt-out». Οι συνεργάτες οφείλουν εντός 5 ημερών να επιβεβαιώνουν τη λήψη και καταχώρηση των μητρώων αυτών.

Κατά τις κλήσεις, ο υπάλληλος του συνεργάτη ενημερώνει το συνδρομητή για το όνομά του, καθώς επίσης και ότι καλεί για λογαριασμό της Wind. Δεν πραγματοποιείται απόκρυψη των καλούντων αριθμών. Οι υπάλληλοι είναι σε θέση να ενημερώσουν τον καλούμενο συνδρομητή για τη δυνατότητα ένταξής του στο μητρώο «opt-out», καθώς και να του υποδείξουν λοιπούς τρόπους για να δηλώσει τη βούλησή του να μη δέχεται κλήσεις από την εταιρεία. Παράλληλα, καταχωρούν τη δήλωση του συνδρομητή ώστε να μην τον ξανακαλέσουν, ενώ μέρος των συνεργατών καταχωρεί αυτή τη δήλωση απευθείας στο κεντρικό σύστημα. Καταβάλλεται προσπάθεια ώστε η δυνατότητα αυτή να επεκταθεί στο σύνολο των συνεργατών. Ως προς την τήρηση των στοιχείων που είναι απαραίτητα για τη διερεύνηση κάθε παραπόνου, ο υπεύθυνος επεξεργασίας σημειώνει ότι τηρεί αρχείο παραλαβής των μητρώων «opt-out» από τους άλλους παρόχους, καθώς και των αποστολών του δικών του μητρώων, όπως και των ενοποιημένων μητρώων που έχουν αποσταλεί στους συνεργάτες.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας, παράθεσε αναλυτικά στοιχεία των συνεργατών του. Επίσης, στις συμβάσεις του με τους εκτελούντες την επεξεργασία (συνεργάτες)

προβλέπεται η υποχρέωση συμμόρφωσης του συνεργάτη με την κείμενη νομοθεσία και τις οδηγίες, κατευθύνσεις, διαδικασίες και εντολές του υπευθύνου επεξεργασίας, ενώ επίσης οι συνεργάτες ελέγχονται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας και τους αποστέλλονται σε τακτά χρονικά διαστήματα επισημάνσεις και υπενθυμίσεις για την ορθή εφαρμογή του μητρώου «opt-out» και των λοιπών δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας επισημαίνει ότι ο αριθμός των καταγγελιών είναι συγκριτικά μικρός σε σχέση με το συνολικό αριθμό κλήσεων που πραγματοποιεί, δεδομένης της εύλογης τεχνικής αστοχίας που μπορούν να παρουσιάσουν οι μηχανισμοί. Συνεπώς, υπάρχει η πιθανότητα τεχνικού λάθους, ενώ ελλείπει τόσο το στοιχείο του δόλου όσο και της αμέλειας εκ μέρους της εταιρείας.

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 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 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 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 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. 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. 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.

Ως εκ τούτου, ο ισχυρισμός του υπευθύνου επεξεργασίας ότι το δικαίωμα αντίρρησης του άρ. 13 του ν. 2472/1997 εξασθενεί ως προς τις ειδικότερες διατάξεις του άρ. 11 του ν. 3471/2006 για τη συγκεκριμένη επεξεργασία δεν μπορεί να γίνει δεκτός. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας υποστηρίζει ότι με την τήρηση του εν λόγω αρχείου αυξάνεται η πολυπλοκότητα της υλοποίησης.



Τούτο όμως σαφώς δεν αναιρεί το δικαίωμα αντίρρησης των υποκειμένων των δεδομένων. Άλλωστε η δημιουργία ενός επιπλέον πεδίου στις υφιστάμενες ηλεκτρονικές εφαρμογές για τις τηλεφωνικές λίστες προώθησης ή ειδικού αρχείου για το σκοπό δήλωσης αντίρρησης δεν μπορεί να θεωρηθεί ως ιδιαίτερα πολύπλοκη, χρονοβόρα στην υλοποίηση ή με μεγάλο κόστος, ειδικά για μια επεξεργασία που αποσκοπεί στο οικονομικό κέρδος του υπευθύνου.

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 έξι (6) περιπτώσεις (ιζ', κγ', λε', λη', μβ', μγ'), επικαλούμενος ότι οι κλήσεις έγιναν εκ παραδρομής ή λόγω τεχνικού λάθους του συστήματος εξαίρεσης των αριθμών. Σε άλλες είκοσι έξι (26) περιπτώσεις δεν επιβεβαιώνει την πραγματοποίηση των

κλήσεων, είτε γιατί οι κλήσεις αναφέρονται σε χρονικό διάστημα για το οποίο έχει παρέλθει ο χρόνος ενός έτους τήρησης των σχετικών πληροφοριών επ' αυτών (περιπτώσεις α'– ιβ'), είτε γιατί δεν προέκυψε από τις συνεργαζόμενες εταιρείες ότι πραγματοποιήθηκαν οι κλήσεις από τα συστήματά τους (περιπτώσεις ιδ', ιε', ιστ', ιη', ιθ', κ', κζ', κη', κθ', λβ', λδ', λστ', μ', μδ'). Δεν αναφέρει με ποιον τρόπο έγινε ο έλεγχος, ούτε παραθέτει σχετικά στοιχεία (π.χ. αντίγραφα από αρχεία καταγραφής – log files – με τις κλήσεις των συγκεκριμένων ημερών), ενώ ακόμα και σε περιπτώσεις όπου δεν αναφέρονται οι καλούντες αριθμοί υπάρχει πάντα η δυνατότητα ελέγχου, αφού η σχετική πληροφορία των κλήσεων μπορεί να ζητηθεί από το σύνολο των συνεργατών. Ωστόσο, στις δεκατρείς (13) εκ των καταγγελιών της δεύτερης περίπτωσης – και, συγκεκριμένα, στις περιπτώσεις ιε', ιστ', ιη', ιθ', κ, κζ', κη', κθ', λβ', λδ', λστ', μ', μδ' - οι καταγγέλλοντες παρέχουν πλήρη στοιχεία τεκμηρίωσης για τις κλήσεις το διαφημιστικό τους περιεχόμενο και τον τρόπο άσκησης των δικαιωμάτων τους, ιδίως της έκφρασης αντίρρησης, και παρότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν επιβεβαιώνει την πραγματοποίηση των κλήσεων, οι εν λόγω καταγγελίες θα πρέπει να γίνουν δεκτές ως αποδεδειγμένες (οι καταγγελίες ιε', ιστ', ιη', ιθ', κ', κζ', κη', κθ' και μ' ως προς παραβίαση του άρ. 11 του ν. 3471/2006, δεδομένου άλλωστε ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν αμφισβήτησε την ύπαρξη των εν λόγω αριθμών στα μητρώα «opt-out» των παρόχων τους, ενώ οι καταγγελίες λβ', λδ', λστ' και μδ' ως προς παραβίαση του άρ. 13 του ν. 2472/1997 – ειδικά για τη λδ', σε άλλο σημείο του υπομνήματος της Wind, γίνεται αναφορά σε πραγματοποίηση κλήσης στις 10-6-2015 ενώ η καταγγέλλουσα αναφέρει πλήθος ημερομηνιών για τις κλήσεις, ότι σε κάθε κλήση εκφράζει την αντίρρησή της, ενώ για τον τηλεφωνικό αριθμό της καταγγελίας λβ', υπήρξε τελικά και νεότερη καταγγελία (μστ')). 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 στις εν λόγω περιπτώσεις - 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 αυτές τις περιπτώσεις.

Επισημαίνεται ότι ακόμα και στις παλαιότερες καταγγελίες (περιπτώσεις α' – ιβ'), για τις οποίες ο υπεύθυνος επεξεργασίας ισχυρίζεται ότι δεν είναι εκ των πραγμάτων σε θέση να αποδείξει την αβασιμότητά τους, υπάρχουν περιπτώσεις όπου τα στοιχεία τεκμηρίωσής τους είναι πλήρη. Ειδικότερα, στις περιπτώσεις α', γ', δ', ε', θ', ια' προκύπτει σαφώς προηγούμενη επικοινωνία μέσω εγγράφων ή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μεταξύ των καταγγελλόντων και της Wind, όπου οι καταγγέλλοντες δηλώνουν στην εταιρεία την αντίρρησή τους να δέχονται κλήσεις από αυτή, ενώ ακολούθως υπέβαλαν καταγγελία γιατί εξακολούθησαν να δέχονται τέτοιες κλήσεις (ή και απευθύνθηκαν εκ νέου εγγράφως στη Wind). Δεδομένου εξάλλου ότι, όπως προκύπτει και από τις έγγραφες απαντήσεις του υπευθύνου επεξεργασίας προς την Αρχή, κατά το διάστημα των εν λόγω καταγγελιών δεν είχε ολοκληρωθεί η διαδικασία αποτελεσματικής διαχείρισης όλων των ειδικών αιτημάτων έκφρασης αντίρρησης, οι ως άνω έξι (6) περιπτώσεις θα πρέπει να γίνουν δεκτές ως αποδεδειγμένες. Το αυτό ισχύει και για τις περιπτώσεις β' (υπάρχει έγγραφο του υπευθύνου επεξεργασίας προς την EETT που αναφέρει ότι ο αριθμός του καταγγέλλοντος δεν θα ξανακληθεί εκ νέου, και εκ των υστέρων ο καταγγέλλων επανήλθε με νεότερη καταγγελία στην οποία παρέχει πλήρη στοιχεία περί της κλήσης, ενώ αναφέρει ότι είχε ήδη εγγραφεί και στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του), στ' (παρέχονται πλήρη στοιχεία για πραγματοποίηση κλήσης μετά την πάροδο 30 ημερών από την εγγραφή του αριθμού στο μητρώο «opt-out») αλλά και η' (η καταγγέλλουσα ήταν συνδρομήτρια της Wind και έλαβε κλήση περιγράφοντας συγκεκριμένη ημερομηνία και ώρα, αλλά και το συγκεκριμένο συνεργάτη που την κάλεσε, παρά την εγγραφή της στο μητρώο «opt-out»).

Οι λοιπές καταγγελίες ζ', ι', ιβ', ιδ' δεν στοιχειοθετούνται επαρκώς, καθώς είτε δεν προσδιορίζεται απόλυτα η ημερομηνία πραγματοποίησης της επίμαχης κλήσης (περιπτώσεις ζ', ιδ', αλλά και ιβ' αφού σε αυτή δεν αναφέρεται ότι είχε

εκφραστεί ρητώς το δικαίωμα αντίρρησης κατά το παρελθόν) είτε αναφέρεται σε εγγραφή σε μητρώο παρόχου ο οποίος πλέον δεν υφίσταται (περίπτωση ι').

Ως προς τις λοιπές περιπτώσεις, σημειώνονται τα εξής:

Οι καταγγελίες ιγ', κε', για τις οποίες ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν υπέβαλε στην Αρχή κάποια σχετική πληροφορία, είναι επίσης πλήρως τεκμηριωμένες. Συγκεκριμένα, στην περίπτωση ιγ' υπάρχει πληθώρα εγγράφων που έχει αποστείλει ο καταγγέλλων στον υπεύθυνο επεξεργασίας εκφράζοντας κάθε φορά τις αντιρρήσεις του, γεγονός που καταδεικνύει ότι δεν ικανοποιήθηκε το δικαίωμα αντίρρησης του που άσκησε, ενώ και το αντικείμενο της καταγγελίας κε' αφορά έκφραση αντίρρησης προς την ίδια την εταιρεία, όπου αναφέρεται και μία ημερομηνία κλήσης - η ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή στις 3-12-2014. Ως εκ τούτου, και αυτές οι δύο καταγγελίες θα πρέπει να γίνουν δεκτές ως αποδεδειγμένες και αφορούν παράβαση του άρ. 13 του ν. 2472/1997.

Πλήρως τεκμηριωμένη είναι εξάλλου και η καταγγελία κβ' (υπάρχουν αναλυτικά στοιχεία κλήσεων, επικοινωνίες της καταγγέλλουσας με τη Wind μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όπου διαμαρτύρεται σαφώς για κλήσεις που δέχεται για σκοπό προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών από τη Wind, που είναι ο πάροχός της). Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν αμφισβητεί τις κλήσεις, ούτε προσκομίζει στοιχεία προς επίρρωση του ισχυρισμού του ότι οι κλήσεις μπορεί να πραγματοποιήθηκαν για άλλο σκοπό.

Ως προς τις καταγγελίες κδ', λα', λγ', μστ', όπου οι καλούμενοι αριθμοί δεν εντοπίστηκαν στις λίστες «opt-out» των λοιπών παρόχων, πρέπει να γίνει δεκτό ότι από τις εν λόγω κλήσεις, που δεν αμφισβήτησε ο υπεύθυνος επεξεργασίας, προκύπτει παραβίαση του άρ. 13 του ν. 2472/1997. Και τούτο γιατί προκύπτει ότι οι καλούμενοι είχαν εκφράσει ειδικώς την αντίρρησή τους προς τον υπεύθυνο επεξεργασίας (για την περίπτωση κδ', η Wind είχε απαντήσει κατά το παρελθόν στον καταγγέλλοντα διαβεβαιώνοντας ότι εφεξής ο αριθμός του δεν θα καλείται περαιτέρω για διαφημιστικούς σκοπούς, στην περίπτωση λα' ο συνδρομητής δηλώνει ότι άσκησε το δικαίωμα αντίρρησης και ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν το αμφισβητεί, στην περίπτωση λγ' από το περιεχόμενο της καταγγελίας αποδεικνύεται ότι ο καταγγέλλων άσκησε το δικαίωμα αντίρρησης ειδικά προς τον υπεύθυνο επεξεργασίας - για το οποίο έλαβε επιβεβαίωση (e-mail) ότι ικανοποιήθηκε στις 25-05-2015, ενώ η περίπτωση μστ' αφορά τον ίδιο

αριθμό με την προαναφερθείσα καταγγελία λβ' από την οποία προκύπτει προηγούμενη άσκηση δικαιώματος αντίρρησης).

Ως προς την καταγγελία λζ', υπάρχει ασυμφωνία ως προς την ημερομηνία εγγραφής του αριθμού στο μητρώο του παρόχου του (ΟΤΕ), ανάμεσα στην ημερομηνία που προσδιορίζει ο καταγγέλλων και σε αυτή που αναφέρει ο υπεύθυνος επεξεργασίας (ο τελευταίος προσδιορίζει την πρώτη φορά που έλαβε μητρώο του ΟΤΕ με καταχωρημένο τον αριθμό του καταγγέλλοντα, η οποία είναι πέραν του εξαμήνου ως προς την ημερομηνία που αναφέρει ο καταγγέλλων). Σε κάθε περίπτωση όμως, υπάρχει ρητά αναφορά σε αυτοματοποιημένη κλήση με ηχογραφημένο μήνυμα, το οποίο δεν αρνείται ο υπεύθυνος επεξεργασίας, συνεπώς παραβιάζεται το άρ. 11 παρ. 1 του ν. 3471/2006.

Ως προς τις καταγγελίες μα' και με' όπου ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν παρείχε τις απόψεις του γιατί οι τηλεφωνικοί αριθμοί των καλούμενων δεν προέκυπταν από το κείμενο των καταγγελιών, σημειώνεται ότι αφενός στην περίπτωση της καταγγελίας μα' υπάρχει σημείο της καταγγελίας όπου ο αριθμός αναγράφεται πλήρως, ενώ στην περίπτωση με' η Αρχή ενημέρωσε τον υπεύθυνο επεξεργασίας για τον αριθμό του συνδρομητή με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3886/17-06-2016 κλήση της, με την οποία της διαβίβασε την εν λόγω καταγγελία. Σε κάθε περίπτωση, ο υπεύθυνος επεξεργασίας είχε τη δυνατότητα να ζητήσει περαιτέρω διευκρινίσεις από την Αρχή (αν π.χ. κατά τη διαβίβαση της καταγγελίας, εκ παραδρομής απουσίαζε κάποια σελίδα ή αν κάποιο σημείο αυτής δεν ήταν ευκρινές). Δεδομένου ότι οι εν λόγω καταγγελίες παρέχουν όλα εκείνα τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για τη στοιχειοθέτησή τους, όπως προσδιορίζονται παραπάνω, θα πρέπει να γίνουν δεκτές ως αποδεδειγμένες – ήτοι συνιστούν παράβαση, από την πλευρά του υπευθύνου επεξεργασίας, του άρ. 11 του ν. 3471/2006.

Οι υπόλοιπες καταγγελίες δεν στοιχειοθετούνται επαρκώς, καθώς: στην περίπτωση κα', ο καταγγέλλων είχε αποστείλει βιογραφικό σημείωμα στον υπεύθυνο επεξεργασίας, και δεν είναι σαφές αν ο σκοπός της εν λόγω κλήσης ήταν η προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, στην περίπτωση κστ' ο καταγγέλλων δεν προσδιορίζει επακριβώς ποιες εκ των κλήσεων αφορούσαν προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών της Wind (ενώ υπάρχει και αβεβαιότητα ως προς την ημερομηνία εγγραφής του αριθμού στο μητρώο), και τέλος, στις

περιπτώσεις λ' και λθ', δεν παρουσιάζονται στοιχεία κλήσεων μετά την άσκηση του δικαιώματος αντίρρησης.

7. Όσον αφορά την περίπτωση μζ' και τη λήψη σύντομου γραπτού μηνύματος SMS, σημειώνεται ότι τα σύντομα γραπτά μηνύματα (SMS) αποτελούν μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κατά την έννοια του αρ. 2 παρ. 7 του ν.3471/2006, όπως άλλωστε αποσαφηνίστηκε πλήρως με το άρθρο 2 παρ. 8 του ίδιου νόμου (βλ. και υπ' αριθμ. 40 αιτιολογική σκέψη της οδηγίας 2002/58/EK όπως τροποποιήθηκε από την οδηγία 2009/136/EK). Στη συγκεκριμένη περίπτωση, παρά το γεγονός ότι ο καταγγέλλων ήταν συνδρομητής του υπευθύνου επεξεργασίας έως και λίγες μέρες προ της αποστολής του μηνύματος, το γεγονός ότι είχε δηλώσει ρητώς ότι δεν επιθυμεί τη χρήση προσωπικών του δεδομένων για προωθητικούς σκοπούς, συνεπάγεται ότι κανενός είδους προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών δεν επιτρέπεται να δεχτεί – άρα, και σε αυτήν την περίπτωση, υπάρχει παραβίαση του άρ. 11 του ν. 3471/2006, σε συνδυασμό με το άρ. 13 του ν. 2472/1997. Το επιχείρημα ότι η αποστολή του μηνύματος έγινε εκ παραδρομής σε παλιό συνδρομητή δεν μπορεί επομένως να γίνει δεκτό.
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 τους παρόχους εκείνους με μεγάλο αριθμό συνδρομητών. Αν και η Αρχή αναγνωρίζει τη δυσκολία εφαρμογής της διάταξης, είναι απαραίτητο να λαμβάνονται τα μητρώα και από τους άλλους παρόχους που έχουν λιγότερους συνδρομητές και άρα να υλοποιηθεί τρόπος λήψης και των καταλόγων αυτών.
- Επίσης, όπως προκύπτει από τα υπομνήματά του, καθυστέρησε σημαντικά στο να 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 (η σχετική διαδικασία ολοκληρώθηκε στις αρχές του 2015). Σε κάθε περίπτωση, και μετά τη λειτουργία αυτού του μητρώου, φαίνεται ότι υπάρχουν προβλήματα στην ορθή χρήση του: για παράδειγμα, σε τρεις περιπτώσεις (ως άνω καταγγελίες λα', λγ', λε'), για την ικανοποίηση του δικαιώματος αντίρρησης πελατών της Wind, πραγματοποιήθηκε εγγραφή του τηλεφωνικού τους αριθμού στο μητρώο

«opt-out», το οποίο δεν αποτελεί ικανοποίηση του δικαιώματος αντίρρησης (αφού, με αυτόν τον τρόπο, οι αριθμοί θα εξαιρούνται από οποιαδήποτε τηλεφωνική κλήση, ακόμα και από άλλους παρόχους).

Περαιτέρω, δεν 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. Επίσης, οι υπάλληλοι των εκτελούντων την επεξεργασία (συνεργατών του) που πραγματοποιούν τις τηλεφωνικές κλήσεις δεν ενημερώνουν για την ταυτότητα του φορέα (ήτοι την επωνυμία της επιχείρησης που είναι εκτελών την επεξεργασία), ενώ επίσης δεν προκύπτει ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας προβαίνει σε ελέγχους των συνεργατών του σε συστηματική βάση (αναφέρει απλά ότι γίνονται έλεγχοι ανά τακτά χρονικά διαστήματα).

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 τριάντα οκτώ (38) καταγγελιών που κρίνονται βάσιμες (βλ. τις ανωτέρω ιζ', κγ', λε', λη', μβ', μγ', ιστ', ιη', ιθ', κ, κζ', κη', κθ', λβ', λδ', λστ', μ', μδ', α', γ', δ', ε', θ', ια', β', στ', η', ιγ', κε', κβ', κδ', λα', λγ', μστ', λζ', μα', με', μζ' καταγγελίες), του γεγονότος ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας αποσκοπούσε σαφώς με τις ανωτέρω ενέργειες να αποκομίσει κέρδος, 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 1000 ευρώ για κάθε διαπιστωθείσα παράβαση πλέον των δέκα. Σημειώνεται ότι έχει συνεκτιμηθεί το γεγονός ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας σταδιακά βελτιώνει τις διαδικασίες του με σκοπό τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.



## **ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ**

Η Αρχή

1. Επιβάλλει, με βάση τα άρθρα 19 παρ. 1 στοιχ. στ' και 21 του ν. 2472/1997 και 13 παρ. 1 και 4 του ν. 3471/2006, στη WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ πρόστιμο 28.000 Ευρώ για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση των διατάξεων του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 και του άρ. 13 του ν. 2472/1997.
2. Απευθύνει σύσταση στον ως άνω υπεύθυνο επεξεργασίας 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 να βελτιώσει τα σημεία που επισημαίνονται στη σκέψη με αριθμό 8 της παρούσης.

**Ο Πρόεδρος της Αρχής**

**Η Γραμματέας**

**Πέτρος Χριστόφορος**

**Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου**