



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 08-01-2015

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/52/08-01-2015

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 2 / 2015

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε τακτική συνεδρίαση στην έδρα της την 16-12-2014, σε συνέχεια των από 04-11-2014 και 21-10-2014 συνεδριάσεων, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν ο Πρόεδρος, Π. Χριστόφορος και τα τακτικά μέλη της Αρχής Λ. Κοτσαλής, Α.-Ι. Μεταξάς, Δ. Μπριόλας, Α. Συμβώνης, ως εισηγητής, Κ. Χριστοδούλου και Π. Τσαντίλας. Στη συνεδρίαση, χωρίς δικαίωμα ψήφου, παρέστησαν επίσης, με εντολή του Προέδρου, ο Γ. Ρουσόπουλος, ειδικός επιστήμονας-ελεγκτής, ως βοηθός εισηγητή, και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών και οικονομικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4252/04-07-2014 έγγραφό της η Αρχή ζήτησε από την ΧΡΥΣΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΕΝΤΥΠΗ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ Α.Ε. (εφεξής Χ.Ο. και υπεύθυνος επεξεργασίας) διευκρινίσεις σχετικά με σειρά καταγγελιών που είχαν υποβληθεί σε βάρος της επισημαίνοντας στην Αρχή διάφορες παραβιάσεις της νομοθεσίας για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Συγκεκριμένα: α) με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5278/29-07-2011 προσφυγή του ο Α ανέφερε ότι έχει γίνει καταχώριση των δεδομένων του στον επαγγελματικό κατάλογο της εταιρείας, χωρίς αυτός να το επιθυμεί. Σε προφορική του ερώτηση σε τηλεφωνική επικοινωνία με την εταιρεία (στον αριθμό 8001101888) δηλώνει ότι του ανέφεραν ότι πολλές φορές τα εμπορικά/τεχνικά επιμελητήρια κάνουν μαζικές εγγραφές των μελών τους. Ο ίδιος ζήτησε τη διαγραφή του από τα αρχεία της

εταιρείας. Παράλληλα απέστειλε στις 07-04-2011 μήνυμα στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της Χ.Ο., όπου ζητούσε τη διαγραφή κάθε στοιχείου που συνδέεται με αυτόν και τον τηλεφωνικό του αριθμό καθώς και τη διακοπή κάθε κλήσης που του γίνεται από την εταιρεία. Έως την ημερομηνία της προσφυγής δεν είχε λάβει απάντηση από την εταιρεία. Να σημειωθεί ότι για τη συγκεκριμένη καταγγελία η Αρχή είχε στείλει στην Χ.Ο. το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5278-1/12-08-2011 έγγραφο, ζητώντας διευκρινίσεις, το οποίο και δεν απαντήθηκε σε πρώτη φάση.

β) Με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5882/07-09-2011 καταγγελία του ο Β ανέφερε ότι μετά από αναζήτηση στην ιστοσελίδα του Χ.Ο. διαπίστωσε ότι η εταιρεία είχε προβεί σε καταχώριση του ονόματος και του τηλεφώνου του χωρίς να έχει ερωτηθεί ή να συμφωνήσει. Τα στοιχεία αυτά ήταν διαθέσιμα στο σύνδεσμο ιστού <http://www.xo.gr/profile/...>. Παράλληλα, διαμαρτυρήθηκε προς την Χ.Ο. για διαφημιστικές τηλεφωνικές κλήσεις, και ζήτησε τη διαγραφή των στοιχείων του από τα αρχεία τους και τη μη περαιτέρω χρήση τους. Μετά από επίσκεψη στην ιστοσελίδα αυτή την 30-06-2014 δεν βρέθηκαν τα στοιχεία του καταγγέλλοντος.

γ) Με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7693/18-11-2011 καταγγελία ο Γ ανέφερε ότι ο αριθμός του σταθερού του τηλεφώνου και η διεύθυνσή του εμφανίζονται στις ιστοσελίδες του Χ.Ο., ενώ αυτός δεν το έχει ζητήσει. Επιπλέον τα στοιχεία του είναι δηλωμένα ως μη ανακοινώσιμα σε υπηρεσίες καταλόγου στον δικό του πάροχο τηλεφωνικής υπηρεσίας. Ο καταγγέλλων επισύναψε και σχετική εκτύπωση από τις ιστοσελίδες με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7740/21-11-2011 επιστολή με συμπληρωματικά στοιχεία. Μετά από επίσκεψη στην ιστοσελίδα την 30-06-2014 δεν βρέθηκαν τα στοιχεία του καταγγέλλοντος.

δ) Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7510/14-11-2011 έγγραφο του ο Δ προσέφυγε στην Αρχή αφού διαπίστωσε ότι είχαν δημοσιοποιηθεί τα στοιχεία του στις ιστοσελίδες της Χ.Ο., χωρίς αυτός να έχει συγκατατεθεί ή ενημερωθεί, δηλώνοντας επιπλέον ότι δεν έχει ο ίδιος προχωρήσει σε σύμβαση με εταιρεία παροχής υπηρεσίας τηλεφωνίας για τον εν λόγω αριθμό, άρα τα στοιχεία αυτά δεν μπορεί να συνδέονται με το πρόσωπό του από εταιρείες τηλεφωνίας. Ο προσφεύγων άσκησε το δικαίωμα αντίρρησης στις 20-09-2011 και μέχρι την υποβολή της προσφυγής του, στις 14-11-2011 δεν είχε λάβει απάντηση από την Χ.Ο., ενώ τα στοιχεία του συνέχιζαν να είναι διαθέσιμα στο διαδίκτυο. Μετά από επίσκεψη στις σχετικές ιστοσελίδες την 30-06-2014 δεν βρέθηκαν τα στοιχεία του προσφεύγοντος.

ε) Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/882/06-02-2012 έγγραφό του ο Ε κατήγγειλε στην Αρχή την Χ.Ο. αναφέροντας ότι τα προσωπικά στοιχεία της συζύγου του ΣΤ, εμφανίζονται στις ιστοσελίδες της, εικάζοντας μάλιστα, ότι τα στοιχεία αυτά αντλήθηκαν από αρχεία ή αναρτημένο πίνακα της Διεύθυνσης Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης [περιοχής] Χ. Μετά από επίσκεψη στην ιστοσελίδα την 30-06-2014 δεν βρέθηκαν τα στοιχεία της συζύγου του καταγγέλλοντος.

στ) Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1761/08-03-2012 έγγραφό της η Ζ κατήγγειλε στην Αρχή ότι τα προσωπικά της στοιχεία εμφανίστηκαν στις ιστοσελίδες της Χ.Ο., χωρίς η ίδια να της τα έχει παραδώσει. Η καταγγέλουσα επισύναψε προς απόδειξη εκτύπωση των στοιχείων αυτών. Μετά από επίσκεψη στις ιστοσελίδες την 30-06-2014 δεν βρέθηκαν τα στοιχεία της καταγγέλλουσας.

ζ) Με υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2572/05-04-2012 έγγραφό της η Η κατήγγειλε στην Αρχή ότι τα προσωπικά της στοιχεία εμφανίστηκαν στις ιστοσελίδες της Χ.Ο. χωρίς τη συγκατάθεσή της, προσθέτοντας επιπλέον ότι το τηλέφωνό της είναι δηλωμένο στον πάροχό της ως μη ανακοινώσιμο σε καταλόγους. Η καταγγέλουσα επισύναψε εκτύπωση από τις ιστοσελίδες όπου εμφανίζονταν τα στοιχεία της. Μετά από επίσκεψη στις ιστοσελίδες την 30-06-2014 δεν βρέθηκαν τα στοιχεία της καταγγέλλουσας.

η) Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6685/19-10-2012 έγγραφό της η Θ κοινοποίησε στην Αρχή καταγγελία της. Σύμφωνα με αυτή, δέχθηκε τηλεφωνική κλήση από υπάλληλο της Χ.Ο. στον οποίο και χορήγησε τα στοιχεία της, χωρίς όμως η ίδια να προχωρήσει σε σύμβαση με την εταιρεία ή να παράσχει άλλου είδους έγκριση (όπως συγκατάθεση) για την προβολή των δεδομένων της προσωπικής της εταιρείας στο διαδίκτυο. Κατόπιν αυτών διαπίστωσε ότι εμφανίζονται τα στοιχεία της στις ιστοσελίδες της Χ.Ο.. Με την αίτησή της η καταγγέλουσα ζήτησε την αφαίρεση των στοιχείων της από τις ιστοσελίδες αυτές και τη μη χρήση των προσωπικών της δεδομένων από την εταιρεία. Μετά από επίσκεψη στις ιστοσελίδες της Χ.Ο. την 30-06-2014 και την 15-10-2014 διαπιστώθηκε ότι τα στοιχεία της καταγγέλλουσας εμφανίζονται στη διεύθυνση <http://www.xo.gr/profile/...> αλλά αποσύρθηκαν κατά το διάστημα προ της ακρόασης της Χ.Ο. την 04-11-2014.

θ) Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7451/20-11-2012 έγγραφό της η Ι η κατήγγειλε ότι ο αριθμός τηλεφώνου που ανήκει στην ίδια ως συνδρομήτρια του Ο.Τ.Ε., εμφανίζεται στις ιστοσελίδες της Χ.Ο. υπό το όνομα του Κ. Επιπλέον, ο αριθμός αυτός είναι δηλωμένος ως μη ανακοινώσιμος σε υπηρεσίες καταλόγου στον

πάροχό της. Η καταγγέλλουσα επισύναψε και σχετική εκτύπωση από τις ιστοσελίδες αυτές. Μετά από επίσκεψη στην ιστοσελίδα της Χ.Ο. την 30-06-2014 δεν βρέθηκαν τα εν λόγω στοιχεία.

ι) Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7498/21-11-2012 έγγραφό του ο Λ προσέφυγε στην Αρχή αναφέροντας ότι μετά από κλήσεις στο κινητό του τηλέφωνο ζήτησε τόσο προφορικά, όσο και γραπτά (με την από 24-10-12 συστημένη του επιστολή) να ενημερωθεί για τα προσωπικά του δεδομένα που τηρεί στα αρχεία της η Χ.Ο. καθώς και τις πηγές αυτών, ασκώντας το δικαίωμα πρόσβασης του άρ. 12 του ν. 2472/1997, όπως και τη διαγραφή όλων των στοιχείων του από τα εν λόγω αρχεία, ασκώντας το δικαίωμα αντίρρησης του άρ. 13 του ν. 2472/1997, χωρίς να λάβει απάντηση. Μάλιστα δέχτηκε εκ νέου κλήση με σκοπό την εγγραφή του στις υπηρεσίες σας, στις 19-11-2012 και ώρα 16:54. Ο προσφεύγων δηλώνει ότι δεν έχει έρθει σε επαφή με την εταιρεία ούτε έχει χορηγήσει προσωπικά του στοιχεία. Επίσης επισημαίνει ότι πριν κάποιο χρονικό διάστημα ο Χ.Ο. είχε εγγράψει τη σύζυγό του, Μ, στις υπηρεσίες του, χωρίς να την ενημερώσει.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4252/04-07-2014 έγγραφό της, η Αρχή ζήτησε τις απόψεις της Χ.Ο. σχετικές με τις καταγγελίες, την ενημέρωσε για τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας για τα προσωπικά δεδομένα και ζήτησε ειδικότερες διευκρινίσεις σε σχέση με τα καταγγελλόμενα. Συγκεκριμένα ζήτησε να πληροφορηθεί για τα εξής: α) Τις πηγές από τις οποίες συλλέχτηκαν τα δεδομένα σε κάθε μία από τις περιπτώσεις καταγγελιών και προσφυγών. β) Αν στις περιπτώσεις που δεν υπήρξε ειδική συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων, εξετάσθηκε η νομιμότητα επεξεργασίας των δεδομένων που λήφθηκαν από τις πηγές αυτές, όπως για παράδειγμα με διασταύρωση με στοιχεία δημόσιων καταλόγων ή επιβεβαιώνοντας ότι τα φυσικά πρόσωπα που περιλαμβάνονται στα στοιχεία που λήφθηκαν από τρίτους (π.χ. επαγγελματικές ενώσεις) είχαν, τουλάχιστον, ενημερωθεί για τη διαβίβαση αυτή. Επίσης, για ποιο λόγο εμφανίζονται προσωπικά δεδομένα (στοιχεία συνδρομητών τηλεφωνίας) που έχουν καταχωρηθεί ως μη ανακοινώσιμα σε καταλόγους. γ) Στις περιπτώσεις που τα δεδομένα δεν εμφανίζονται σήμερα στις ιστοσελίδες, τι οδήγησε την Χ.Ο. στην ενέργεια αφαίρεσής τους και πότε έγινε αυτό. Αν έγινε το ίδιο και για τα λοιπά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που λήφθηκαν από παρόμοιες πηγές. δ) Αν ικανοποιήθηκαν τα δικαιώματα πρόσβασης και αντίρρησης των υποκειμένων της επεξεργασίας στις περιπτώσεις που περιγράφονται

σε δύο σχετικές προσφυγές. ε) Με ποιο τρόπο ενημερώθηκαν τα υποκείμενα των δεδομένων για την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων.

Σε απάντηση του εγγράφου αυτού η Χ.Ο. απέστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4540/18-07-2014 επιστολή, εκθέτοντας τις απόψεις της. Σύμφωνα με την απάντηση αυτή προέβη σε άμεση διαγραφή των στοιχείων των ενδιαφερομένων και σε ενημέρωσή τους. Συνοπτικά, στο έγγραφο αυτό αναφέρει ότι λόγω του μεγάλου πλήθους των συμβάσεων είναι αναπόφευκτο να μη συμβούν ανθρώπινα λάθη και παράπονα, τα οποία αντιμετωπίζονται γρήγορα από τις αρμόδιες υπηρεσίες της εταιρείας. Υποστηρίζει ότι η καταχώριση είναι άνευ ανταλλάγματος και οι δωρεάν προβαλλόμενες επιχειρήσεις έχουν επιλέξει να προβληθούν ελεύθερα και τα στοιχεία τους προέρχονται από δημοσιευμένους καταλόγους, ενημερωτικά φυλλάδια και άλλα έντυπα. Προσθέτει επίσης ότι ο αριθμός των καταγγελιών είναι μικρός, σε σχέση με τον αριθμό των προβαλλόμενων επιχειρήσεων. Η ανάρτηση των δεδομένων στις ιστοσελίδες γίνεται με τα στοιχεία της κεντρικής βάσης δεδομένων. Η βάση αυτή ενημερώνεται είτε μετά από αίτημα μέσω της ιστοσελίδας και επιβεβαίωση των στοιχείων, είτε με συλλογή από έγκυρες πηγές πληροφόρησης και πωλητές της εταιρείας. Δηλώνουν δε ότι όπου δε βρέθηκε σχετική αίτηση προέβησαν σε διαγραφή των στοιχείων. Ειδικότερα, για τις περιπτώσεις των καταγγελιών αναφέρουν ότι τα στοιχεία των Β, Δ, ΣΤ, Η, Ζ, Λ, Θ διαγράφησαν και αυτοί ενημερώθηκαν είτε προφορικά είτε εγγράφως. Για τους Γ και Ι τα στοιχεία διαγράφηκαν μετά από προφορικό τους αίτημα, αν και οι καταγγελίες δεν τους κοινοποιήθηκαν ποτέ.

Κατόπιν της απάντησης αυτής, η Αρχή απέστειλε νεότερο έγγραφο με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4540-1/31-07-2014, με το οποίο ζητήθηκαν συμπληρωματικά στοιχεία, και αναλυτική απάντηση για κάθε μία από τις καταγγελίες. Η Χ.Ο. απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5473/16-09-2014 έγγραφό της, αναφέροντας ότι ως προς τις εννέα (9) περιπτώσεις (εκτός της Θ) τα στοιχεία προέρχονται από μεταφορά δεδομένων και συγχωνεύσεων παλαιών πληροφοριακών συστημάτων και αρχείων οικιακών και επαγγελματικών πελατών του ΟΤΕ, του οποίου η εταιρεία υπήρξε θυγατρική. Λόγω του μεγάλου πλήθους των δεδομένων μπορεί, από ανθρώπινο λάθος και χωρίς δόλο και προβάλλονται και ελάχιστα στοιχεία επαγγελματιών χωρίς τη ρητή τους συγκατάθεση. Λόγω της μη λειτουργίας των παλαιών συστημάτων, δεν είναι δυνατό να βρεθεί η πηγή αυτών. Επαναλαμβάνει ότι τα δεδομένα αυτά διαγράφησαν, μόλις έλαβαν γνώση των καταγγελιών ενώ είναι πάγια τακτική της εταιρείας να ικανοποιεί άμεσα κάθε αίτημα προβαλλόμενου στον κατάλογο για

διαγραφή των στοιχείων του. Όσον αφορά την Θ, η δημοσίευση των στοιχείων έγινε λόγω παρανόησης ότι είχε παρασχεθεί συγκατάθεση. Μετά την αποστολή εξωδίκου, η καταγγέλλουσα αποχρεώθηκε και τα στοιχεία της διαγράφηκαν.

Στο πλαίσιο εξέτασης της ως άνω υπόθεσης, ο Χρυσός Οδηγός κλήθηκε νομίμως σε ακρόαση κατά τη συζήτηση της υπόθεσης ενώπιον της Αρχής με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6822/10-11-2014 κλήση, αρχικά στις 21-10-2014 και κατόπιν αναβολής στις 04-11-2014 και παρέστη. Κατά τη συνεδρίαση, η κληθείσα εξέθεσε προφορικά τις απόψεις της, τις οποίες ανέπτυξε κατόπιν διεξοδικώς με σχετικό υπόμνημά της (υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/6822/10-11-2014). Σε αυτό υποστηρίζει συνοπτικά τα εξής: Όσον αφορά στην πηγή προέλευσης των δεδομένων των καταγγελλόντων ότι τα δεδομένα εισήχθησαν στο πληροφοριακό σύστημα προ του Απριλίου 2011. Η πληροφορία για την πηγή των δεδομένων δεν ήταν τεχνικά δυνατό να μεταφερθεί στο νέο σύστημα. Η Χ.Ο. θεωρεί ότι δεν μπορεί να είχε λάβει τα δεδομένα αυτά παρά μόνο από τη βάση του ΟΤΕ, πριν αυτά καταστούν μη διαθέσιμα από τα υποκείμενα των δεδομένων και πριν υπάρξει, ενδεχομένως, αλλαγή παρόχου. Ειδικά για την περίπτωση Α αναφέρεται ότι ήταν πελάτης της εταιρείας, αλλά το κινητό για το οποίο διαμαρτύρεται δεν ήταν καταχωρημένο στα αρχεία της. Όσον αφορά στη συγκατάθεση, ότι όλοι οι ανωτέρω ήταν συνδρομητές του ΟΤΕ και τα δεδομένα τους περιελήφθησαν στη βάση της εταιρείας ύστερα από συγκατάθεσή τους κατά τη σύναψη σύμβασης. Όσον αφορά στην ικανοποίηση των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης, ότι ανταποκρίθηκε στα σχετικά αιτήματα (επισυνάπτεται και σχετική βεβαίωση του τότε υπεύθυνου διαχείρισης πελατών, όπου αναφέρεται ότι μόνο σε μία περίπτωση έγινε έγγραφη ενημέρωση και προσκομίζεται η σχετική επιστολή, ενώ σε πέντε περιπτώσεις αναφέρεται προφορική ενημέρωση για τη διαγραφή των στοιχείων από τα αρχεία της Χ.Ο.). Επίσης επισημαίνει ότι σε κάποιες περιπτώσεις οι καταγγέλλοντες προσέφυγαν στην Αρχή χωρίς να το γνωρίζει η εταιρεία. Στην περίπτωση Θ, οπότε και η διαγραφή έγινε στις 30-10-2014, παραδέχεται ότι η διαγραφή έγινε αργότερα, καθώς η καταγγελία είχε συνδεθεί εκ παραδρομής μόνο με τη σύμβασή της κι όχι με το σύνολο των προσωπικών της δεδομένων. Για τη διαδικασία ενημέρωσης των προσωπικών δεδομένων που τηρεί η εταιρεία ότι αυτό γίνεται μέσω συνεργατών (πωλητών) και ότι σε κάθε περίπτωση ακολουθεί επικοινωνία με τους επαγγελματίες (είτε των πωλητών είτε τηλεφωνικά) για την επιβεβαίωση των στοιχείων. Αναφέρει μάλιστα ότι ο μικρός αριθμός των καταγγελιών (ένδεκα συνολικά), σε σύνολο εκατοντάδων χιλιάδων, δείχνει ότι οι

διαδικασίες της εταιρείας είναι ορθές. Τέλος, αναφέρει ότι η οικονομική θέση της εταιρείας είναι δυσχερής (παρέχει στοιχεία για τον ισολογισμό της κατά το 2013) και έχει ήδη προχωρήσει σε συμφωνία με τους δανειστές της για μείωση των απαιτήσεων τους.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου και αναφορά στα διαμειφθέντα των συνεδριάσεων της 04-11-2014 και 21-10-2014, αφού άκουσε τον εισηγητή και το βοηθό εισηγητή, ο οποίος στη συνέχεια αποχώρησε, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ

1. Η επεξεργασία μη ευαίσθητων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται με βάση τις διατάξεις του αρ. 5 του ν. 2472/1997 είτε όταν το υποκείμενο των δεδομένων έχει δώσει τη συγκατάθεσή του (αρ. 5 παρ. 1) είτε κατ' εξαίρεση χωρίς συγκατάθεση, όπως ορίζεται στην παρ. 2 του προαναφερθέντος άρθρου, ιδίως δε στην υπό εξέταση περίπτωση όταν *«η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης, στην οποία συμβαλλόμενο μέρος είναι υποκείμενο δεδομένων...»* (αρ. 5 παρ. 2, α) ή όταν *«η επεξεργασία είναι απολύτως αναγκαία για την ικανοποίηση του έννομου συμφέροντος που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο τρίτος ή οι τρίτοι στους οποίους ανακοινώνονται τα δεδομένα και υπό τον όρο ότι τούτο υπερέχει προφανώς των δικαιωμάτων και συμφερόντων των προσώπων στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα και δεν θίγονται οι θεμελιώδεις ελευθερίες αυτών»* (αρ. 5 παρ. 2, ε).

2. Το δικαίωμα ενημέρωσης του υποκειμένου της επεξεργασίας ορίζεται στο άρθρ. 11 του ν. 2472/1997. Ειδικότερα στις παρ. 1, 2 και 3 αναφέρεται ότι *«1. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει, κατά το στάδιο της συλλογής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, να ενημερώνει με τρόπο πρόσφορο και σαφή το υποκείμενο για τα εξής τουλάχιστον στοιχεία:*

- α. την ταυτότητά του και την ταυτότητα του τυχόν εκπροσώπου του*
- β. τον σκοπό της επεξεργασίας.*
- γ. τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων.*
- δ. την ύπαρξη του δικαιώματος πρόσβασης*

2. *Εάν για τη συλλογή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ο υπεύθυνος επεξεργασίας ζητεί την συνδρομή του υποκειμένου, οφείλει να το ενημερώνει ειδικώς*

και εγγράφως για τα στοιχεία της παρ. 1 του παρόντος άρθρου καθώς και για τα δικαιώματά του, σύμφωνα με τα άρθρα 11 έως και 13 του παρόντος νόμου. Με την αυτή ενημέρωση ο υπεύθυνος επεξεργασίας γνωστοποιεί στο υποκείμενο εάν υποχρεούται ή όχι να παράσχει τη συνδρομή του, με βάση ποιες διατάξεις, καθώς και για τις τυχόν συνέπειες της αρνήσεώς του.

3. Εάν τα δεδομένα ανακοινώνονται σε τρίτους, το υποκείμενο ενημερώνεται για την ανακοίνωση πριν από αυτούς.»

3. Στο άρ. 10 του ν. 3471/2006 εξειδικεύονται οι προϋποθέσεις επεξεργασίας δεδομένων συνδρομητών για την παροχή υπηρεσιών καταλόγου. Συγκεκριμένα, στην παρ. 2 ορίζεται ότι «Τα περιεχόμενα στους έντυπους ή ηλεκτρονικούς καταλόγους συνδρομητών δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία βρίσκονται στη διάθεση του κοινού ή μπορούν να ληφθούν μέσω των υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου, πρέπει να περιορίζονται στα απαραίτητα για την αναγνώριση της ταυτότητας συγκεκριμένου συνδρομητή (όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, διεύθυνση), εκτός εάν ο συνδρομητής έχει δώσει τη ρητή συγκατάθεση του για τη δημοσίευση συμπληρωματικών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα».

4. Στο άρθρο 12 του ν. 2472/1997 ορίζεται το δικαίωμα πρόσβασης. Όπως αναφέρεται στην παρ. 1 του άρθρου αυτού «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.» Μάλιστα, στην παρ. 4 του ίδιου άρθρου αναφέρεται ότι «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.»

5. Στο άρθρο 13 του ν. 2472/1997 ορίζεται το δικαίωμα αντίρρησης. Όπως αναφέρεται στην παρ. 1 του άρθρου αυτού «Το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να προβάλλει οποτεδήποτε αντιρρήσεις για την επεξεργασία δεδομένων που το αφορούν. Οι αντιρρήσεις απευθύνονται εγγράφως στον υπεύθυνο επεξεργασίας και πρέπει να περιέχουν αίτημα για συγκεκριμένη ενέργεια, όπως διόρθωση, προσωρινή μη χρησιμοποίηση, δέσμευση, μη διαβίβαση ή διαγραφή. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει την υποχρέωση να απαντήσει εγγράφως επί των αντιρρήσεων μέσα σε αποκλειστική προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών. Στην απάντησή του οφείλει να ενημερώσει το

υποκείμενο για τις ενέργειες στις οποίες προέβη ή, ενδεχομένως, για τους λόγους που δεν ικανοποίησε το αίτημα. Η απάντηση σε περίπτωση απόρριψης των αντιρρήσεων πρέπει να κοινοποιείται και στην Αρχή.»

6. Στην προκειμένη περίπτωση προκύπτει ότι η Χ.Ο. παρέχει στο ευρύ κοινό μια δημόσια υπηρεσία πληροφόρησης για στοιχεία επικοινωνίας επιχειρήσεων και επαγγελματιών, με δεδομένα ανάλογα με αυτά που παρέχονται στις υπηρεσίες καταλόγου συνδρομητών. Στα δεδομένα αυτά περιλαμβάνονται όνομα, επώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο και επάγγελμα. Όσον αφορά τα δεδομένα που χρησιμοποιούνται και τη νομιμότητα αυτών, θα πρέπει να γίνει διάκριση ανάλογα με την πηγή. Όταν η πηγή είναι οι δημόσιοι κατάλογοι συνδρομητών, τότε τα δεδομένα αυτά είναι δυνατό να χρησιμοποιηθούν νομίμως, καθώς ο σκοπός λειτουργίας του καταλόγου επαγγελματιών της Χ.Ο. είναι απόλυτα συναφής με τον αναφερόμενο στο άρ. 10 του ν. 3471/2006 σκοπό. Φυσικά, για τα δεδομένα επαγγέλματος θα πρέπει να έχει δοθεί η συγκατάθεση του συνδρομητή (στον πάροχό του). Ως προς αυτά, αρκεί επομένως η απόδειξη ότι τα δεδομένα περιέχονται, με αυτή τη μορφή, σε κατάλογο συνδρομητών.

Όσον αφορά δεδομένα που προέρχονται από άλλη πηγή, όταν αυτά περιορίζονται στα προαναφερθέντα δεδομένα, μπορεί να έχει εφαρμογή το άρ. 5 παρ. 2 ε' του ν. 2472/1997, αλλά υπό τις προϋποθέσεις του άρ. 11 του ίδιου νόμου. Και τούτο γιατί ο σκοπός που επιδιώκει η Χ.Ο., δηλαδή το οικονομικό συμφέρον για τη δημιουργία της εφαρμογής καταλόγου επαγγελματιών διευθύνσεων, συμβαδίζει καταρχήν με το επαγγελματικό συμφέρον των υποκειμένων για την ευχερέστερη αναζήτηση των στοιχείων τους από το κοινό. Έτσι, για τη χρήση των στοιχείων που λαμβάνονται από λοιπές πηγές, π.χ. επαγγελματικούς φορείς και επαγγελματικές εκθέσεις δεν απαιτείται, σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 2 στοιχ. ε' του ν. 2472/1997, νέα συγκατάθεση των υποκειμένων των δεδομένων, αλλά αρκεί η προηγούμενη ενημέρωση αυτών σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 11 παρ. 1 του ν. 2472/1997.

Στην προκειμένη όμως περίπτωση, η ενημέρωση αυτή θα έπρεπε να είχε διενεργηθεί μέσω ατομικής ενημέρωσης (π.χ. ατομικής επιστολής ή επικοινωνίας) με την οποία να παρέχεται ικανό χρονικό διάστημα για την άσκηση του δικαιώματος αντίρρησης, καθώς τα στοιχεία διεύθυνσης είναι διαθέσιμα στην Χ.Ο. και ο τρόπος αυτός αποτελεί τον προσφορότερο και ασφαλέστερο προκειμένου να ικανοποιηθούν τα δικαιώματα όλων των υποκειμένων της επεξεργασίας. Περαιτέρω όταν τα δεδομένα προέρχονται από επαγγελματικές ενώσεις αυτές οφείλουν, κατά το στάδιο

συλλογής των δεδομένων, να ενημερώνουν τα υποκείμενα για τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων¹.

7. Από τη εξέταση των στοιχείων των καταγγελιών προκύπτει ότι σε τρεις περιπτώσεις (Δ, Ε, Ι) τα προσωπικά δεδομένα που εμφανίστηκαν στις ιστοσελίδες δεν ήταν αυτά των συνδρομητών τηλεφωνίας του ΟΤΕ. Συνεπώς, η πηγή δεν μπορεί να είναι ο κατάλογος συνδρομητών, αντίθετα με ότι υποστηρίζει ο Χ.Ο.. Παράλληλα, σε τέσσερις περιπτώσεις (Γ, Η, Δ, Ι) οι συνδρομητές, κάτοχοι των αριθμών, είχαν δηλώσει ότι δεν επιθυμούν οι αριθμοί των τηλεφώνων τους να είναι ανακινώσιμοι σε υπηρεσίες καταλόγων. Στις περιπτώσεις αυτές δεν επιτρέπεται η επεξεργασία των δεδομένων, ενώ ακόμα κι αν η δήλωση των συνδρομητών ήταν μεταγενέστερη της απόκτησης των στοιχείων από το πάροχο υπηρεσίας τηλεφωνίας ο Χ.Ο. οφείλει (με βάση το άρ. 4 παρ. 1 εδ. γ του ν. 2472/1997) να ελέγχει και να υποβάλει σε ενημέρωση τα δεδομένα που επεξεργάζεται.

Όσον αφορά τις λοιπές καταγγελίες, στην περίπτωση καταγγελίας Ζ τα δεδομένα δηλώνεται ότι προέρχονται από το δημόσιο κατάλογο συνδρομητών, χωρίς να υπάρχει απόδειξη προς αυτό, στην περίπτωση καταγγελίας Α ο Χ.Ο. είχε νομίμως τα δεδομένα, στο πλαίσιο της σύμβασης μαζί του, ενώ στην περίπτωση Θ ο Χ.Ο. δέχεται ότι από λάθος συνέχισε να επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα της προσφεύγουσας

8. Περαιτέρω, ο Χ.Ο. οφείλει να μεριμνά για την ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης. Τμήμα του δικαιώματος αυτού είναι και η πληροφόρηση για την πηγή των δεδομένων. Όπως προκύπτει από το ιστορικό της παρούσης, η πληροφορία αυτή δεν βρίσκεται στα αρχεία της εταιρείας, στις περιπτώσεις που αφορούν οι καταγγελίες, με αποτέλεσμα το δικαίωμα πρόσβασης να μην μπορεί να ικανοποιηθεί. Μάλιστα, ο προσφεύγων Λ άσκησε το δικαίωμα πρόσβασης με συστημένη επιστολή και δεν έλαβε ποτέ απάντηση. Στη μία περίπτωση που ο Χ.Ο. απάντησε (Β), η απάντηση αυτή δεν περιέχει την πηγή των δεδομένων.

9. Επίσης, ο Χ.Ο. οφείλει να μεριμνά για την ικανοποίηση του δικαιώματος αντίρρησης και να διαγράφει τα δεδομένα όσων φυσικών προσώπων εκφράσουν αντιρρήσεις, το αργότερο εντός του προβλεπόμενου από το νόμο διαστήματος των 15 ημερών. Όπως προκύπτει από το ιστορικό της υπόθεσης, η ικανοποίηση του δικαιώματος αυτού φαίνεται ότι στην πράξη είναι προβληματική. Ο Χ.Ο. δεν

¹ Με αυτό τον τρόπο έχει αντιμετωπίσει η Αρχή αντίστοιχες υποθέσεις και στο παρελθόν (βλ. αποφάσεις της Αρχής με αρ. 75/2009 και 83/2009)

ικανοποίησε εντός του προβλεπόμενου χρόνου τα δικαιώματα αυτά, μη απαντώντας μάλιστα στους αιτούντες και, αν και προέβη σε διαγραφή σε μεταγενέστερη χρονική στιγμή, δεν έχει απαντήσει ακόμα στους αιτούντες εγγράφως, όπως οφείλει, εκτός από μία περίπτωση (B).

10. Όπως διαπιστώθηκε κατά την εξέταση της υπόθεσης ο Χ.Ο. δεν διαθέτει σχετικές έγγραφες διαδικασίες για την ικανοποίηση των δικαιωμάτων που προβλέπονται στα άρθρα 11, 12 και 13 του ν. 2472/1997. Καθώς το κυρίως αντικείμενο της δραστηριότητας του αφορά σε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η ύπαρξη τυποποιημένης, έγγραφης διαδικασίας που θα αφορά στην ικανοποίηση των ανωτέρω δικαιωμάτων και η πλήρης ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με αυτή, θα οδηγούσε στην ορθότερη εφαρμογή του νόμου.

11. Η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των καταγγελιών, το πλήθος των παραβάσεων που διαπιστώθηκαν, το γεγονός ότι τα δεδομένα που έτυχαν επεξεργασίας και δημοσιοποιήθηκαν περιλαμβάνουν μη δημόσια προσβάσιμα απλά προσωπικά δεδομένα, την προσβολή που επήλθε στα υποκείμενα των δεδομένων από τη δημοσιοποίηση των στοιχείων τους, συνεκτιμώντας το γεγονός ότι ο Χ.Ο. επεξεργάζεται δεδομένα για μεγάλο αριθμό προσώπων και βρίσκεται σε δυσχερή οικονομική θέση, 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 και η οποία κρίνεται ανάλογη με τη βαρύτητα των παραβάσεων.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή

- 1) Επιβάλλει, με βάση τα άρθρα 19 παρ. 1 στοιχ. στ' και 21 του ν. 2472/1997, στην «ΧΡΥΣΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΕΝΤΥΠΗ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ Α.Ε.» πρόστιμο δέκα χιλιάδων (10.000) Ευρώ για τις ως άνω διαπιστωθείσες παραβιάσεις των διατάξεων των άρθρων 5, 11, 12 και 13 του ν. 2472/1997
- 2) Απευθύνει, με βάση το άρθρο 19 παρ. 1 στοιχ. γ, σύσταση στον υπεύθυνο επεξεργασίας όπως στο μέλλον καταρτίσει και εφαρμόζει εσωτερική διαδικασία για

την ικανοποίηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων τα οποία προβλέπονται στα άρθρα 11, 12 και 13 του ν. 2472/1997.

Ο Πρόεδρος της Αρχής

Η Γραμματέας

Πέτρος Χριστόφορος

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου