



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 03-08-2016

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/4905/03-08-2016

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 67/2016

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 Λεωνίδα 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 ανθρώπινη παρέμβαση και με σκοπό την προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών των εταιρειών «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ

ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και δ.τ. «FORTHNET A.E.» (εφεξής και Forthnet ή υπεύθυνος επεξεργασίας) και «FORTHNET Ανώνυμη Εταιρεία Συνδρομητικής Τηλεόρασης, Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών και Συμμετοχών» και δ.τ. «FORTHNET MEDIA A.E.» (εφεξής και Forthnet Media).

Στο πλαίσιο εξέτασης των ως άνω καταγγελιών συνολικά, η Αρχή απέστειλε στις προαναφερθείσες εταιρείες το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/7253/26-11-2014 έγγραφο, με το οποίο ζητήθηκαν οι απόψεις τους αναλυτικά για κάθε μία εκ των έως τότε υποβληθεισών καταγγελιών - οι οποίες και τους διαβιβάστηκαν (καταγγελίες α' έως και κβ'). Ακολούθως, και μετά το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7961/18-12-2014 αίτημα παράτασης της προθεσμίας απάντησης, η Αρχή απέστειλε στις δύο εταιρείες το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/8117/22-12-2014 έγγραφο, με τον οποίο τις ενημέρωνε για νέες καταγγελίες συναφούς αντικειμένου που είχε υποβληθεί στην Αρχή (καταγγελίες κγ' έως και κε'). Τέλος, δεδομένου ότι παρήλθε διάστημα πλέον των δύο (2) μηνών χωρίς απάντηση, η Αρχή απέστειλε στις ως άνω εταιρείες το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1650/12-03-2015 έγγραφο, με το οποίο διαβίβαζε επιπλέον νέες καταγγελίες συναφούς αντικειμένου (καταγγελίες κστ' έως και λβ') θέτοντας αποκλειστική προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών για την τελική παροχή των απόψεων των εταιρειών. Κατόπιν αυτών, η Forthnet απάντησε στην Αρχή με το υπ' αριθμ. πρωτ. εμπιστευτικό έγγραφό της (αρ. πρωτ. Αρχής: Γ/ΕΙΣ/2057/01-04-2015).

Στη συνέχεια, οι εταιρείες FORTHNET A.E. και FORTHNET MEDIA AE κλήθηκαν νομίμως, με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5526/26-10-2015 και Γ/ΕΞ/5528/26-10-2015 έγγραφα της Αρχής αντιστοίχως, σε ακρόαση ενώπιον της Αρχής στη συνεδρίαση της 24-11-2015, ως υπεύθυνοι επεξεργασίας, για να δώσουν περαιτέρω διευκρινίσεις και να εκθέσουν διεξοδικά τις απόψεις τους επί των ανωτέρω καταγγελιών. Με τα ως άνω έγγραφα της κλήσης, η Αρχή διαβίβασε στις εταιρείες και νεότερες συναφείς καταγγελίες (λγ' έως και λη'). Κατόπιν αναβολής της συζήτησης κατά την 24-11-2015 και της αρχικής ακρόασης των εταιρειών κατά την 08-12-2015, κατατέθηκε εμπρόθεσμα το υπ' αριθμ. πρωτ. αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6525/14-12-2015 υπόμνημα. Η Αρχή προχώρησε σε νέες κλήσεις των εταιρειών για τις συνεδριάσεις των 19-01-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/73/11-01-2016 και Γ/ΕΞ/77/11-01-2016 αντίστοιχα), 29-03-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1759/21-03-2016 και Γ/ΕΞ/1761/21-03-2016 αντίστοιχα), 19-04-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2307/11-04-2016 και Γ/ΕΞ/2311/11-04-2016 αντίστοιχα), 10-05-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2754/26-04-2016 και Γ/ΕΞ/2759/26-04-2016 αντίστοιχα) και 07-

06-2016 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3335/25-05-2016 και Γ/ΕΞ/3331/25-05-2016 αντίστοιχα), όπου σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις οι συνεδριάσεις αναβλήθηκαν, κατόπιν σχετικών αιτημάτων των εταιρειών, λόγω αποχής των δικηγόρων. Οι εταιρείες παρέστησαν με την ιδιότητα του υπεύθυνου επεξεργασίας στη συνεδρίαση της Αρχής την 28-06-2016, κατόπιν των υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3882/17-06-2016 και Γ/ΕΞ/3887/17-06-2016 κλήσεων αντίστοιχα, και εκπροσωπήθηκαν από τους Καρβώνη Ειρήνη με ΑΜΔΑ ... δικηγόρο των ως άνω εταιρειών και Α, Υπεύθυνο Ασφαλείας της Forthnet. Με τις προαναφερθείσες κλήσεις κοινοποιήθηκαν στις εταιρείες και νεώτερες συναφείς καταγγελίες (λη' έως μζ' καταγγελίες). Κατά τη συνεδρίαση οι δύο εταιρείες εξέθεσαν τις απόψεις τους ενώ, αφού έλαβαν προθεσμία, κατέθεσαν εμπρόθεσμα το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4371/29-06-2016 υπόμνημα.

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

- α) .. και... σε πολλαπλές περιπτώσεις εντός του 2011 – τρεις εξ αυτών στις 14/10/2011, 31/10/2011 και 15/12/2011 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/163/11-01-2012 καταγγελία του Β). Ο καταγγέλλων επικοινωνήσε με την εταιρεία που απάντησε ότι δρομολογεί το αίτημά του.
- β) ... χωρίς να προσδιορίζονται ακριβώς οι ημερομηνίες των κλήσεων, αλλά αναφέροντας καταγισμό κλήσεων στο διάστημα προ της 04-10-2012 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6336/05-10-2012 καταγγελία του Γ),
- γ) (όπως προκύπτει από το τηλέφωνο επικοινωνίας του καταγγέλλοντα που δήλωσε ηλεκτρονικά στην Αρχή), χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2116/25-03-2013 καταγγελία του Δ),
- δ) ... στις 23/04/2013 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2925/24-05-2013 καταγγελία του Ε)
- ε) ... στις 12/12/2013 και τις 17/12/2013 αλλά και σε άλλες περιπτώσεις που δεν προσδιορίζονται ρητά (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8032/18-12-2013 καταγγελία της ΣΤ)
- στ) ..., αρκετές φορές σε χρονικό διάστημα τριών μηνών προ την 23-01-2014 αλλά χωρίς να προσδιορίζονται ακριβώς οι ημερομηνίες των κλήσεων (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/477/23-01-2014 καταγγελία του Ζ),
- ζ) ... στις 12/02/2014 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/984/13-02-2014 καταγγελία της Η),
- η) ... χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1780/18-03-2014 καταγγελία της Θ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ.

πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3715/12-06-2014 έγγραφο),

θ) ... (όπως προκύπτει από το τηλέφωνο επικοινωνίας του καταγγέλλοντα που δήλωσε ηλεκτρονικά στην Αρχή), στις 26/03/2014 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2004/28-03-2014 καταγγελία του Ι),

ι) ...στις 07/05/2014 και σε άλλες μέρες κατά το ίδιο χρονικό διάστημα που δεν προσδιορίζονται ακριβώς (αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2863/07-05-2014 καταγγελία του Κ),

ια) ... (όπως προκύπτει από το τηλέφωνο επικοινωνίας του καταγγέλλοντα που δήλωσε ηλεκτρονικά στην Αρχή), χωρίς να προσδιορίζονται ακριβώς οι ημερομηνίες των κλήσεων, οι οποίες όμως πραγματοποιήθηκαν περί την 06-06-2014 από τον αριθμό ... και περί την 26-05-2014 από τον αριθμό ...(Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3311/27-05-2014 καταγγελία του Λ, όπως συμπληρώθηκε με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3658/10-06-2014 και Γ/ΕΙΣ/6713/06-11-2014 έγγραφα). Ο καταγγελλόμενος αναφέρει ότι όταν ζήτησε να πληροφορηθεί από πού βρήκαν τα στοιχεία του, η καλούσα εταιρεία αρνήθηκε.

ιβ) ... στις 22/05/2014 και 20/06/2014 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3928/20-06-2014 καταγγελία του Μ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6837/11-11-2014 έγγραφο),

ιγ) ...στις 04/07/2014 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4295/08-07-2014 καταγγελία του Ν). Να σημειωθεί ότι ο καταγγέλλων επικοινωνήσε με την εταιρεία Forthnet, εκφράζοντας αντίρρηση και αυτή του συνέστησε να εγγράφει στο μητρώο του αρ. 11 στον παροχό του (ΟΤΕ) κάτι που έγινε. Παρ' όλα αυτά, οι οχλήσεις συνεχίστηκαν.

ιδ) ... στις 05/08/2014 και 07/08/2014 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4908/07-08-2014 καταγγελία του Ξ, όπως συμπληρώθηκε με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4909/07-08-2014 και Γ/ΕΙΣ/6833/11-11-2014 έγγραφα),

ιε) ... στις 28/07/2014 (τέσσερις κλήσεις), 29/07/2014, 30/07/2014 (δύο κλήσεις) (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5081/26-08-2014 καταγγελία του Ο, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6879/12-11-2014 έγγραφο). Ο καταγγέλλων προσπάθησε να λάβει περισσότερες πληροφορίες κατά τη διάρκεια της κλήσης (στοιχεία καλούντων, προέλευση των στοιχείων του) αλλά δεν έλαβε ικανοποιητική απάντηση.

ιστ) ... και στο, χωρίς να προσδιορίζονται ακριβώς οι ημερομηνίες των κλήσεων (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5648/23-09-2014 καταγγελία του Π). Ο καταγγέλλων αναφέρει ότι έχει ζητήσει από το προσωπικό της εταιρείας να μην τον ενοχλούν περαιτέρω.

ιζ) ...χωρίς να προσδιορίζονται ακριβώς οι ημερομηνίες των κλήσεων (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5809/30-09-2014 καταγγελία του Ρ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6834/11-11-2014 έγγραφο). Ο καταγγέλλων αναφέρει ότι έχει ρητά ζητήσει να μην τον ενοχλούν περαιτέρω.

ιη) ... (όπως προκύπτει από το τηλέφωνο επικοινωνίας του καταγγέλλοντα), στις 01/08/2014 και 05/08/2014, αλλά και σε άλλες μέρες κατά το ίδιο χρονικό διάστημα που δεν προσδιορίζονται ακριβώς (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5810/30-09-2014 καταγγελία της Σ). Η καταγγέλλουσα προσπάθησε να λάβει περισσότερες πληροφορίες κατά τη διάρκεια της κλήσης (στοιχεία καλούντων) και να δηλώσει τις αντιρρήσεις της αλλά δεν έλαβε ικανοποιητική απάντηση, αντίθετα την παρέπεμψαν στον πάροχό της για το Μητρώο του αρ. 11.

ιθ) ... στις 07/07/2014, αλλά και σε άλλες μέρες κατά το ίδιο χρονικό διάστημα που δεν προσδιορίζονται ακριβώς (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6420/23-10-2014 καταγγελία του Τ). Μετά από επικοινωνία του καταγγέλλοντα με την καλούσα εταιρεία, του δόθηκε η απάντηση ότι πρέπει να απευθυνθεί στον πάροχό του για να εγγραφεί στο Μητρώο του αρ. 11.

κ) ..., χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων, αλλά αναφέροντας περί τις 2-3 κλήσεις σε καθημερινή βάση (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6790/08-11-2014 καταγγελία του Υ). Ο καταγγέλλων αναφέρει ότι έχει ζητήσει επανειλημμένα να μην τον ενοχλούν περαιτέρω.

κα) ..., χωρίς να προσδιορίζονται ρητά οι ημερομηνίες των κλήσεων, αλλά αναφέροντας πολλαπλές κλήσεις επί ένα χρόνο καθώς και ότι έχει ζητήσει να μην οχλείται (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6889/13-11-2014 καταγγελία της Φ),

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

κγ) ... στις 17-11-2014 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7150/24-11-2014 καταγγελία της Ψ),

κδ) ... στις 28-11-2014 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7381/28-11-2014 καταγγελία του Μ). Πρόκειται για τον ίδιο αριθμό με την ανωτέρω περίπτωση ιβ'.

κε)... και ... στις 25-11-2014, αλλά και σε άλλες ημερομηνίες το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7524/03-12-2014 καταγγελία του Ω)

κστ) ... στις 18-09-2014 και 23-09-2014 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6291/17-10-2014 καταγγελία του ΑΑ),

κζ) ... και ..., πολλές φορές κατά το διάστημα Ιούλιος 2014 – Φεβρουάριος 2015,

όπως προσδιορίζει αναλυτικά ο καταγγέλλων (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7894/16-12-2014 καταγγελία του ΑΒ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/804/07-02-2015 έγγραφο)

κη) ..., πολλές φορές κατά το διάστημα Μάρτιος 2014 – Ιανουάριος 2015, όπως προσδιορίζει αναλυτικά η καταγγέλλουσα (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8074/22-12-2014 καταγγελία της ΑΓ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/436/26-01-2015 έγγραφο),

κθ) ... στις 18-12-2014 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8204/29-12-2014 καταγγελία του ΑΔ)

λ) ..., χωρίς να προσδιορίζονται επακριβώς οι ημερομηνίες των κλήσεων (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8241/30-12-2014 καταγγελία του ΑΕ). Μετά από επικοινωνία του καταγγέλλοντα με την καλούσα εταιρεία, του δόθηκε η απάντηση ότι πρέπει να απευθυνθεί στον πάροχό του για να εγγραφεί στο Μητρώο του αρ. 11, αυτός το έπραξε, αλλά χωρίς να σταματήσουν οι οχλήσεις.

λα) ... στις 15-01-2015 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/240/19-01-2015 καταγγελία του ΑΣΤ),

λβ) στις 26-01-2015 (Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/445/26-01-2015 καταγγελία της Ψ). Πρόκειται για τον ίδιο αριθμό με την ανωτέρω περίπτωση κγ'.

λγ) ... στις 05-03-2015 και ώρα 16:37, όπου ο συνδρομητής του εν λόγω αριθμού είχε εκφράσει εγγράφως τις αντιρρήσεις του για λήψη προωθητικών κλήσεων από τις 09-10-2014 (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6146/13-10-2014 έγγραφο προς την Αρχή του ΑΖ, καθώς επίσης και την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1488/06-03-2015 καταγγελία του ιδίου)

λδ) ... την 02-04-2015 και ώρα 13:30, αλλά και την 01-04-2015 χωρίς να προσδιορίζεται η ώρα της κλήσης αυτής (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2120/03-04-2015 καταγγελία του ΑΗ).

λε) ... και ..., χωρίς να προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες των κλήσεων, όπου ο συνδρομητής των εν λόγω αριθμών έχει εγγράψει τους αριθμούς αυτούς στο μητρώο opt-out του παρόχου του (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2530/30-04-2015 καταγγελία του ΑΘ)

λστ) ... και, χωρίς να προσδιορίζονται οι ακριβείς ημερομηνίες των κλήσεων, όπου η συνδρομήτρια των εν λόγω αριθμών έχει εγγράψει τους αριθμούς αυτούς στο μητρώο opt-out του παρόχου της (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4627/04-09-2015 καταγγελία της ΑΙ)

λζ) ... στις 05-10-2015 και ώρα 12:31, όπου ο συνδρομητής του εν λόγω αριθμού έχει

εγγράψει τον αριθμό αυτό στο μητρώο opt-out του παρόχου του (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5109/06-10-2015 καταγγελία του ΑΚ)

λη) ...στις 6-10-2015 και ώρα 17:58, όπου ο συνδρομητής του εν λόγω αριθμού έχει εγγράψει τον αριθμό αυτό στο μητρώο opt-out του παρόχου του (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5128/06-10-2015 καταγγελία του ΑΛ)

λθ) ... στις 5/10/2015 και ώρα 12:31 για την τελευταία φορά, όπου ο συνδρομητής του εν λόγω αριθμού έχει εγγράψει τον αριθμό αυτό στο μητρώο opt-out του παρόχου του (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1083/22-02-2016 καταγγελία του ΑΚ). Πρόκειται για τον ίδιο καταγγέλλοντα με την περίπτωση λζ', και περιγράφεται η ίδια κλήση.

μ) ... στις 01/03/2016 και ώρα 14:39, όπου ο συνδρομητής έχει εγγράψει τον αριθμό αυτό στο μητρώο opt-out του παρόχου του (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1423/04-03-2016 καταγγελία του ΑΜ)

μα) ... σε 5 συγκεκριμένες περιπτώσεις, όπου η συνδρομητήρια έχει εγγράψει τον αριθμό αυτό στο μητρώο opt-out του παρόχου της (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1571/11-03-2016 καταγγελία της ΑΝ)

μβ) ... σε πολλές περιπτώσεις την 17/03/2016 όπου ο συνδρομητής έχει εγγράψει τον αριθμό αυτό στο μητρώο opt-out του παρόχου του (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1754/21-03-2016 καταγγελία του ΑΞ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1767/21-03-2016 έγγραφό του)

μγ) ... στις 21/04/2016, όπου ο συνδρομητής έχει εγγράψει τον αριθμό αυτό στο μητρώο opt-out του παρόχου του και έχει ζητήσει ειδικά από τη Forthnet να μην οχλείται (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2619/22-04-2016 καταγγελία του ΑΟ)

μδ) στις 10/06/2016, όπου ο συνδρομητής έχει εγγράψει τον αριθμό αυτό στο μητρώο opt-out του παρόχου του (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3165/18-05-2016 καταγγελία του ΑΠ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3744/13-06-2016 έγγραφό του)

με) ...στις 18/05/2016 και ώρα 15:37, όπου ο συνδρομητής έχει εγγράψει τον αριθμό αυτό στο μητρώο opt-out του παρόχου του (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3213/22-05-2016 καταγγελία του ΑΡ)

μστ) ... στις 20/05/2016 και ώρα 14:11, όπου ο συνδρομητής έχει εγγράψει τον αριθμό αυτό στο μητρώο opt-out του παρόχου του (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3231/23-05-2016 καταγγελία του ΑΣ)

μζ) ... στις 13/06/2016 και ώρα 17:15, όπου ο συνδρομητής έχει εγγράψει τον αριθμό αυτό στο μητρώο opt-out του παρόχου του (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3763/14-

06-2016 καταγγελία του ΑΤ)

Οι συνδρομητές των εν λόγω τηλεφωνικών αριθμών δηλώνουν ότι είχαν προηγουμένως δηλώσει ρητώς ότι δεν επιθυμούν να δέχονται τέτοιες κλήσεις - είτε ειδικώς, απευθείας στην εταιρεία ως υπεύθυνο επεξεργασίας (περιπτώσεις α', θ', ια', ιγ' έως κα', κε', κη', κζ', λ', λγ', μα', μγ') ασκώντας το δικαίωμα αντίρρησης, είτε γενικώς, μέσω εγγραφής τους στον ειδικό κατάλογο συνδρομητών «opt-out» του παρόχου τους (περιπτώσεις β' έως η', ι', έως ιδ', ιζ', κβ' έως κδ', κστ', κζ', κθ', λα', λβ', λδ' έως μζ'), ενώ σε πολλές περιπτώσεις παρέχουν και αναλυτικά στοιχεία για την καταγγελία, όπως αριθμό καλούντος, ονοματεπώνυμο υπαλλήλου και λοιπά στοιχεία για τη συνομιλία.

Στα υπομνήματά τους οι εταιρείες Forthnet και Forthnet Media διευκρινίζουν τη μεταξύ τους σχέση και αναφέρουν ότι είναι συνδεδεμένες επιχειρήσεις κατά την έννοια του άρ. 32 ε' του ν. 4308/2014, όπου η μεν πρώτη δραστηριοποιείται στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό και η δεύτερη στην παροχή επίγειων συνδρομητικών τηλεοπτικών υπηρεσιών (υπηρεσίες Nova). Στο πλαίσιο σχετικής συμβατικής σχέσης μεταξύ τους η Forthnet Media έχει αναθέσει και η Forthnet έχει αναλάβει τη διενέργεια προωθητικών ενεργειών για την προώθηση και των υπηρεσιών της, στο πλαίσιο της λειτουργικής ενοποίησης των δραστηριοτήτων των δύο εταιρειών και της παροχής στο κοινό συνδυαστικών πακέτων των υπηρεσιών Forthnet και Nova. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία Forthnet, μέσω των υπαλλήλων της ή/και εξωτερικών συνεργατών, ενημερώνει μεταξύ άλλων και μέσω τηλεφωνικών κλήσεων με ανθρώπινη παρέμβαση τόσο υφιστάμενους όσο και νέους υποψήφιους συνδρομητές για τα προϊόντα και υπηρεσίες που αυτή παρέχει.

Με τα υπομνήματά του οι δύο εταιρείες παρέχουν αναλυτικά στοιχεία για την κάθε καταγγελία υποστηρίζοντας, συνοπτικά, τα εξής:

Περίπτωση α': Ο καταγγέλλων είχε επικοινωνήσει με τη Forthnet από τον Οκτώβριο του 2011 ζητώντας να μη δέχεται κλήσεις για προωθητικούς σκοπούς (με τελευταία του επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις 15/12/2011). Οι δύο τηλεφωνικοί αριθμοί του συνδρομητή έχουν καταχωρηθεί στο μητρώο «opt-out» του ΟΤΕ στις 7/3/2012. Εγγράφηκε στο μητρώο δηλώσεων αντίρρησης της Forthnet την 1/9/2014.

Περιπτώσεις β', δ', ιε', ιστ', λη': Οι αριθμοί συνδρομητή δεν βρέθηκαν εγγεγραμμένοι σε μητρώο «opt-out» παρόχου. Ο εκάστοτε συνδρομητής δεν έχει επικοινωνήσει απευθείας με τη Forthnet, ενώ οι αριθμοί εγγράφηκαν στο μητρώο δήλωσης αντιρρήσεων της Forthnet σε μεταγενέστερο χρόνο, μετά την κοινοποίηση των καταγγελιών από την Αρχή.

Περίπτωση γ', ε', ιβ', κγ', κδ', κστ', λβ', λδ', λζ', λθ', μ', μα', μγ', μδ', με', μστ': Οι αριθμοί είναι εγγεγραμμένοι στο μητρώο του σχετικού παρόχου για διάστημα μεγαλύτερο του ενός μήνα προ της κλήσης. Δεν έχει υπάρξει απευθείας επικοινωνία του συνδρομητή απευθείας με τη Forthnet για δήλωση αντίρρησης. Οι αριθμοί, στις περισσότερες περιπτώσεις, εγγράφηκαν επιπλέον στο μητρώο δήλωσης αντιρρήσεων της Forthnet σε μεταγενέστερο χρόνο, μετά την κοινοποίηση των καταγγελιών από την Αρχή.

Περίπτωση στ': Ο αριθμός δεν βρέθηκε εγγεγραμμένος σε κανένα μητρώο «opt-out». Ο συνδρομητής επικοινωνήσε με τη Forthnet στις 7-11-2014, οπότε και εγγράφηκε στο μητρώο δήλωσης αντίρρησης της Forthnet.

Περιπτώσεις ζ', η', ι', ιδ', κ', κα', κβ': Οι αριθμοί βρέθηκαν εγγεγραμμένοι στο μητρώο των σχετικών παρόχων, αλλά είτε μετά τις κλήσεις είτε δεν είχε παρέλθει ένας μήνας από την εγγραφή. Επίσης ο εκάστοτε συνδρομητής δεν έχει επικοινωνήσει απευθείας με τη Forthnet. Οι αριθμοί εγγράφηκαν στο μητρώο δήλωσης αντιρρήσεων της Forthnet στις 15-3-2015.

Περίπτωση θ': Ο αριθμός είναι εγγεγραμμένος στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του αλλά κατά την κλήση δεν είχε παρέλθει διάστημα ενός μηνός. Ωστόσο η Forthnet σημειώνει, στο υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2057/01-04-2015 έγγραφό της, ότι ο συνδρομητής είχε επικοινωνήσει μαζί της στις 18/2/2014, 26/3/2014 και 24/4/2014, ενώ είχε λάβει και καταγγελία για το συγκεκριμένο αριθμό μέσω της ΕΕΤΤ, στην οποία απάντησε στις 13/6/2014.

Περίπτωση ια': Ο αριθμός ... δεν είναι εγγεγραμμένος σε κανένα μητρώο «opt-out» παρόχου, ενώ ο αριθμός ...(που ανήκει στον ίδιο συνδρομητή, όπως φαίνεται στις καταγγελίες του) εγγράφηκε στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του στις 12-10-2014 (μετά δηλαδή την πραγματοποίηση των κλήσεων που αναφέρει στην καταγγελία του). Επιπλέον δεν έχει υπάρξει επικοινωνία του συνδρομητή απευθείας με τη Forthnet σε χρόνο προγενέστερο της διαβίβασης της καταγγελίας του προς την Αρχή. Ο αριθμός εγγράφηκε στο μητρώο δήλωσης αντιρρήσεων της Forthnet στις 15-3-2015.

Περίπτωση ιγ': Ο αριθμός είναι εγγεγραμμένος στο μητρώο του παρόχου του για διάστημα μεγαλύτερο του ενός μήνα προ της κλήσης. Είχε εκφράσει, μέσω fax, την αντίρρησή του προς τη Forthnet στις 12/12/2103 και είχε ενημερωθεί να εγγραφεί στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του. Ο αριθμός εγγράφηκε στο μητρώο δήλωσης αντιρρήσεων της Forthnet στις 15-3-2015.

Περίπτωση ιζ': Ο αριθμός είναι εγγεγραμμένος στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του από 20/8/2014. Συνεπώς κατά την κλήση δεν είχε παρέλθει διάστημα ενός μηνός. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας σημειώνει ότι έλαβε σχετική καταγγελία για το ζήτημα και από τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή στις 17/9/2014 και απάντησε στις 13/10/2014, ενώ ο αριθμός εγγράφηκε στο μητρώο δήλωσης αντιρρήσεων της Forthnet στις 15-3-2015.

Περίπτωσης ιη', ιθ', κε': Ο αριθμός δεν ήταν εγγεγραμμένος στο μητρώο «opt-out» κατά τη χρονική περίοδο των κλήσεων αλλά αργότερα. Οι συνδρομητές επικοινωνήσαν με τη Forthnet και ενημερώθηκαν για τη διαδικασία του μητρώου «opt-out» στον παροχό τους. Ο αριθμός εγγράφηκε στο μητρώο δήλωσης αντιρρήσεων της Forthnet σε μεταγενέστερο χρόνο.

Περίπτωση κζ': Ο αριθμός κινητού ήταν εγγεγραμμένος στο μητρώο του παρόχου του για διάστημα μεγαλύτερο του ενός μήνα προ της κλήσης, ενώ ο αριθμός σταθερού σε μεταγενέστερο χρόνο. Επιπλέον, ο συνδρομητής επικοινωνήσε με τη Forthnet στις 15/7/2014 και οι αριθμοί εγγράφηκαν στο μητρώο δήλωσης αντιρρήσεων της Forthnet στις 15-3-2015.

Περίπτωση κη': Ο αριθμός δεν είναι εγγεγραμμένος στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του. Ο συνδρομητήρια επικοινωνήσε σε μεταγενέστερο χρόνο με τη Forthnet, ενημερώθηκε για τη διαδικασία του μητρώου «opt-out» και ο αριθμός εγγράφηκε στο μητρώο δήλωσης αντιρρήσεων της Forthnet μετά από λίγες ημέρες.

Περίπτωση κθ': Ο αριθμός είναι εγγεγραμμένος στο μητρώο του παρόχου του για διάστημα μεγαλύτερο του ενός μήνα προ της κλήσης. Επιπλέον, ο συνδρομητής επικοινωνήσε με τη Forthnet σε μεταγενέστερη ημερομηνία, έλαβε απάντηση μετά μίας ημέρας και ο αριθμός εγγράφηκε στο μητρώο δήλωσης αντιρρήσεων της Forthnet μετά από σαράντα ημέρες.

Περίπτωση λ', λα': Οι αριθμοί βρέθηκαν εγγεγραμμένοι στο μητρώο του σχετικού παρόχου, αλλά μετά τις κλήσεις. Επίσης ο συνδρομητής επικοινωνήσε απευθείας με τη Forthnet και ενημερώθηκε για τη διαδικασία opt-out στον πάροχό του. Οι αριθμοί εγγράφηκαν επίσης, στο μητρώο δήλωσης αντιρρήσεων της Forthnet

με καθυστέρηση, στις 15-3-2016.

Περίπτωση λγ': Για την αρχική καταγγελία, η Forthnet δεν είναι σε θέση να επαληθεύσει τις κλήσεις, αφού δεν προσδιορίζονται ημερομηνίες και ώρες των κλήσεων. Η σταθερή του τηλεφωνική σύνδεση καταχωρήθηκε στο μητρώο αντίρρησης της Forthnet στις 14-10-2014 (αφού του κοινοποιήθηκε η καταγγελία από την Αρχή). Ο αριθμός σταθερού τηλεφώνου εγγράφηκε στο μητρώο του παρόχου του στις 23-8-2015, ενώ ο αριθμός κινητού τηλεφώνου, για τον οποίο γίνεται αναφορά στην πιο πρόσφατη καταγγελία, δεν είναι εγγεγραμμένος.

Περίπτωση λε', λστ': Οι αριθμοί των συνδρομητών είναι καταχωρημένοι στα μητρώα των σχετικών παρόχων. Η Forthnet δεν είναι σε θέση να επαληθεύσει τις κλήσεις, αφού δεν προσδιορίζονται ημερομηνίες και ώρες των κλήσεων.

Περίπτωση μβ': Δεν αναφέρεται ο αριθμός στον οποίο έγιναν οι κλήσεις και η εταιρεία δεν μπορεί να τις επαληθεύσει.

Περίπτωση μγ', μζ': Η κλήση έγινε από εξωτερικό συνεργάτη σε σύντομο χρονικό διάστημα από την εγγραφή στο μητρώο (της τάξης του διμήνου).

Περαιτέρω, όσον αφορά στις διαδικασίες που εφαρμόζει για την τηλεφωνική προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών του επισημαίνει συνοπτικά τα εξής:

Η Forthnet, λαμβάνει κάθε μήνα, τόσο για λογαριασμό της ίδιας όσο και θυγατρικών της, τα Μητρώα των παρόχων (αναφέρονται ΟΤΕ, Cosmote, Wind, Vodafone, CYTA, HoI, On/Vivodi – όσο οι δύο τελευταίες ήταν ενεργές) και εξαιρεί τους αριθμούς που συμπεριλαμβάνονται σε αυτά από τυχόν κλήσεις για προώθηση υπηρεσιών του. Έχει συνάψει συμβάσεις με εταιρείες (υπεργολάβους) για την προώθηση των προϊόντων/υπηρεσιών Forthnet και Nova μέσω τηλεφωνικών κλήσεων με ανθρώπινη παρέμβαση, στις οποίες ορίζεται ρητά ότι εκάστη αυτών έχει την αυτοτελή υποχρέωση να τηρεί, ως προς τα προσωπικά δεδομένα τόσο των υφισταμένων όσο και των υποψηφίων πελατών του υπευθύνου επεξεργασίας, τις διατάξεις των ν. 2472/1997 και 3471/2006. Ιδίως περιλαμβάνεται και η αυτοτελής υποχρέωση να συμβουλευεται σε περιοδική τακτική βάση και πάντως πριν από κάθε προωθητική ενέργεια το μητρώο «opt-out» του άρ. 11 παρ. 2 του ν. 3471/2006. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας, ενοποιεί τα μητρώα χειρωνακτικά (με ανθρώπινη παρέμβαση) και, μέσω ειδικού εσωτερικού δικτύου και εφαρμογής, αποστέλλει το ενοποιημένο μητρώο σε όλους τους συνεργάτες του, προκειμένου να εξαιρεθούν οι αριθμοί τηλεφωνικών συνδέσεων που περιέχονται σε αυτά από κλήσεις για την

προώθηση των υπηρεσιών της. Σε κάθε κοινοποίηση του μητρώου επισυνάπτονται ειδικά ενημερωτικά έγγραφα σχετικά με το νομικό πλαίσιο που διέπει τις προωθητικές κλήσεις καθώς και τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθούν σε περίπτωση δήλωσης αντίρρησης για τη λήψη των κλήσεων αυτών από χρήστες τηλεφωνίας (συνδρομητές).

Επιπροσθέτως, η Forthnet τηρεί α) ειδικό κατάλογο των συνδρομητών Forthnet/Nova που έχουν εκφράσει ειδική αντίρρηση προς αυτήν, που ενημερώνεται κατά την αρχική σύναψη σύμβασης και β) ειδικό κατάλογο τρίτων (μη συνδρομητών) στο οποίο καταχωρούνται οι αριθμοί τηλεφωνικών συνδέσεων, ανεξαρτήτως της ύπαρξης των αριθμών αυτών στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους, που οι συνδρομητές έχουν εκφράσει ειδική αντίρρηση για τηλεφωνική προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών Forthnet και Nova. Το σχετικό μητρώο είχε τηρηθεί και προ του 2011, αλλά αδρανοποιήθηκε από την τροποποίηση του αρ. 11 του ν. 3471/2006 και ενεργοποιήθηκε εκ νέου μετά από σχετική επιστολή της Αρχής¹. Τα αρχεία αυτά λαμβάνονται υπόψη κατά την προαναφερθείσα ενοποίηση.

Περαιτέρω, η Forthnet έχει ενσωματώσει στις συμβάσεις με τους εξωτερικούς της συνεργάτες ειδικούς όρους αναφορικά με το άρ. 11 του ν. 3471/2006, πραγματοποιεί δειγματοληπτικούς ελέγχους σε αυτούς, τους απευθύνει ειδικές συστάσεις και οδηγίες, δύναται –όπως προκύπτει από τις μεταξύ τους συμβάσεις- να τους επιβάλει κυρώσεις σε περίπτωση παράβασης και τέλος, παρέχει από 19/11/2015 τη δυνατότητα να καταχωρούν τις δηλώσεις αντίρρησης και οι συνεργάτες της σε πραγματικό χρόνο, κατά τη διάρκεια μιας κλήσης. Δηλώνει επίσης ότι οι υπάλληλοί της και οι υπάλληλοι των συνεργαζόμενων εταιρειών ενημερώνουν κατά τη διενέργεια των κλήσεων για το ονοματεπώνυμό τους και τα στοιχεία της Forthnet, αλλά όχι της εκάστοτε συνεργαζόμενης εταιρείας. Τέλος, παράθεσε αναλυτικά στοιχεία των συνεργατών του.

Η Forthnet επισημαίνει την πολυπλοκότητα της διαδικασίας, καθώς κάθε πάροχος τηρεί δική του διαδικασία αναφορικά με το Μητρώο και επιπλέον μπορεί να ανακύψουν και ειδικότερα τεχνικά προβλήματα, ώστε δεν μπορεί να αποκλειστούν κάποια λάθη.

¹ Πρόκειται για την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4153/30-06-2014 έγγραφο της Αρχής, το οποίο περιέχει ερωτηματολόγιο εστάλη στον υπεύθυνο επεξεργασίας στο πλαίσιο του ελέγχου που διενήργησε η Αρχή αναφορικά με τη συμμόρφωση των παρόχων τηλεφωνικών υπηρεσιών ως προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την παράγραφο 2 του άρθρου 11 του ν. 3471/2006

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 απόφασης, 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 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.

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 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.

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.
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 υπεύθυνου από πρόσωπο μη εξαρτώμενο από αυτόν, η σχετική ανάθεση γίνεται υποχρεωτικά εγγράφως. Η ανάθεση προβλέπει υποχρεωτικά ότι ο ενεργών την επεξεργασία την διεξάγει μόνο κατ' εντολή του υπεύθυνου και ότι οι λοιπές υποχρεώσεις του παρόντος άρθρου βαρύνουν αναλόγως και αυτόν.»* 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 (οποσδήποτε 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: Οι δύο εταιρείες (Forthnet και Forthnet Media) είναι συνδεδεμένες επιχειρήσεις. Η Forthnet Media έχει αναθέσει στη Forthnet τη διενέργεια προωθητικών ενεργειών και για λογαριασμό της, στο πλαίσιο της λειτουργικής ενοποίησης των δραστηριοτήτων των δύο εταιρειών και της παροχής στο κοινό συνδυαστικών πακέτων των υπηρεσιών Forthnet και Nova. Όσον αφορά στη συγκεκριμένη επεξεργασία, την τηλεφωνική προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών είναι σαφές ότι και οι δύο εταιρείες αποτελούν τον υπεύθυνο της επεξεργασίας, καθώς καθορίζουν το σκοπό της επεξεργασίας, ενώ όσον αφορά στη Forthnet Media καθόρισε γενικώς τον τρόπο της επεξεργασίας, αναθέτοντάς την στη Forthnet. Περαιτέρω, η Forthnet είναι αυτή που καθορίζει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις λεπτομέρειες της επεξεργασίας. Συνεπώς, αν και οι δύο εταιρείες αποτελούν τον υπεύθυνο της επεξεργασίας, πρέπει να γίνει δεκτό ότι η Forthnet φέρει, κυρίως, το βάρος της ευθύνης, όπως άλλωστε επισημαίνεται στα κοινά υπομνήματα των εταιρειών.

7. Όσον αφορά στις καταγγελίες που αναφέρονται στο ιστορικό της υπόθεσης προκύπτουν τα εξής:

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας αποδέχεται ουσιαστικά την παράβαση σε είκοσι (20) περιπτώσεις (γ, ε, ιβ, ιγ, κγ, κδ, κστ, κζ, κθ, λβ, λδ, λζ, λθ, μ, μα, μγ, μδ, με, μστ, μζ) οπότε και αναγνωρίζει ότι οι κληθέντες αριθμοί είχαν εγγραφεί στο μητρώο του σχετικού παρόχου για διάστημα μεγαλύτερο του ενός μήνα προ της κλήσης, ενώ σε δύο περιπτώσεις (α, ιγ) αποδεικνύεται ότι είχε ασκηθεί ειδικά το δικαίωμα αντίρρησης στη Forthnet. Σημειώνεται ότι οι καταγγελίες λζ' και λθ' αφορούν ακριβώς την ίδια κλήση, άρα πρέπει να εκληφθούν ως μία καταγγελία.

Ως προς τις λοιπές περιπτώσεις, σημειώνονται τα εξής:

Στην καταγγελία μβ' ο καταγγέλλων, όπου δηλώνει ότι έχει εγγράψει τον αριθμό του στο μητρώο «opt-out», αναφέρει αναλυτικά στοιχεία της κλήσης (ημερομηνία αυτής, καλών αριθμός, διαφημιστικό περιεχόμενο). Παρά την απάντηση της Forthnet ότι δεν έχει τα στοιχεία του αριθμού που κλήθηκε, ο αριθμός έχει αποσταλεί όταν της κοινοποιήθηκε η συμπληρωματική καταγγελία. Σε άλλη μία περίπτωση (δ') ο καταγγέλλων παρέχει πλήρη στοιχεία

τεκμηρίωσης για τις κλήσεις, και δεν μπορεί να αμφισβητηθεί ότι ο αριθμός του συνδρομητή είχε συμπεριληφθεί στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του, καθώς κάτι τέτοιο προκύπτει από τη σχετική βεβαίωση που έχει υποβάλλει μαζί με την καταγγελία του. Ως εκ τούτου, οι εν λόγω δύο καταγγελίες πρέπει να γίνουν δεκτές ως αποδεδειγμένες.

Επίσης πρέπει να γίνουν δεκτές ως αποδεδειγμένες δύο καταγγελίες (ζ', η') που παρότι η Forthnet αναφέρει ότι δεν είχε παρέλθει ένας μήνας από την εγγραφή των αριθμών στο μητρώο, από τις καταγγελίες προκύπτει ότι είχε παρέλθει το διάστημα αυτό. Τονίζεται ότι ως έναρξη του χρονικού διαστήματος του μηνός λαμβάνεται το πότε ο συνδρομητής καταχωρήθηκε στο μητρώο από τον πάροχό του και όχι το πότε ο υπεύθυνος επεξεργασίας έλαβε για πρώτη φορά τη δήλωσή του μέσω του παρόχου του. Προκύπτει και στις δύο περιπτώσεις καθυστέρηση πλέον του ενός μηνός, καθώς και μετά τη λήψη του αρχείου των δηλώσεων δεν ενημερώθηκαν εγκαίρως οι εκπρόσωποι του υπευθύνου.

Σε μία περίπτωση (ιε') αποδεικνύεται από τα στοιχεία που αναφέρει ο καταγγέλλων ότι είχε ασκηθεί ειδική αντίρρηση στη Forthnet, σε επικοινωνία με εκπρόσωπό της, χωρίς να ικανοποιηθεί. Σε πέντε επίσης περιπτώσεις (ιη', ιθ', κε', κζ', λ') ο συνδρομητής εξέφρασε τις αντιρρήσεις του κατά την κλήση και η Forthnet τον παρέπεμψε στο δικό του πάροχο, για να δηλώσει γενικά την αντίρρησή του μέσω της εγγραφής του στο μητρώο. Τούτο όμως αποδεικνύει ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν δέχθηκε την ειδική αντίρρηση του καλούμενου, ως όφειλε. Άλλωστε, ο κάθε συνδρομητής πρέπει να είναι σε θέση να επιλέξει αν θα εκφράσει ειδική αντίρρηση προς ένα υπεύθυνο επεξεργασίας ή γενική μέσω εγγραφής του στο Μητρώο. Μάλιστα, σε μία περίπτωση (κη') αποδεικνύεται ότι ο συνδρομητής προσπάθησε να ασκήσει αντίρρηση στον υπεύθυνο επεξεργασίας, χωρίς να καταστεί αυτό εφικτό. Σε άλλες δύο περιπτώσεις (θ', κθ'), η εγγραφή στο ειδικό μητρώο αντιρρήσεων πραγματοποιήθηκε ιδιαίτερα καθυστερημένα, μετά πάροδο διαστήματος μεγαλύτερου των σαράντα ημερών. Επίσης, σε μία περίπτωση (λγ') προκύπτει ξεκάθαρα ότι ο καταγγέλλων είχε ασκήσει ειδική αντίρρηση στη Forthnet, καθώς της είχε κοινοποιήσει με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους αριθμούς τόσο του σταθερού όσο και του κινητού του, κάτι που παρέβλεψε ο υπεύθυνος επεξεργασίας που όφειλε να εντάξει στο ειδικό μητρώο αντιρρήσεων όλους τους αριθμούς.

Τονίζεται ότι στις περισσότερες από τις παραπάνω περιπτώσεις οι καταγγέλλοντες παρέχουν πλήρη στοιχεία τεκμηρίωσης για τις κλήσεις, το διαφημιστικό τους περιεχόμενο και τον τρόπο άσκησης των δικαιωμάτων τους, ιδίως της έκφρασης αντίρρησης. Παρότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν επιβεβαιώνει πάντα την πραγματοποίηση των κλήσεων, οι εν λόγω καταγγελίες, όπως προαναφέρθηκε, θα πρέπει να γίνουν δεκτές ως αποδεδειγμένες. 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 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 στις παραπάνω περιπτώσεις. Μάλιστα σε δύο περιπτώσεις συνδρομητών που έχουν εγγραφεί στο Μητρώο του παρόχου τους (λε', λστ') αν και οι καταγγέλλοντες δεν προσδιορίζουν ρητά τις ακριβείς ημερομηνίες κλήσεων, παραθέτουν τα στοιχεία των καλούντων αριθμών (οι οποίοι ανήκουν σε συνεργάτες της Forthnet, όπως προκύπτει από το υπόμνημά της). Συνεπώς, ο έλεγχος από πλευράς του υπευθύνου είναι απλός ιδίως όσον αφορά στο χρονικό διάστημα λίγων ημερών προ της υποβολής καταγγελίας, και άρα οι καταγγελίες θα πρέπει κι αυτές να γίνουν δεκτές ως αποδεδειγμένες. Συνεπώς, από τις καταγγελίες γ', δ', ε', ζ' η', ιβ', ιγ', κγ', κδ', κστ', κζ', κθ', λβ', λδ', λε', λστ', λζ', λθ' έως μζ' προκύπτει παραβίαση του άρ. 11 του ν. 3471/2006, ενώ από τις καταγγελίες, ενώ από τις καταγγελίες α', θ', ιγ', ιε', ιη', ιθ', κε', κζ', κη', λ', λγ', μα' και μγ' προκύπτει παραβίαση του άρ. 13 του ν. 2472/1997.

Τέλος, οι λοιπές καταγγελίες (β', στ', ι', ια', ιδ', ιστ', ιζ', κ', κα', κβ', λα', λη') δεν στοιχειοθετούνται επαρκώς, καθώς είτε δεν προσδιορίζεται απόλυτα η ημερομηνία πραγματοποίησης της επίμαχης κλήσης (ιστ'), είτε δεν προκύπτει

υπαιτιότητα της Forthnet καθώς ο τηλεφωνικός αριθμός του συνδρομητή δεν φαίνεται να είχε συμπεριληφθεί στο Μητρώο κατά το διάστημα στο οποίο αφορά η καταγγελία και δεν ασκήθηκε ειδικά δικαίωμα αντίρρησης (β', στ', ι', ια', ιδ', ιζ', κ', κα', κβ', λα' λη').

8. Από την εξέταση των διαδικασιών που ακολουθεί η Forthnet, όπως αυτές περιγράφηκαν στα υπομνήματά του, προκύπτει ότι λαμβάνει συστηματικά τα Μητρώα «opt-out» από συγκεκριμένους 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, δεν προκύπτει ότι η Forthnet τηρεί αρχείο με ειδική συγκατάθεση προσώπων που της έχουν ειδικά δηλώσει ότι επιθυμούν να λαμβάνουν μη αυτοματοποιημένες προωθητικές κλήσεις, παρά την εγγραφή τους στο μητρώο του άρ. 11 του ν. 3471/2006, όπως αναλύθηκε παραπάνω στη Σκέψη 1 (αναφέρει μόνο ότι τηρεί ειδικούς καταλόγους όσων έχουν εκφράσει αντίρρηση). Όσον αφορά στην ενημέρωση που παρέχεται κατά τις κλήσεις διαπιστώνεται ότι δεν γίνεται αναφορά στο όνομα των συνεργαζόμενων εταιρειών (εκτελούντων την επεξεργασία), όπως επιβάλλεται.
9. Λαμβάνοντας υπόψη το ρόλο της κάθε μίας εταιρείας ως υπεύθυνου επεξεργασίας και τη μεταξύ τους σχέση όπως αναλύθηκε στη σκέψη 6, 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 (στις οποίες πρέπει να συνυπολογιστεί και η από κοινού διαφήμιση των υπηρεσιών Nova), 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 τριαντατεσσάρων (34) καταγγελιών που κρίνονται βάσιμες, του γεγονότος ότι οι υπεύθυνοι επεξεργασίας αποσκοπούσαν σαφώς με τις ανωτέρω ενέργειες να αποκομίσει κέρδος, η Αρχή κρίνει ότι πρέπει να επιβληθεί στην εταιρεία Forthnet ως κύριο

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 «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» πρόστιμο 24.000 Ευρώ για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση των διατάξεων του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 και του άρθρου 13 του ν. 2472/1997.
2. Απευθύνει σύσταση στις εταιρείες «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και «FORTHNET Ανώνυμη Εταιρεία Συνδρομητικής Τηλεόρασης, Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών και Συμμετοχών» και 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 βελτιώσουν τα σημεία που επισημαίνονται στη σκέψη με αριθμό 8 της παρούσης.

Ο Πρόεδρος της Αρχής

Η Γραμματέας

Πέτρος Χριστόφορος

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου