



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

Αθήνα, 22-06-2017

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/4805/22-06-2017

**Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 71/2017**

**(Τμήμα)**

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνεδρίασε σε σύνθεση Τμήματος μετά από πρόσκληση του Προέδρου της στην έδρα της την Τετάρτη 24-05-2017 μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε συνέχεια της από 15-02-2017 συνεδρίασης, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν ο Αναπληρωτής Πρόεδρος, Γεώργιος Μπατζαλέξης, κωλυμένου του Προέδρου της Αρχής, Κωνσταντίνου Μενουδάκου, και τα αναπληρωματικά μέλη Παναγιώτης Ροντογιάννης, ως εισηγητής, Χαράλαμπος Τσιλιώτης, σε αναπλήρωση των τακτικών μελών Αντωνίου Συμβώνη, Σπυρίδωνα Βλαχόπουλου αντίστοιχα, οι οποίοι, αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Επίσης, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως το τακτικό μέλος Χαράλαμπος Ανθόπουλος και το αναπληρωματικό μέλος αυτού Γρηγόριος Τσόλιας. Στη συνεδρίαση παρέστη, με εντολή του Προέδρου, η Γεωργία Παναγοπούλου ειδική επιστήμονας – ελέγκτρια, ως βοηθός εισηγητή. Επίσης, παρέστη, με εντολή του Προέδρου, και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του Διοικητικού – Οικονομικού Τμήματος της Αρχής, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη της τα παρακάτω:

Η Αρχή έλαβε τη με αρ. πρωτ Γ/ΕΙΣ/4831/29-07-2016 καταγγελία του Α (εφεξής «καταγγέλλον») σχετικά με τη μη ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης του υποκειμένου στα προσωπικά του δεδομένα (άρθρο 12 του ν. 2472/1997) τα οποία επεξεργάζεται η εταιρεία «Vodafone-Πάναφον» (εφεξής «υπεύθυνος επεξεργασίας») μέσω

της καταγραφής τηλεφωνικών συνδιαλέξεων, όπως αυτή ρυθμίζεται στο ν. 3471/2006, άρθρο 4, παρ. 3.

Ο καταγγέλλων ζήτησε από τον υπεύθυνο επεξεργασίας πρόσβαση σε συνολικά έντεκα (11) καταγεγραμμένες συνομιλίες και παρέλαβε ένα CD που περιείχε δύο (2) από αυτές, και μάλιστα εξήντα (60) μέρες μετά από την υποβολή της αιτήσεώς του. Για την άσκηση του δικαιώματος του συμπλήρωσε τα ειδικά έντυπα με τίτλο «Αίτηση κοινοποίησης/διαγραφής ηχογραφημένης κλήσης», ακολουθώντας τις σχετικές οδηγίες που βρίσκονται αναρτημένες στην ιστοσελίδα του υπευθύνου επεξεργασίας. Δεν έλαβε απάντηση σχετικά με τη μη ικανοποίηση του συνόλου του αιτήματός του, και για αυτό προσέφυγε στην Αρχή.

Η Αρχή απέστειλε σχετικά το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4831-1/19-09-2016 έγγραφο με το οποίο κάλεσε τον υπεύθυνο επεξεργασίας να απαντήσει σχετικά με το λόγο για τη μη ικανοποίηση του συνόλου των αιτήσεων για πρόσβαση σε καταγεγραμμένες συνομιλίες που υπέβαλε ο καταγγέλλων και όσον αφορά την καθυστέρηση στην απάντηση του υπευθύνου επεξεργασίας στις αιτήσεις του καταγγέλλοντος.

Ακολούθως, ο υπεύθυνος επεξεργασίας κλήθηκε νομίμως, με το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4831-2/23-11-2016 έγγραφο, σε ακρόαση ενώπιον της Αρχής στη συνεδρίαση στις 30-11-2016 για να δώσει περαιτέρω διευκρινίσεις και να εκθέσει τις απόψεις του επί της καταγγελίας. Εκλήθη επίσης ο καταγγέλλων με το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4831-3/23-11-2016 έγγραφο.

Στη συνεδρίαση της 30-11-2016 προσήλθε ο Α και εκ μέρους του υπευθύνου επεξεργασίας ο Εμμανουήλ Χαλκιαδάκης με ΑΜΔΣΑ ... και ο Β υπάλληλος της Υπηρεσίας Ασφαλείας Πληροφοριών της εταιρείας.

Κατά την συνεδρίαση ακούστηκαν οι απόψεις τόσο του καταγγέλλοντος όσο και των εκπροσώπων του υπευθύνου επεξεργασίας και δόθηκε προθεσμία για υποβολή υπομνημάτων.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας κατέθεσε το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8071/07-12-2016 υπόμνημα και ο καταγγέλλων το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8107/08-12-2016 υπόμνημα.

Στη συνέχεια, λόγω της με αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1010/08-02-2017 δήλωσης κωλύματος αναπληρωματικού μέλους της Αρχής, ο υπεύθυνος επεξεργασίας κλήθηκε εν νέου νομίμως, με το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1031/09-02-2017 έγγραφο, σε ακρόαση ενώπιον της Αρχής στη συνεδρίαση στις 15-02-2017. Εκλήθη εκ νέου επίσης ο καταγγέλλων με το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1034/09-02-2017 έγγραφο.

Στη συνεδρίαση της 15-02-2017 προσήλθε ο Α και εκ μέρους του υπευθύνου

επεξεργασίας ο Εμμανουήλ Χαλκιαδάκης με ΑΜΔΣΑ ... και ο Β υπάλληλος της Υπηρεσίας Ασφαλείας Πληροφοριών της εταιρείας.

Κατά τη συνεδρίαση ακούστηκαν οι απόψεις τόσο του καταγγέλλοντος όσο και των εκπροσώπων του υπευθύνου επεξεργασίας, αναφέρθηκαν δε στα ανωτέρω υπομνήματα τα οποία είχαν καταθέσει μετά την προηγηθείσα συζήτηση και δόθηκε προθεσμία για υποβολή νέων υπομνημάτων.

Ο καταγγέλλων κατά τη συνεδρίαση, καθώς και με το Γ/ΕΙΣ/8107/08-12-2016 υπόμνημά του αμφισβήτησε την πληρότητα της ικανοποίησης του δικαιώματος πρόσβασης που άσκησε λόγω του ότι του είχε δημιουργηθεί η εντύπωση ότι είχαν καταγραφεί κλήσεις για τις οποίες ο υπεύθυνος δήλωσε ότι δεν καταγράφηκαν. Έθεσε επίσης το θέμα του τρόπου τήρησης των αρχείων με τις καταγεγραμμένες συνομιλίες αφού απαιτούνται πολλά στοιχεία προκειμένου να εντοπιστεί η καταγεγραμμένη συνομιλία και θα αρκούσε η αναφορά σε μοναδικό αριθμό ταυτοποίησης του πελάτη, ανεξαρτήτως των αριθμών μέσω των οποίων πραγματοποιήθηκε η τηλεφωνική επικοινωνία. Περιέγραψε την ταλαιπωρία την οποία υπέστη προκειμένου να προβεί σε διακοπή της σύνδεσής του. Ανέφερε, τέλος, ότι όντως υπήρξε κάποιο λάθος στις δύο αιτήσεις στις οποίες ο αναγραφόμενος αριθμός τηλεφώνου δεν ανήκε στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή σε συνεργάτη του.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας κατέθεσε το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1555/24-02-2017 υπόμνημα με το οποίο και αναφέρθηκε και στο με αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8107/08-12-2016 υπόμνημα. Τα κύρια σημεία του υπομνήματος συνοψίζονται ως εξής: Ο καταγγέλλων άσκησε το δικαίωμα πρόσβασης για συνολικά έντεκα (11) συνομιλίες. Οι καταγεγραμμένες συνομιλίες που εντοπίστηκαν είναι συνολικά τέσσερις (4). Οι επτά (7) αιτήσεις που δεν ικανοποιήθηκαν αφορούσαν κλήσεις οι οποίες δεν είχαν καταγραφεί, για τους εξής λόγους: τρεις (3) κλήσεις αφορούσαν επικοινωνία με τεχνικό της εταιρείας ο οποίος είχε αναλάβει την εγκατάσταση του εξοπλισμού, και οι οποίες δεν καταγράφονται. Μία κλήση έγινε από κατάστημα της εταιρείας προς τα κεντρικά και δεν εντοπίστηκε, αφού δεν καταγράφηκε, αν και ο καταγγέλλων ισχυρίστηκε ότι το ζήτησε και τον διαβεβαίωσαν ότι γίνεται. Μία άλλη συνομιλία έγινε με σκοπό τη διαπίστωση της ικανοποίησης του πελάτη από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών και δεν καταγράφηκε επίσης. Δύο άλλες αιτήσεις ανέφεραν ως τηλεφωνικούς αριθμούς από τους οποίους πραγματοποιήθηκαν οι κλήσεις αριθμούς οι οποίοι δεν ανήκουν στην εταιρεία, και μάλλον εκ παραδρομής συμπεριλήφθηκαν στις αιτήσεις του καταγγέλλοντα.

Όσον αφορά την ενημέρωση για την καταγραφή κλήσεων αναφέρεται στο υπόμνημα ότι όταν καλεί κάποιος στο τηλεφωνικό κέντρο του υπευθύνου επεξεργασίας, ενημερώνεται

ότι η κλήση του για λόγους ασφάλειας και διασφάλισης ποιότητας θα καταγραφεί. Η καθυστέρηση στην ικανοποίηση των τεσσάρων (4) από τις έντεκα (11) αιτήσεις του καταγγέλλοντος οφείλεται στο ότι δεν είχε ολοκληρωθεί η διαδικασία προσαρμογής των συστημάτων της εταιρείας Vodafone και της εταιρείας Hellas On Line μετά τη συγχώνευση/απορρόφηση της Hellas On Line από τη Vodafone. Επισημαίνεται ότι ο καταγγέλλων δεν έχει υποστεί περιουσιακή ή ηθική ζημία.

Στη συνέχεια η Αρχή απέστειλε το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2555/27-03-2017 έγγραφο με το οποίο ζήτησε να υποβληθεί τεκμηρίωση σχετικά με τις ισχύουσες εσωτερικές διαδικασίες του υπευθύνου επεξεργασίας όσον αφορά την καταγραφή συνομιλιών, δηλαδή την πολιτική όσον αφορά το είδος των συνομιλιών που καταγράφονται, τον τρόπο ενημέρωσης των καλούντων και κληθέντων, τον τρόπο τήρησης των δεδομένων της καταγραφής, τον τρόπο ενημέρωσης των συνεργατών του σχετικά με τις πολιτικές αυτές, καθώς και τη διαδικασία που ακολουθείται για την ικανοποίηση των αιτήσεων με τις οποίες ασκείται το δικαίωμα πρόσβασης των υποκειμένων.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας απάντησε σχετικά με το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3495/28-04-2017 συμπληρωματικό υπόμνημα στο οποίο γίνεται αναφορά στις ισχύουσες διαδικασίες του υπευθύνου επεξεργασίας. Σύμφωνα με αυτό, ο υπεύθυνος επεξεργασίας προβαίνει, κατόπιν προηγούμενης ρητής ενημέρωσης του καταναλωτή μόνο στην καταγραφή κλήσεων σχετιζόμενων είτε με σύναψη και αποδοχή αντίστοιχα νέας αίτησης σύνδεσης κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας ή ίντερνετ, είτε με τη συμφωνία ανανέωσης ή ακύρωσης ήδη υφιστάμενης σύνδεσης, προκειμένου να είναι σε θέση να αποδείξει ότι η συγκεκριμένη συνομιλία πραγματοποιήθηκε και είχε συγκεκριμένο περιεχόμενο.

Όσον αφορά τον τρόπο ενημέρωσης των καλούντων και κληθέντων, αναφέρεται ότι σε κάθε κλήση καταναλωτή στο τηλεφωνικό κέντρο του υπευθύνου επεξεργασίας, προ της απαντήσεως της κλήσεώς του από υπάλληλο, ακούγεται αυτομάτως ηχογραφημένο μήνυμα, λόγω του ότι δεν είναι δυνατόν να είναι εκ των προτέρων γνωστός ο λόγος εκάστου τηλεφωνήματος, στο οποίο μεταξύ άλλων αναφέρεται ότι «η κλήση θα ηχογραφηθεί», ασχέτως εάν στην πραγματικότητα δεν ηχογραφείται, αλλά σύμφωνα με την πολιτική του υπευθύνου επεξεργασίας, ο υπάλληλος προβαίνει στην ηχογράφηση αυτής στη συνέχεια, εφόσον η εν λόγω κλήση σχετίζεται με κάποιο από τα ως άνω αιτήματα. Στην περίπτωση αυτή ο υπάλληλος ενημερώνει εκ νέου τον καταναλωτή περί της ηχογράφησης της κλήσης.

Τα δεδομένα των καταγεγραμμένων ηχογραφημένων κλήσεων διατηρούνται για χρονικό διάστημα δώδεκα (12) μηνών σε ηλεκτρονικό σύστημα, κρυπτογραφημένα, και με δυνατότητα πρόσβασης μόνο αρμοδίων, κατάλληλα εξουσιοδοτημένων υπαλλήλων.

Οι συνεργαζόμενες εταιρείες ενημερώνονται σχετικά με την ισχύουσα διαδικασία κοινοποίησης ηχογραφημένων κλήσεων μέσω αλληλογραφίας. Στην παρούσα περίοδο ο υπεύθυνος επεξεργασίας προβαίνει σταδιακά σε τροποποίηση των ισχυουσών συμβάσεων με τους συνεργάτες της προκειμένου να συμπεριληφθεί σε αυτές μεταξύ άλλων και η διαδικασία κοινοποίησης ηχογραφημένων κλήσεων.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου και αναφορά στα διαμειφθέντα της συνεδρίασης της 15-02-2017, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις διευκρινίσεις της βοηθού εισηγητή, η οποία στη συνέχεια αποχώρησε πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη απόφασης, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

### **ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ**

1. Στο άρθρο 2 στοιχ. α' και γ' του Ν. 2472/1997 ορίζονται οι έννοιες των απλών δεδομένων και του υποκειμένου αυτών αντίστοιχα, ενώ στο στοιχ. δ' του ίδιου άρθρου ορίζεται και η έννοια της επεξεργασίας, στην οποία συμπεριλαμβάνεται η «συλλογή», η «διατήρηση ή αποθήκευση», καθώς και η «διάδοση ή κάθε άλλης μορφής διάθεση». Η επεξεργασία απλών προσωπικών δεδομένων επιτρέπεται μόνο ύστερα από προηγούμενη συγκατάθεση του υποκειμένου σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 1 του Ν. 2472/1997, ενώ κατ' εξαίρεση επιτρέπεται και χωρίς τη συγκατάθεση όταν συντρέχει μία ή περισσότερες από τις περιπτώσεις που ορίζονται στην παρ. 2 του ίδιου άρθρου. Περαιτέρω, τα άρθρα 11, 12 και 13 του ίδιου νόμου καθιερώνουν αντίστοιχα τα δικαιώματα ενημέρωσης, πρόσβασης και αντίρρησης του υποκειμένου των δεδομένων, με σκοπό να εξασφαλιστεί ο έλεγχος της νομιμότητας της επεξεργασίας που πραγματοποιείται. Εξάλλου, στο άρθρο 4 του ίδιου νόμου ορίζονται οι προϋποθέσεις για τη νομιμότητα της επεξεργασίας, ενόψει των θεμελιωδών αρχών της αναγκαιότητας και προσφορότητας σε σχέση πάντα με τον σκοπό επεξεργασίας. Συγκεκριμένα, ορίζονται τα εξής (άρθρο 4 παρ. 1): «*Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για να τύχουν νόμιμης επεξεργασίας πρέπει: α) Να συλλέγονται κατά τρόπο θεμιτό και νόμιμο για καθορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και να υφίστανται θεμιτή και νόμιμη επεξεργασία ενόψει των σκοπών αυτών. β) Να είναι συναφή, πρόσφορα, και όχι περισσότερα από όσα κάθε φορά απαιτείται εν όψει των σκοπών της επεξεργασίας. [...] δ) Να διατηρούνται σε μορφή που να επιτρέπει τον προσδιορισμό της ταυτότητας των υποκειμένων τους μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου που απαιτείται, κατά την κρίση της Αρχής, για την πραγματοποίηση των σκοπών της συλλογής τους και της επεξεργασίας τους.*». Οι υποχρεώσεις αυτές βαρύνουν

τον υπεύθυνο επεξεργασίας (παρ. 2, εδ. 1 του ίδιου άρθρου). Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του Ν. 3471/2006, *«Επιτρέπεται η καταγραφή συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης, όταν πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής ή άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, υπό την προϋπόθεση ότι και τα δυο μέρη, μετά από προηγούμενη ενημέρωση σχετικά με το σκοπό της καταγραφής, παρέχουν τη συγκατάθεσή τους.»*.

**2.** Η καταγραφή των τηλεφωνικών συνομιλιών των πελατών με το τηλεφωνικό κέντρο του υπευθύνου επεξεργασίας και των συνεργατών του συνιστά συλλογή και αποθήκευση προσωπικών δεδομένων (άρθρο 2 στοιχ. α', γ' και δ' του Ν. 2472/1997), η οποία είναι επιτρεπτή εφόσον πραγματοποιείται στο πλαίσιο εξέλιξης της συγκεκριμένης συναλλακτικής σχέσης με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα (άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006).

**3.** Η Αρχή, ερμηνεύοντας τη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 3 του Ν. 3471/2006 υπό το φως της Οδηγίας 2002/58 (βλ. ιδίως άρθρο 5), έχει κρίνει ότι, όπου η καταγραφή είναι νόμιμη, δεν απαιτείται προηγούμενη συγκατάθεση και των δύο μερών, αλλά αρκεί η προηγούμενη ενημέρωση του μέρους που δεν έχει την πρωτοβουλία της καταγραφής σύμφωνα με το άρθρο 11 του Ν. 2472/1997 (Ετήσια Έκθεση της Αρχής 2006, σελ. 78).

**4.** Ο υπεύθυνος επεξεργασίας υποχρεούται, πριν από την έναρξη της τηλεφωνικής συνομιλίας, να ενημερώνει τους καλούντες ή κληθέντες από αυτόν για το γεγονός ότι η κλήση τους θα καταγραφεί, καθώς και για το σκοπό της καταγραφής αυτής.

**5.** Σύμφωνα με το ν. 2472/1997, άρθρο 12, καθένας έχει δικαίωμα να γνωρίζει εάν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν αποτελούν ή αποτέλεσαν αντικείμενο επεξεργασίας. Προς τούτο, ο υπεύθυνος επεξεργασίας, έχει υποχρέωση να του απαντήσει εγγράφως. Το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να ζητεί και να λαμβάνει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, χωρίς καθυστέρηση και κατά τρόπο εύληπτο και σαφή, τις ακόλουθες πληροφορίες: α) Όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, καθώς και την προέλευσή τους. β) Τους σκοπούς της επεξεργασίας, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών. γ) Την εξέλιξη της επεξεργασίας για το χρονικό διάστημα από την προηγούμενη ενημέρωση ή πληροφόρησή του. δ) Τη λογική της αυτοματοποιημένης επεξεργασίας.

**6.** Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν απαντήσει εντός δεκαπέντε (15) ημερών ή εάν η απάντησή του δεν είναι ικανοποιητική, το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Αρχή. Στην περίπτωση κατά την οποία ο υπεύθυνος επεξεργασίας αρνηθεί

να ικανοποιήσει το αίτημα του ενδιαφερόμενου, κοινοποιεί την απάντησή του στην Αρχή και ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο ότι μπορεί να προσφύγει σε αυτήν.

7. Στην υπό κρίση υπόθεση, όσον αφορά την ικανοποίηση του δικαιώματος ενημέρωσης του υποκειμένου, με την παρούσα διατύπωση (βλ. ιδίως «για την ασφάλειά σας») ο σκοπός της καταγραφής δεν είναι σαφής και μάλιστα δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα, αφού η καταγραφή πραγματοποιείται σε επόμενο στάδιο, με ειδική ενημέρωση και εφόσον είναι απαραίτητο για την συναλλαγή που πραγματοποιείται τηλεφωνικά. Με την παρούσα ενημέρωση δημιουργείται η λανθασμένη εντύπωση στο υποκείμενο ότι η κλήση καταγράφεται σε κάθε περίπτωση, γεγονός που δεν είναι αληθές και έχει ως συνέπεια να μην είναι σε θέση το υποκείμενο να γνωρίζει ποια προσωπικά του δεδομένα επεξεργάζεται ο υπεύθυνος επεξεργασίας, ώστε να είναι σε θέση να ασκήσει τα προβλεπόμενα από το ν.2472/1997 δικαιώματά του.

8. Η ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης που άσκησε ο καταγγέλλων συμπληρώνοντας τις κατάλληλες αιτήσεις δεν πραγματοποιήθηκε εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, αφού μετά την πάροδο εξήντα (60) ημερών ο υπεύθυνος επεξεργασίας ανταποκρίθηκε μερικώς, χωρίς να εξηγήσει επίσης στο υποκείμενο τους λόγους για τους οποίους δεν κατέστη δυνατή η πλήρης ικανοποίηση των αιτήσεών του.

9. Η αίτηση την οποία απαιτείται να συμπληρώνει κάθε αιτών πρόσβαση σε καταγεγραμμένες συνομιλίες περιλαμβάνει υποχρεωτικά τη συμπλήρωση του τηλεφωνικού αριθμού από τον οποίο ή στον οποίο πραγματοποιήθηκε η κλήση, καθώς και την ώρα της επικοινωνίας αυτής. Ως αποτέλεσμα, για την πρόσβαση στο καταγεγραμμένο υλικό τηλεφωνικών συνομιλιών με σκοπό την απόδειξη συγκεκριμένων συναλλαγών που αφορούν τις υπηρεσίες που παρέχει ο υπεύθυνος επεξεργασίας σε πελάτες του απαιτούνται στοιχεία, τα οποία όμως δεν θα ήταν απαραίτητα εάν η συγκεκριμένη συναλλαγή είχε πραγματοποιηθεί με άλλα μέσα.

Κατ' ακολουθία των ανωτέρω πρέπει, κατ' εφαρμογή της διατάξεως του άρθρου 21 παρ. 1 εδαφ. β' και ε' ν. 2472/1997, να επιβληθούν οι διοικητικές κυρώσεις που αναφέρονται στο διατακτικό, λαμβανομένης υπόψη και της βαρύτητας της παράβασης,

#### **ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ**

Η Αρχή λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω,

α) Επιβάλλει στην εταιρεία «Vodafone-Πάναφον» διοικητικό πρόστιμο δέκα χιλιάδων

(10.000) ευρώ για παραβίαση του άρθρου 12 του ν. 2472/1997, λόγω σημαντικής καθυστέρησης στην ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης του υποκειμένου και απευθύνει σύσταση για προσαρμογή των εσωτερικών της διαδικασιών προκειμένου να είναι εφεξής δυνατή η ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης μέσα το πολύ σε 15 ημέρες,

β) Επιβάλλει αυστηρή προειδοποίηση για την προσήκουσα προσαρμογή του ηχογραφημένου μηνύματος μέσω του οποίου ενημερώνονται τα υποκείμενα για την καταγραφή συνομιλιών τους σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο σημείο 7 του σκεπτικού της παρούσας,

γ) απευθύνει σύσταση στην για προσαρμογή των συστημάτων της εταιρείας με τρόπο ώστε να καταστεί εφικτή η δυνατότητα άσκησης δικαιώματος πρόσβασης του υποκειμένου σε καταγεγραμμένες συνομιλίες που αφορούν την πελατειακή του σχέση με αναφορά μόνο στα στοιχεία ταυτοποίησης του υποκειμένου και στους τηλεφωνικούς αριθμούς που αφορούν οι συμβάσεις, όπως αναφέρεται στη σκέψη 9 της παρούσας,

δ) καλεί την εταιρεία να ενημερώσει την Αρχή ως προς τη συμμόρφωσή της στα ανωτέρω υπό στοιχεία β) και γ) οριζόμενα.

**Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος**

**Η Γραμματέας**

**Γεώργιος Μπατζαλέξης**

**Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου**