



Αθήνα, 04-09-2023

Αριθ. Πρωτ.: 2230

Απόφαση 22/2023
(Μonoπρόσωπο Όργανο)

Ο Πρόεδρος της Αρχής, ως μονοπρόσωπο όργανο κατά το άρθρο 17 παρ. 1 του ν. 4624/2019 (ΦΕΚ Α' 137), στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων που προβλέπονται στα άρθρα 4 παρ. 3 και 10 παρ. 4 του Κανονισμού Λειτουργίας της Αρχής (ΦΕΚ Β' 879/25.02.2022), συνεδρίασε μέσω τηλεδιάσκεψης την 30^η-03-2023 προκειμένου να συνεξετάσει λόγω συνάφειας τις υποθέσεις που αναφέρονται κατωτέρω στο ιστορικό της παρούσας απόφασης. Παρούσα χωρίς δικαίωμα ψήφου ήταν η Κυριακή Καρακάση, νομική ελέγκτρια – δικηγόρος, καθώς και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπ' όψιν της τα παρακάτω:

Υποβλήθηκε ενώπιον της Αρχής Προστασίας Δεδομένων καταρχάς η υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4461/17-03-2022 καταγγελία του πρώτου καταγγέλλοντος, μετά των συμπληρωματικών αυτής στοιχείων (Γ/ΕΙΣ/7941/13-06-2022), σύμφωνα με την οποία ο τελευταίος, με το από ... γραπτό του μήνυμα προς την εταιρεία με την επωνυμία «VOLTON Ελληνική Ενεργειακή Ανώνυμη Εταιρεία» καθώς και με τις από ... σχετικές αιτήσεις, που, όπως ισχυρίζεται, απέστειλε στην αυτή ως άνω εταιρεία στις ..., ζήτησε όπως του χορηγηθούν αντίγραφα των ηχογραφημένων συνομιλιών που είχε με εταιρικό εκπρόσωπο σχετικά με την ανανέωση σύμβασης για τρεις (3) αριθμούς παροχών. Ωστόσο, όπως

αναφέρει ο καταγγέλλων, το ως άνω αίτημα πρόσβασης δεν είχε ικανοποιηθεί μέχρι την ημερομηνία υποβολής της επίμαχης καταγγελίας, ήτοι έως τις

Η Αρχή, στο πλαίσιο εξέτασης της ανωτέρω καταγγελίας, με το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1919/27-07-2022 έγγραφό της, διαβίβασε στην εν λόγω εταιρεία την επίμαχη καταγγελία ζητώντας από την τελευταία να διευκρινίσει εάν ο καταγγέλλων άσκησε, όπως ισχυρίζεται, το δικαίωμα πρόσβασης σε δεδομένα που τον αφορούν και σε ποια συγκεκριμένα, καθώς και εάν και με ποιον τρόπο ανταποκρίθηκε στο ως άνω αίτημα του καταγγέλλοντος ή και για ποιο λόγο τυχόν δεν το ικανοποίησε εμπροθέσμως, και να επισυνάψει παράλληλα το σχετικό έγγραφο αίτημα. Επιπλέον, ζητήθηκαν διευκρινίσεις σχετικά με το αντικείμενο των επίμαχων συνομιλιών με τον καταγγέλλοντα, σχετικά με το ζήτημα εάν αυτές έχουν καταγραφεί από την εν λόγω εταιρεία, και σε καταφατική περίπτωση για πόσο χρονικό διάστημα τις τηρεί η τελευταία, σύμφωνα με την πολιτική της. Τέλος, ζητήθηκε από την εταιρεία να διευκρινίσει την πολιτική της σχετικά με την καταγραφή των συνομιλιών με τους πελάτες της εταιρείας, και ειδικότερα, ποιες κλήσεις (π.χ. εξερχόμενες από την εταιρεία ή και εισερχόμενες προς αυτήν) και με ποια διαδικασία καταγράφονται, για πόσο χρονικό διάστημα αποθηκεύονται, καθώς και εάν και με ποια διαδικασία ικανοποιούνται τα αιτήματα πρόσβασης σε αυτές.

Κατόπιν αυτού, η καταγγελλόμενη εταιρεία απέστειλε το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/9425/09-08-2022 Υπόμνημα, με το οποίο, μεταξύ άλλων, επιβεβαίωσε την άσκηση ενώπιόν της του επίμαχου δικαιώματος πρόσβασης του καταγγέλλοντος σε ηχογραφημένες συνομιλίες που τον αφορούσαν. Μάλιστα, αναφέρθηκε ως ημερομηνία κατά την οποία επαναλήφθηκε η άσκηση του εν λόγω δικαιώματος του υποκειμένου των δεδομένων και η Επίσης η καταγγελλόμενη ανέφερε ότι μέχρι τις ... δεν είχε καταφέρει να ανταποκριθεί στα ανωτέρω αιτήματα του καταγγέλλοντος εξαιτίας του αυξημένου λόγω της σοβούσας ενεργειακής κρίσης όγκου των σχετικών αιτήσεων και ερωτημάτων που λαμβάνει, ενώ επικαλείται ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης του καταγγέλλοντος στις ... (βλ. το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1509/28-02-2023 συμπληρωματικό έγγραφο του καταγγέλλοντος καθώς και το σχετικό έγγραφο που συνυποβλήθηκε με το μετ' ακρόαση Υπόμνημα της καταγγελλόμενης εταιρείας). Επιπλέον, η καταγγελλόμενη εταιρεία ανέφερε ότι το αντικείμενο των επίμαχων κλήσεων που καταγράφηκαν ήταν η ανανέωση της σύμβασης για τους τρεις αριθμούς παροχών, που συμπεριέλαβε στα επίμαχα αιτήματά του ο καταγγέλλων. Περαιτέρω, η

καταγγελλομένη διευκρινίζει ότι οι εν λόγω συνομιλίες καταγράφηκαν στο πλαίσιο πραγματοποίησης νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την ανανέωση της σύμβασης με τον καταναλωτή – πελάτη και ότι η εταιρεία κατόπιν ενημέρωσης των καταναλωτών, καταγράφει τις κλήσεις με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής ή άλλης επαγγελματικού χαρακτήρα επικοινωνίας. Ως προς το χρόνο τήρησης των καταγεγραμμένων συνομιλιών, ανέφερε ότι ανέρχεται σε ένα έτος, ενώ κατόπιν σχετικής ρητής συγκατάθεσης των υποκειμένων των δεδομένων, δύναται να ανέρχεται στην πενταετία. Τέλος, αναφορικά με τη διαδικασία ικανοποίησης των αιτημάτων πρόσβασης σε ηχογραφημένες συνομιλίες, η καταγγελλομένη σημείωσε ότι αυτά ικανοποιούνται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών κατόπιν υποβολής σχετικών έγγραφων αιτήσεων σε συγκεκριμένες ηλεκτρονικές διευθύνσεις (privacy@volton.gr ή customersupport@volton.gr) χωρίς να απαιτείται επιβεβαίωση της ταυτότητας του αιτούντος παρά μόνο στις περιπτώσεις που το αίτημα λαμβάνεται από μη ήδη δηλωθείσα από τον εκάστοτε αιτούντα ηλεκτρονική διεύθυνση, ενώ όταν πρόκειται για τρίτο πρόσωπο, διευκρινίζεται ότι ζητείται και σχετική εξουσιοδότηση.

Περαιτέρω, υποβλήθηκε στην Αρχή κατά της αυτής ως άνω καταγγελλόμενης εταιρείας και η με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6830/09-05-2022 καταγγελία του δεύτερου καταγγέλλοντος. Ο τελευταίος υποστηρίζει ότι με την από ... εξώδικη δήλωση – πρόσκλησή του, την οποία, όπως αναφέρει, απέστειλε στην καταγγελλόμενη εταιρεία με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ζήτησε όπως του χορηγηθεί αντίγραφο της από ... ηχογραφημένης συνομιλίας του με εκπρόσωπο της ανωτέρω εταιρείας σχετικά με αίτησή του από ... που είχε αποσταλεί ομοίως με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο όνομα και για λογαριασμό των εντολέων του, Α και Β. Ακολούθως δε, με την από ... αίτησή του προς την καταγγελλόμενη, ζήτησε την ηχογραφημένη, κατά τους ισχυρισμούς του, κλήση της ίδιας ημέρας (ήτοι της ...), στο πλαίσιο της οποίας, εταιρικός εκπρόσωπος καλώντας στις ... από τον τηλεφωνικό αριθμό 2163001000 προς το κινητό του καταγγέλλοντος (...) τον διαβεβαίωσε για την καταχώριση του πρώτου ως άνω αιτήματός του καθώς και για τη σύντομη απάντηση επ' αυτού. Ωστόσο, όπως ανέφερε ο καταγγέλλων, τα ως άνω αιτήματα πρόσβασης δεν ικανοποιήθηκαν.

Η Αρχή, στο πλαίσιο εξέτασης της ανωτέρω καταγγελίας, με το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1918/27-07-2022 έγγραφό της, διαβίβασε στην εν λόγω καταγγελλόμενη εταιρεία και την ως άνω καταγγελία ζητώντας να διευκρινιστεί εάν ο καταγγέλλων άσκησε, όπως ισχυρίζεται, το δικαίωμα πρόσβασης σε δεδομένα που τον αφορούν και σε ποια

συγκεκριμένα, καθώς και εάν και με ποιον τρόπο ανταποκρίθηκε η καταγγελλόμενη εταιρεία στο ως άνω αίτημα του καταγγέλλοντος ή και για ποιο λόγο τυχόν δεν ικανοποιήθηκε το ανωτέρω αίτημα εμπροθέσμως, και να επισυναφθεί το σχετικό αίτημα και η τυχόν απάντηση της εταιρείας. Ζητήθηκαν δε διευκρινίσεις και για το αντικείμενο των συνομιλιών με τον καταγγέλλοντα, για το ζήτημα εάν έχουν καταγραφεί από την καταγγελλόμενη, και σε καταφατική περίπτωση για πόσο χρονικό διάστημα η τελευταία τις τηρεί, σύμφωνα με την πολιτική της. Τέλος, ζητήθηκε εκ νέου να διευκρινιστεί η εταιρική πολιτική σχετικά με την καταγραφή των συνομιλιών με τους πελάτες της εταιρείας, και ειδικότερα, ποιες κλήσεις (π.χ. εξερχόμενες από την εταιρεία σας ή και εισερχόμενες προς αυτήν) και με ποια διαδικασία καταγράφονται, για πόσο χρονικό διάστημα αποθηκεύονται, καθώς και εάν και με ποια διαδικασία ικανοποιούνται τα αιτήματα πρόσβασης σε αυτές.

Η καταγγελλόμενη εταιρεία απέστειλε στην Αρχή το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/9423/09-08-2022 Υπόμνημά της, με το οποίο, επιβεβαίωσε καταρχήν ότι ο καταγγέλλων άσκησε ενώπιόν της στις ... και ... το δικαίωμα πρόσβασης στις επίμαχες ηχογραφημένες συνομιλίες, αρχεία των οποίων προσκομίζει ενώπιον της Αρχής και ανέφερε ότι μέχρι τις ... δεν είχε καταφέρει να ανταποκριθεί στα ανωτέρω αιτήματα του καταγγέλλοντος εξαιτίας του αυξημένου λόγω της σοβούσας ενεργειακής κρίσης όγκου των σχετικών αιτήσεων και ερωτημάτων που λαμβάνει ενώ επικαλείται ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης του καταγγέλλοντος στις ... (βλ. το σχετικό έγγραφο που συνυποβλήθηκε με το μετ' ακρόαση Υπόμνημα της καταγγελλόμενης εταιρείας). Ως προς τα λοιπά ζητήματα για τα οποία ζητήθηκαν διευκρινίσεις, η καταγγελλόμενη εταιρεία με το ανωτέρω έγγραφό της επανέλαβε όσα υποστήριξε και με το προαναφερόμενο υπ' αριθ. Γ/ΕΙΣ/9425/09-08-2022 έγγραφο, σύμφωνα με όσα αναλυτικά εκτέθηκαν αμέσως ανωτέρω.

Τέλος, υποβλήθηκε στην Αρχή κατά της αυτής ως άνω καταγγελλόμενης εταιρείας και η με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7624/01-06-2022 καταγγελία του τρίτου καταγγέλλοντος. Ο τελευταίος αναφέρει, μεταξύ άλλων, ότι απέστειλε αρχικά στις ... ηλεκτρονικό μήνυμα στην αυτή καταγγελλόμενη εταιρεία ζητώντας τη χορήγηση αντιγράφου της συνομιλίας που έλαβε χώρα με εκπρόσωπό της κατά την αυτή ως άνω ημερομηνία, ήτοι στις Κατόπιν δε, των από ... και ... σχετικών υπενθυμίσεων του καταγγέλλοντος προς την ανωτέρω εταιρεία, έλαβε στις ... το προτυποποιημένο έντυπο ακρόασης κλήσης και παρά τη σχετική του αντίδραση, κατόπιν επιμονής της καταγγελλόμενης στη διαδικασία υποβολής του συγκεκριμένου εντύπου για την άσκηση του επίμαχου δικαιώματος πρόσβασης (βλ. το από ... μήνυμα

ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της καταγγελλομένης), ο καταγγέλλων απέστειλε την ... υπογεγραμμένη την υποδεικνυόμενη από την εταιρεία αίτηση, σύμφωνα με τις οδηγίες της τελευταίας. Με την εν λόγω αίτησή του ο καταγγέλλων ζήτησε όπως του χορηγηθεί αντίγραφο της ηχογραφημένης συνομιλίας του με εταιρικό εκπρόσωπο σχετικά με την κατάρτιση της σύμβασής του με την καταγγελλομένη. Ακολούθως, στις ..., και αφού εκπρόσωποι της καταγγελλόμενης εταιρείας ενημέρωναν στο μεσοδιάστημα τον καταγγέλλοντα, απαντώντας σε σχετικά υπενθυμιστικά γραπτά μηνύματα του τελευταίου (βλ. τα από ..., ... και ... σχετικά ηλεκτρονικά μηνύματα του καταγγέλλοντος), ότι το αίτημά του βρισκόταν υπό επεξεργασία, ο καταγγέλλων αιτήθηκε από την εταιρεία και αντίγραφα του συνόλου των ηχογραφημένων κλήσεων που τον αφορούσαν κατά το τελευταίο τετράμηνο από την υποβολή του τελευταίου ως άνω αιτήματος. Ωστόσο, στις ... εκπρόσωπος της καταγγελλόμενης εταιρείας ζήτησε από τον καταγγέλλοντα να υποβάλει εκ νέου το προαναφερόμενο προτυποποιημένο έντυπο για την ως άνω ζητηθείσα κλήση σχετικά με την κατάρτιση σύμβασης, είτε με χειρόγραφη υπογραφή είτε με ηλεκτρονική θεώρηση του γνησίου αυτής (μέσω της σχετικής υπηρεσίας της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, gov.gr) παραπέμποντάς τον ταυτόχρονα να ακολουθήσει την αυτή διαδικασία για όποια έτερη ηχογραφημένη κλήση θα επιθυμούσε να του χορηγηθεί. Όπως αναφέρει δε ο καταγγέλλων, τα ως άνω αιτήματα πρόσβασης δεν είχαν ικανοποιηθεί κατά το χρόνο υποβολής της υπό εξέταση καταγγελίας.

Η Αρχή, στο πλαίσιο εξέτασης της ανωτέρω καταγγελίας, με το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1985/08-08-2022 έγγραφό της, διαβίβασε στην εν λόγω καταγγελλόμενη εταιρεία και την ως άνω καταγγελία ζητώντας να διευκρινιστεί εάν ο καταγγέλλων άσκησε, όπως ισχυρίζεται, το δικαίωμα πρόσβασης σε δεδομένα που τον αφορούν και σε ποια συγκεκριμένα, καθώς και εάν και με ποιον τρόπο ανταποκρίθηκε η καταγγελλόμενη εταιρεία στο ως άνω αίτημα του καταγγέλλοντος ή και για ποιο λόγο τυχόν δεν ικανοποιήθηκε το ανωτέρω αίτημα εμπροθέσμως και να επισυναφθεί το σχετικό αίτημα και η τυχόν απάντηση της εταιρείας. Ζητήθηκαν δε διευκρινίσεις και για το αντικείμενο των συνομιλιών με τον καταγγέλλοντα, για το εάν έχουν καταγραφεί από την καταγγελλομένη, και σε καταφατική περίπτωση για πόσο χρονικό διάστημα η τελευταία τις τηρεί, σύμφωνα με την πολιτική της. Τέλος, ζητήθηκε εκ νέου να διευκρινιστεί η εταιρική πολιτική σχετικά με την καταγραφή των συνομιλιών με τους πελάτες της εταιρείας, και ειδικότερα, ποιες κλήσεις (π.χ. εξερχόμενες από την εταιρεία σας ή και εισερχόμενες προς αυτήν) και με ποια διαδικασία

καταγράφονται, για πόσο χρονικό διάστημα αποθηκεύονται, καθώς και εάν και με ποια διαδικασία ικανοποιούνται τα αιτήματα πρόσβασης σε αυτές.

Η καταγγελλόμενη εταιρεία απέστειλε στην Αρχή το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/9930/07-09-2022 Υπόμνημά της, με το οποίο επιβεβαίωσε καταρχήν ότι ο καταγγέλλων άσκησε ενώπιόν της στις ... το επίμαχο δικαίωμα πρόσβασης και ανέφερε ότι μέχρι τις ... δεν είχε καταφέρει να ανταποκριθεί στο ανωτέρω αίτημα του καταγγέλλοντος εξαιτίας του αυξημένου λόγω της σοβούσας ενεργειακής κρίσης όγκου των σχετικών αιτήσεων και ερωτημάτων που λαμβάνει ενώ επικαλείται ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης του καταγγέλλοντος στις ... (βλ. το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1451/26-02-2023 συμπληρωματικό έγγραφο του καταγγέλλοντος καθώς και το σχετικό έγγραφο που συνυποβλήθηκε με το μετ' ακρόαση Υπόμνημα της καταγγελλόμενης εταιρείας). Αναφορικά δε με το αντικείμενο των καταγεγραμμένων συνομιλιών, η καταγγελλόμενη εταιρεία σημειώνει ότι αφορούσαν στη σύναψη της σύμβασης με τον καταγγέλλοντα καθώς και σε διευκρινιστικά ερωτήματα του καταγγέλλοντος αναφορικά, μεταξύ άλλων, και με την εγγύηση. Ως προς τα λοιπά ζητήματα για τα οποία ζητήθηκαν διευκρινίσεις η καταγγελλόμενη με το ανωτέρω έγγραφό της επανέλαβε τα όσα υποστήριξε και με τα προαναφερόμενα υπ' αριθ. Γ/ΕΙΣ/9425/09-08-2022 και Γ/ΕΙΣ/9423/09-08-2022 έγγραφα, σύμφωνα με όσα αναλυτικά εκτέθηκαν αμέσως ανωτέρω.

Κατόπιν τούτων, η Αρχή κάλεσε σε ακρόαση ενώπιον του Προέδρου της Αρχής ως μονοπρόσωπου οργάνου μέσω τηλεδιάσκεψης, με τη με αριθ. Πρωτ. Γ/ΕΞΕ/584/07-03-2023 Κλήση, την καταγγελλόμενη εταιρεία στις 16-03-2023, ημερομηνία κατά την οποία αναβλήθηκε η συζήτηση λόγω αποχής των δικηγόρων του ΔΣΑ. Ακολούθως, στη μετ' αναβολή συνεδρίαση της 30^{ης}-03-2023 και πάλι μέσω τηλεδιάσκεψης, για την οποία εστάλη η με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/736/22-03-2023 σχετική Κλήση, η καταγγελλόμενη παρέστη και ανέπτυξε τις απόψεις της διά των δικηγόρων της, Ηλιάνας Κωστή (ΑΜ/ΔΣΑ ...) και Κωνσταντίνου Στασινόπουλου, (ΑΜ/ΔΣΑ ...), ενώ παρέστη εκ μέρους της αυτής ως άνω καταγγελλομένης και ο Γ, ως Επικεφαλής Εξυπηρέτησης Πελατών της τελευταίας. Περαιτέρω, μετά την εν λόγω ακρόαση χορηγήθηκε στην ως άνω καταγγελλομένη προθεσμία προσκομίσεως υπομνήματος προς περαιτέρω υποστήριξη των ισχυρισμών της μέχρι τις 13-04-2023.

Ακολούθως, η καταγγελλόμενη εταιρεία υπέβαλε εμπροθέσμως το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2723/12-04-2023 υπόμνημά της μετά των συνημμένων σε αυτό εγγράφων, στο οποίο

αναφέρει μεταξύ άλλων τα ακόλουθα: Καταρχάς μνημονεύει ότι τα αιτήματα των καταγγελλόντων συνέπεσαν χρονικά με την επιβολή των έκτακτων μέτρων προστασίας της δημόσιας υγείας από τον κίνδυνο περαιτέρω διασποράς του κορωνοϊού καθώς και με την ενεργειακή κρίση, η οποία οδήγησε στην υπερφόρτωση του συστήματος διαχείρισης της καταγγελλομένης εξαιτίας του όγκου των αιτημάτων που δεχόταν σχετικά με τη ρήτρα αναπροσαρμογής και τις συνακόλουθες αυξήσεις στους λογαριασμούς των καταναλωτών. Παραδέχεται δε η καταγγελλόμενη εταιρεία ότι εκείνο το χρονικό διάστημα παρουσίασε καθυστέρηση στη διαχείριση των αιτημάτων, ενώ αναφορικά με τα επίμαχα αιτήματα των τριών καταγγελλόντων ισχυρίζεται ότι οι τελευταίοι ήταν υποχρεωμένοι να προβούν σε στάθμιση μεταξύ του δικαιώματος των υποκειμένων των δεδομένων και της δυνατότητας αποστολής του περιεχομένου της επικοινωνίας που εκάστοτε ζητείτο, εμφορούνται δε όχι μόνο από δυσαρέσκεια αλλά και από εκδικητικά συναισθήματα. Ακολούθως η καταγγελλόμενη εταιρεία αναφέρει ότι τα επίμαχα αιτήματα των καταγγελλόντων δεν αποσκοπούσαν στην παροχή πληροφοριών για την επεξεργασία των δεδομένων τους αλλά είτε στην πληροφόρηση σχετικά με χρεώσεις, που, όμως, αναφέρονται στον ιστότοπο της εταιρείας και στους λογαριασμούς των πελατών, είτε στην αποστολή της σύμβασης, τους όρους της οποίας μπορούσαν ωσαύτως να δουν από τον ιστότοπο της καταγγελλομένης. Σημειώνεται, μάλιστα, από την καταγγελλόμενη ότι και στις τρεις υπό εξέταση περιπτώσεις υπήρχε δικαιολογημένη, κατά τους ισχυρισμούς της, καθυστέρηση, καθώς τα υποκείμενα κακή τη πίστει δεν ακολουθούσαν την προτεινόμενη από την εταιρεία διαδικασία προσδιορισμού των ζητούμενων δεδομένων ή βεβαίωσης πλήρωσης των προϋποθέσεων για την υποβολή των αιτημάτων. Τονίζεται δε, ότι σε κάθε περίπτωση ανταποκρίθηκε έστω και καθυστερημένα στα αιτήματα πρόσβασης των καταγγελλόντων.

Ως προς τον πρώτο ως άνω καταγγέλλοντα, Δ, σημειώνει ότι στις υποβληθείσες προτυποποιημένες φόρμες άσκησης του δικαιώματος που συμπλήρωσε, ανέφερε γενικά και αόριστα ότι επιθυμεί να αποκτήσει πρόσβαση στις κλήσεις στο πλαίσιο των οποίων ανανεώθηκαν οι συμβάσεις που αφορούσαν στις παροχές του και ουδέποτε παρείχε κάποια αποσαφήνιση και περαιτέρω αναφέρει ότι στις ... ανταποκρίθηκε στο αίτημα του ανωτέρω καταγγέλλοντος αποστέλλοντας στον τελευταίο τα ζητηθέντα στοιχεία. Αναφορικά με τον δεύτερο καταγγέλλοντα, Ε, σημειώνεται ότι τα «μυθεύματα» που επικαλέστηκε για την καταγγελλόμενη δεν επέτρεψαν στην τελευταία να εξετάσει το αίτημα πρόσβασης και ότι, πάντως ανταποκρίθηκε σε αυτό αποστέλλοντας στον καταγγέλλοντα σχετικό mail στις Για

τον τρίτο καταγγέλλοντα, ΣΤ, η καταγγελλομένη σημειώνει ότι στις ... ικανοποίησε το αίτημά του, επισημαίνοντας παράλληλα ότι ο καταγγέλλων δεν παρείχε καμία διευκόλυνση για τον προσδιορισμό του αιτήματος.

Τέλος, η καταγγελλομένη αναφέρεται, μεταξύ άλλων, στο χρόνο διατήρησης των ηχογραφημένων συνομιλιών με τους καταναλωτές, ενώ αφενός παραθέτει παράρτημα του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΦΕΚ Β/832/09-04-2013), σύμφωνα με τον οποίο πρέπει να καταγράφεται και να τυγχάνει ανάλογης διαχείρισης κάθε αίτημα/παράπονο πελατών και λοιπών καταναλωτών με σχετικό αποδεικτικό καταχώρισης, αφετέρου αναφέρει τους εσωτερικούς - εταιρικούς αποδέκτες των αιτημάτων πρόσβασης σε ηχογραφημένες συνομιλίες.

Η Αρχή, αφού έλαβε υπ' όψιν της τα ανωτέρω,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ

1. Επειδή από τις διατάξεις των άρθρων 51 και 55 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 – εφεξής, ΓΚΠΔ) και του άρθρου 9 του νόμου 4624/2019 (ΦΕΚ Α' 137) προκύπτει ότι η Αρχή έχει αρμοδιότητα να εποπτεύει την εφαρμογή των διατάξεων του ΓΚΠΔ, του νόμου αυτού και άλλων ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων. Με το άρθρο 5 παρ. 1 του ΓΚΠΔ τίθενται οι αρχές που πρέπει να διέπουν μια επεξεργασία. Σύμφωνα με την αρχή της λογοδοσίας που εισάγεται με το εν λόγω άρθρο, ορίζεται στην παράγραφο 2 αυτού, ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας *«φέρει την ευθύνη και είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωση με την παράγραφο 1 («λογοδοσία»)»*. Όπως έχει κρίνει η Αρχή,¹ με τον ΓΚΠΔ υιοθετήθηκε ένα νέο μοντέλο συμμόρφωσης, κεντρικό σημείο του οποίου συνιστά η αρχή της λογοδοσίας στο πλαίσιο της οποίας ο υπεύθυνος επεξεργασίας υποχρεούται να σχεδιάζει, εφαρμόζει και εν γένει λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα και πολιτικές, προκειμένου η επεξεργασία των δεδομένων να είναι σύμφωνη με τις σχετικές νομοθετικές προβλέψεις. Επιπλέον δε, ο υπεύθυνος επεξεργασίας βαρύνεται με το περαιτέρω καθήκον να

¹ 1 Βλ. απόφαση Αρχής 26/2019, σκέψη 8, διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της.

αποδεικνύει ο ίδιος και ανά πάσα στιγμή τη συμμόρφωσή του με τις αρχές του άρθρου 5 παρ. 1 ΓΚΠΔ.

2. Επειδή σύμφωνα με το άρθρο 15 παρ. 1, 3 και 4 του ΓΚΠΔ «1. Το υποκείμενο των δεδομένων έχει το δικαίωμα να λαμβάνει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας επιβεβαίωση για το κατά πόσον ή όχι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν υφίστανται επεξεργασία και, εάν συμβαίνει τούτο, το δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και στις ακόλουθες πληροφορίες: α) τους σκοπούς της επεξεργασίας, β) τις σχετικές κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, γ) τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών στους οποίους κοινολογήθηκαν ή πρόκειται να κοινολογηθούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, ιδίως τους αποδέκτες σε τρίτες χώρες ή διεθνείς οργανισμούς, δ) εάν είναι δυνατόν, το χρονικό διάστημα για το οποίο θα αποθηκευτούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή, όταν αυτό είναι αδύνατο, τα κριτήρια που καθορίζουν το εν λόγω διάστημα, ε) την ύπαρξη δικαιώματος υποβολής αιτήματος στον υπεύθυνο επεξεργασίας για διόρθωση ή διαγραφή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή περιορισμό της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορά το υποκείμενο των δεδομένων ή δικαιώματος αντίταξης στην εν λόγω επεξεργασία, στ) το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας σε εποπτική αρχή, ζ) όταν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν συλλέγονται από το υποκείμενο των δεδομένων, κάθε διαθέσιμη πληροφορία σχετικά με την προέλευσή τους, η) την ύπαρξη αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, που προβλέπεται στο άρθρο 22 παράγραφοι 1 και 4 και, τουλάχιστον στις περιπτώσεις αυτές, σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τη λογική που ακολουθείται, καθώς και τη σημασία και τις προβλεπόμενες συνέπειες της εν λόγω επεξεργασίας για το υποκείμενο των δεδομένων. 2. [...] 3. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέχει αντίγραφο των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία. [...] Εάν το υποκείμενο των δεδομένων υποβάλλει το αίτημα με ηλεκτρονικά μέσα και εκτός εάν το υποκείμενο των δεδομένων ζητήσει κάτι διαφορετικό, η ενημέρωση παρέχεται σε ηλεκτρονική μορφή που χρησιμοποιείται συνήθως. 4. Το δικαίωμα να λαμβάνεται αντίγραφο που αναφέρεται στην παράγραφο 3 δεν επηρεάζει δυσμενώς τα δικαιώματα και τις ελευθερίες άλλων.». Με τις διατάξεις αυτές καθιερώνεται το δικαίωμα πρόσβασης του υποκειμένου στα προσωπικά δεδομένα του. Στο πλαίσιο του δικαιώματος αυτού, το υποκείμενο πρέπει αφενός να έχει πρόσβαση σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία συλλέχθηκαν και το αφορούν, προκειμένου να λαμβάνει γνώση και να βεβαιώνεται για την

ακρίβεια και τον χαρακτήρα της επεξεργασίας των δεδομένων του και να επαληθεύει τη νομιμότητα της επεξεργασίας, και αφετέρου να μπορεί να ασκεί το εν λόγω δικαίωμα ευχερώς και σε εύλογα τακτά διαστήματα². Ο δε υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει να παρέχει δυνατότητα πρόσβασης εξ αποστάσεως σε ασφαλές σύστημα μέσω του οποίου το υποκείμενο των δεδομένων αποκτά άμεση πρόσβαση στα δεδομένα που το αφορούν.³

Εξάλλου η Αρχή δέχεται παγίως ότι το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να γνωρίζει αν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν υφίστανται επεξεργασία, καθώς και να λαμβάνει γνώση αυτών, χωρίς να απαιτείται προς τούτο η επίκληση εννόμου συμφέροντος⁴ αφού αυτό ενυπάρχει και αποτελεί βάση του δικαιώματος πρόσβασης, δηλαδή του δικαιώματος του υποκειμένου των δεδομένων να λάβει γνώση πληροφοριών οι οποίες το αφορούν και έχουν καταχωρηθεί σε αρχείο που τηρεί ο υπεύθυνος επεξεργασίας, έτσι ώστε να πραγματώνεται η βασική αρχή του δικαίου για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, που συνίσταται στη διαφάνεια της επεξεργασίας ως προϋπόθεση κάθε περαιτέρω ελέγχου από το υποκείμενο της νομιμότητάς της⁵. Ομοίως, δεν απαιτείται η επίκληση των λόγων για τους οποίους το υποκείμενο των δεδομένων επιθυμεί την άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης⁶. Εξάλλου, η υποχρέωση ικανοποίησης του δικαιώματος πρόσβασης είναι καθολική, αφορά δηλαδή όλες τις πληροφορίες που αφορούν στο υποκείμενο των δεδομένων και επιπλέον, δεν εξαρτάται από την επίκληση των λόγων άσκησης του δικαιώματος⁷. Κατά συνέπεια, η ικανοποίηση του δικαιώματος δεν εξαρτάται από προηγούμενη κρίση του υπεύθυνου επεξεργασίας ως προς το αν δικαιολογείται ή όχι η άσκηση του δικαιώματος⁸.

3. Επειδή σύμφωνα με το άρθρο 12 ΓΚΠΔ «1. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων [...] κάθε ανακοίνωση στο

² Βλ. αιτιολογική σκέψη 63 του ΓΚΠΔ.

³ Βλ. ωσαύτως αιτιολογική σκέψη 63 του ΓΚΠΔ και Απόφαση της Αρχής 23/2020.

⁴ Βλ. ιδίως, αποφάσεις της Αρχής 32/2019, 144/2017 195/2014 193/2014 και 75/2011, διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Αρχής.

⁵ Βλ. ενδεικτικά Αποφάσεις της Αρχής 2/2020, 23/2020, 16/2017, 98/2014, 149/2014, 72/2013 και 71/2013.

⁶ Βλ. EDPB, Guidelines 01/2022 on data subjects' rights – Right of access, Version 2.0, adopted on 28 March 2023, Κεφ. 61, παρ. 167, σελ 52, https://edpb.europa.eu/system/files/2023-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_en.pdf.

⁷ Βλ. Απόφαση της Αρχής 16/2017.

⁸ Βλ. σχετικά Απόφαση της Αρχής 1/2005, με την οποία κρίθηκε ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να απαντήσει στο αίτημα πρόσβασης του υποκειμένου των δεδομένων χωρίς αοριστίες και υπεκφυγές επικαλούμενος λόγους άσχετους με την ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης. Βλ. επίσης και την Απόφαση της Αρχής 16/2017.

πλαίσιο των άρθρων 15 [...] 2. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας διευκολύνει την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων που προβλέπονται στα άρθρα 15 [...] 3. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων πληροφορίες για την ενέργεια που πραγματοποιείται κατόπιν αιτήματος δυνάμει των άρθρων 15 έως 22 χωρίς καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος. Η εν λόγω προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά δύο ακόμη μήνες, εφόσον απαιτείται, λαμβανομένων υπόψη της πολυπλοκότητας του αιτήματος και του αριθμού των αιτημάτων. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας ενημερώνει το υποκείμενο των δεδομένων για την εν λόγω παράταση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, καθώς και για τους λόγους της καθυστέρησης. [...] 4. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν ενεργήσει επί του αιτήματος του υποκειμένου των δεδομένων, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ενημερώνει το υποκείμενο των δεδομένων, χωρίς καθυστέρηση και το αργότερο εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, για τους λόγους, για τους οποίους δεν ενήργησε και για τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας σε εποπτική αρχή και άσκησης δικαστικής προσφυγής.». Επιπλέον, σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 του άρθρου 24 του ΓΚΠΔ: «1. Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και τους κινδύνους διαφορετικής πιθανότητας επέλευσης και σοβαρότητας για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, ο υπεύθυνος επεξεργασίας εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζει και να μπορεί να αποδεικνύει ότι η επεξεργασία διενεργείται σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό. Τα εν λόγω μέτρα επανεξετάζονται και επικαιροποιούνται όταν κρίνεται απαραίτητο. 2. Όταν δικαιολογείται σε σχέση με τις δραστηριότητες επεξεργασίας, τα μέτρα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 περιλαμβάνουν την εφαρμογή κατάλληλων πολιτικών για την προστασία των δεδομένων από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.»

4. Επειδή σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών», με τον οποίο έχει μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο η Οδηγία 2002/58/ΕΚ, όπως ισχύει μετά την τροποποίησή της από την Οδηγία 2009/136/ΕΚ), «3. 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 δύο μέρη, μετά από προηγούμενη ενημέρωση σχετικά με το σκοπό

της καταγραφής, παρέχουν τη συγκατάθεση τους.» Όπως έχει εξάλλου κρίνει η Αρχή (βλ. Ετήσια Έκθεση του έτους 2006, σελ. 78, διαθέσιμη στο διαδικτυακό της τόπο www.dpa.gr), όταν η καταγραφή των συνδιαλέξεων είναι νόμιμη σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006, τότε δεν απαιτείται προηγούμενη συγκατάθεση και των δύο μερών, αλλά προηγούμενη ενημέρωση του μέρους που δεν έχει την πρωτοβουλία της καταγραφής σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 2472/1997 (πρβλ. άρθρο 5 παρ. 2 της Οδηγίας 2002/58/ΕΚ σε συνδυασμό με την αιτιολογική σκέψη 23 της ίδιας Οδηγίας)⁹. Η απαιτούμενη από το νόμο ενημέρωση μπορεί να διενεργηθεί και με ηχογραφημένη ειδοποίηση πριν από την έναρξη της κρίσιμης τηλεφωνικής συνδιάλεξης¹⁰. Ενόψει δε του ότι οι καταγεγραμμένες συνομιλίες αποτελούν και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των συνδρομητών ή χρηστών τηλεφωνίας (και των δύο μερών της επικοινωνίας), για όσα θέματα δεν ρυθμίζονται ειδικότερα στον ν. 3471/2006 εφαρμόζονται οι διατάξεις του ΓΚΠΔ και του εφαρμοστικού ν. 4624/2019. Άλλωστε, και η Οδηγία 2002/58/ΕΚ, η οποία έχει μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο με τον ν. 3471/2006, αποτελεί εξειδίκευση των κανόνων της Οδηγίας 95/46/ΕΚ. Ως εκ τούτου η ερμηνεία της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006 θα πρέπει να γίνεται σε συνδυασμό με τις βασικές αρχές που διέπουν την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων (άρθρο 5 του ΓΚΠΔ). Συνεπώς, με τη διάταξη αυτή, όπως έχει αποφανθεί η Αρχή, επιτρέπεται, κατ' εξαίρεση, η καταγραφή μιας συνομιλίας επαγγελματικού χαρακτήρα, μόνο όταν είναι αναγκαίο να αποδεικνύεται ότι η συγκεκριμένη συνομιλία έλαβε χώρα και είχε συγκεκριμένο περιεχόμενο και όχι γενικά σε κάθε περίπτωση επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα¹¹. Ειδικότερα, ωστόσο, ο Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΦΕΚ Β/832/09-04-2013) ορίζει ως υποχρεωτική την καταγραφή και διαχείριση αιτημάτων/παραπόνων των πελατών και λοιπών καταναλωτών που υποβάλλονται προφορικώς ή εγγράφως, στο μετρώ που

⁹ Αιτιολογική Σκέψη 23 της Οδηγίας 2002/58/ΕΚ: «Το απόρρητο των επικοινωνιών θα πρέπει να εξασφαλίζεται και κατά τη σύννομη επιχειρηματική πρακτική. Όταν είναι απαραίτητο και νομικώς επιτρεπτό, οι επικοινωνίες μπορούν να καταγράφονται προς το σκοπό της απόδειξης εμπορικών συναλλαγών. Κατά τη διαδικασία αυτή εφαρμόζεται η οδηγία 95/46/ΕΚ. Προ της καταγραφής, τα μέρη των επικοινωνιών θα πρέπει να ενημερώνονται περί αυτής, του σκοπού της και της διάρκειας αποθήκευσης. Η καταγεγραμμένη επικοινωνία θα πρέπει να απαλείφεται το συντομότερο δυνατόν και, εν πάση περιπτώσει, το αργότερο στο τέλος της περιόδου κατά την οποία επιτρέπεται νομίμως η αμφισβήτηση της συναλλαγής.»

Άρθρο 5 παρ. 2 (απόρρητο των επικοινωνιών) της Οδηγίας 2002/58/ΕΚ: «Η παράγραφος 1 δεν επηρεάζει οποιαδήποτε επιτρεπόμενη από το νόμο καταγραφή συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης όταν πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων μιας εμπορικής συναλλαγής ή οποιασδήποτε άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα».

¹⁰ Για τα ανωτέρω βλ. Αποφάσεις της Αρχής 47/2018, σκ. 2, 73/2017, σκ. 5 καθώς επίσης και 86/2015, σκ. 1.

¹¹ Βλ. συναφώς Απόφαση της Αρχής 73/2017.

προβλέπεται στο άρθρο 3 του Παραρτήματος ΙΙΙ αυτού, στο οποίο ορίζονται τα ακόλουθα:

Σύστημα καταγραφής αναφορών με αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου) 1. Κάθε Προμηθευτής οφείλει να καταρτίσει και να θέσει σε λειτουργία ένα πλήρες Σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αναφορών των πελατών και λοιπών καταναλωτών, το οποίο να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις που θέτει το παρόν έγγραφο. 2. Για κάθε υποβαλλόμενο αίτημα/ παράπονο, ο Προμηθευτής οφείλει να καταχωρεί ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία: α. Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικώς ή εγγράφως). β. Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του καταγγέλλοντα καταναλωτή. γ. Σύντομη περιγραφή του αιτήματος /παραπόνου. δ. Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας του Προμηθευτή κατά τη λήψη του αιτήματος. ε. Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή. στ. Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον καταναλωτή. 3. Για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον καταναλωτή για το ίδιο θέμα, πρέπει να καταχωρούνται: α. Η ημερομηνία της επικοινωνίας. β. Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικώς ή εγγράφως). γ. Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά. δ. Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον καταναλωτή ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία. ε. Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον καταναλωτή. 4. Κάθε επιμέρους επικοινωνία πρέπει να διεξάγεται επί τη βάση των στοιχείων που υπεβλήθησαν με το αίτημα. 5. Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρούνται στο Σύστημα τα παρακάτω στοιχεία: α. Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει ο Προμηθευτής για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος. β. Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον οικείο Κώδικα. γ. Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος. δ. Η ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο καταναλωτής είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης του Προμηθευτή είτε για τους φορείς επίλυσης του αιτήματός του». Επομένως, από τον συνδυασμό των ως άνω διατάξεων προκύπτει ότι η καταγραφή των επίμαχων συνομιλιών στις υπό εξέταση περιπτώσεις είναι νόμιμη, καθ' όσον συνιστά νόμιμη επαγγελματική πρακτική κατ' άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006.

5. Επειδή στην πρώτη ως άνω εξεταζόμενη περίπτωση, από τα στοιχεία του φακέλου προκύπτει ότι ο καταγγέλλων άσκησε ενώπιον της καταγγελλόμενης υπεύθυνης

επεξεργασίας προσηκόντως και δη με σαφήνεια ήδη στις ... το δικαίωμα πρόσβασης στις επίμαχες ηχογραφημένες συνομιλίες που τον αφορούσαν, είναι δε αβάσιμοι οι ισχυρισμοί της καταγγελλομένης, με τους οποίους, για να δικαιολογηθεί η καθυστερημένη ανταπόκριση στο αίτημα πρόσβασης, προβάλλεται ασάφεια και αοριστία του σχετικού αιτήματος (βλ. σελ. 5 του ως άνω μετ' ακρόαση υποβληθέντος υπομνήματος), καθώς και ο ισχυρισμός ότι ο καταγγέλλων προσδιόρισε για πρώτη φορά τις κλήσεις που ζητούσε με την καταγγελία που υπέβαλε ενώπιον της Αρχής (βλ. και τα από ... αιτήματα ακρόασης κλήσεων που υπέβαλε ο καταγγέλλων στην καταγγελλόμενη εταιρεία). Εξάλλου, η καταγγελλόμενη εταιρεία αποδέχεται με τη με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/9425/09-08-2022 απάντησή της ενώπιον της Αρχής ότι ικανοποίησε το εν λόγω αίτημα του καταγγέλλοντος στις ..., ήτοι περί τους οχτώ μήνες μετά την άσκηση του επίμαχου δικαιώματος πρόσβασης, λόγω, όπως ισχυρίζεται, του μεγάλου όγκου των σχετικών αιτημάτων που λαμβάνει εξαιτίας της σοβούσας ενεργειακής κρίσης, ενώ δεν προκύπτει ότι ενημέρωσε τον καταγγέλλοντα εντός μηνός από την παραλαβή του σχετικού του αιτήματος για παράταση της προθεσμίας για την ικανοποίηση του επίμαχου δικαιώματος επεξηγώντας και τους λόγους της καθυστέρησης. Με τα δεδομένα αυτά στοιχειοθετείται παραβίαση της διάταξης του άρθρου 12 παρ. 3 του ΓΚΠΔ ως προς το δικαίωμα πρόσβασης.

6. Επειδή στη δεύτερη ως άνω εξεταζόμενη περίπτωση, από τα στοιχεία του φακέλου προκύπτει ότι ο καταγγέλλων άσκησε ενώπιον της καταγγελλόμενης υπεύθυνης επεξεργασίας προσηκόντως στις ... αλλά και στις ..., κατά τα αναλυτικώς ως άνω εκτεθέντα, το δικαίωμα πρόσβασης στις επίμαχες ηχογραφημένες συνομιλίες του). Η καταγγελλόμενη εταιρεία δεν αμφισβητεί την άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης από τον καταγγέλλοντα. αποδέχεται δε με τη με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/9423/09-08-2022 απάντησή της ενώπιον της Αρχής ότι ικανοποίησε το εν λόγω αίτημα του καταγγέλλοντος στις ..., ήτοι περί τους έξι μήνες μετά την άσκηση του επίμαχου δικαιώματος πρόσβασης, λόγω, όπως ισχυρίζεται, του μεγάλου όγκου των σχετικών αιτημάτων που λαμβάνει εξαιτίας της σοβούσας ενεργειακής κρίσης, ενώ δεν προκύπτει ότι ενημέρωσε τον καταγγέλλοντα εντός μηνός από την παραλαβή του σχετικού του αιτήματος για δίμηνη παράταση ως προς την ικανοποίηση του επίμαχου δικαιώματος επεξηγώντας και τους λόγους της καθυστέρησης. Σημειώνεται δε ότι το περιεχόμενο της ανωτέρω εξώδικης δήλωσης που απέστειλε ο καταγγέλλων στην καταγγελλόμενη εταιρεία, που συνίστατο σε «μυθεύματα», κατά τα αναφερόμενα στο μετ' ακρόαση υποβληθέν υπόμνημα της τελευταίας, δεν αναιρεί την υποχρέωση της εταιρείας

ως Υπεύθυνης Επεξεργασίας όπως εξετάσει και ικανοποιήσει αναλόγως το διά της εν λόγω εξωδίκου ασκηθέν δικαίωμα πρόσβασης του δεύτερου καταγγέλλοντος, απορριπτομένων των περί του αντιθέτου ισχυρισμών της εταιρείας. Με τα δεδομένα αυτά στοιχειοθετείται και στο πλαίσιο της δεύτερης υπό εξέταση καταγγελίας παραβίαση της διάταξης του άρθρου 12 παρ. 3 του ΓΚΠΔ ως προς το δικαίωμα πρόσβασης.

7. Επειδή στην τρίτη ως άνω εξεταζόμενη περίπτωση, από τα στοιχεία του φακέλου προκύπτει ότι ο καταγγέλλων άσκησε ενώπιον της καταγγελλόμενης υπεύθυνης επεξεργασίας με σαφήνεια στις ... κατά τα αναλυτικώς ως άνω εκτεθέντα, το δικαίωμα πρόσβασης στην επίμαχη ηχογραφημένη συνομιλία που τον αφορούσε, ενώ την ... άσκησε το δικαίωμα πρόσβασης στην αυτή ως άνω κλήση υποβάλλοντας και το σχετικό προτυποποιημένο έντυπο που του απέστειλε η καταγγελλομένη στις Περαιτέρω δε, προκύπτει ότι ο καταγγέλλων άσκησε στις ... με ηλεκτρονικό του μήνυμα προς την καταγγελλόμενη εταιρεία και δη επίσης με τρόπο ρητό και σαφή δικαίωμα πρόσβασης στο σύνολο των ηχογραφημένων συνομιλιών που τον αφορούσαν κατά τους τέσσερις προηγούμενους της ... μήνες. Ωστόσο, και ενώ είχαν ήδη παρέλθει περί τους τρεις μήνες από την το πρώτον άσκηση του επίμαχου δικαιώματος πρόσβασης και περί τους δύο μήνες από την άσκηση του αυτού δικαιώματος μέσω της υποβολής του προαναφερόμενου προτυποποιημένου εντύπου, η καταγγελλόμενη εταιρεία του ζήτησε στις ... να υποβάλει εκ νέου το ανωτέρω ήδη από ... υποβληθέν έντυπο αναφορικά με την πρώτη ζητηθείσα συνομιλία, και μάλιστα, παρά το ότι το εν λόγω έντυπο είχε ήδη συμπληρωθεί προσηκόντως σύμφωνα με τις υποδείξεις της καταγγελλόμενης (βλ. σχετικά τις προσκομιζόμενες ενώπιον της Αρχής από ... και ... ηλεκτρονικές συνομιλίες μεταξύ του καταγγέλλοντος και εκπροσώπου της καταγγελλόμενης), ενώ και για όλες τις υπόλοιπες τον προέτρεψε να ακολουθήσει την ίδια διαδικασία υποβολής του επίμαχου εντύπου δυσχεραίνοντας την άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης. Τέλος, η καταγγελλόμενη εταιρεία αποδέχεται με τη με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/9930/07-09-2022 απάντησή της ενώπιον της Αρχής ότι ικανοποίησε το εν λόγω αίτημα του καταγγέλλοντος στις ..., ήτοι περί τους επτά μήνες μετά την άσκηση του επίμαχου δικαιώματος πρόσβασης για την πρώτη ζητηθείσα συνομιλία και περί τους τρεισήμισι μήνες μετά την άσκηση του δικαιώματος για τις υπόλοιπες κλήσεις, λόγω, όπως ισχυρίζεται, του μεγάλου όγκου των σχετικών αιτημάτων που λαμβάνει εξαιτίας της σοβούσας ενεργειακής κρίσης, ενώ δεν προκύπτει ότι η καταγγελλόμενη ενημέρωσε τον καταγγέλλοντα εντός μηνός από την παραλαβή των σχετικών αιτημάτων για δίμηνη παράταση ως προς την ικανοποίηση

του επίμαχου δικαιώματος εξηγώντας και τους λόγους της καθυστέρησης. Περαιτέρω σημειώνεται ότι από το από ... ηλεκτρονικό μήνυμα εκπροσώπου της καταγγελλομένης προς τον καταγγέλλοντα προκύπτει ότι η επίμαχη ζητηθείσα κλήση είχε εξευρεθεί, καθώς ο εκπρόσωπός της επιβεβαιώνει ότι προέβη σε ακρόαση αυτής εξειδικεύοντας το αντικείμενο της συνομιλίας και, επομένως, παρά το ότι είχε ήδη απομονωθεί η συνομιλία, στην οποία είχε ζητήσει πρόσβαση ο καταγγέλλων, εντούτοις δεν δρομολογήθηκε, όπως θα ήταν ευχερές για την καταγγελλόμενη εταιρεία μετά την εξεύρεση της επίμαχης κλήσης, η ικανοποίηση του επίμαχου αιτήματος πρόσβασης, καθοδηγήθηκε δε ο καταγγέλλων να υποβάλει συγκεκριμένο τύπο εντύπου, ώστε να του χορηγηθεί. Ο ισχυρισμός, επομένως, της καταγγελλομένης ότι η καθυστέρηση να ανταποκριθεί στο δικαίωμα πρόσβασης του καταγγέλλοντος οφείλεται στον ιδιαίτερο λόγω των συνθηκών φόρτο αντίστοιχων αιτημάτων, βρίσκεται σε αντίφαση προς το γεγονός ότι ήδη από τον επόμενο μήνα της το πρώτον άσκησης του δικαιώματος κατέστη δυνατή όχι μόνον η εξεύρεση αλλά και η ακρόαση της πρώτης ζητηθείσας ηχογραφημένης συνομιλίας που αφορούσε στον καταγγέλλοντα.

Με βάση τα ανωτέρω πραγματικά περιστατικά, τα οποία προκύπτουν από τα προσκομιζόμενα σχετικά έγγραφα, η καταγγελλομένη, η οποία αποδέχεται ότι η σχετική αίτηση του καταγγέλλοντος υποβλήθηκε για πρώτη φορά στις ..., έστω και χωρίς την υποβολή του προτυποποιημένου εντύπου, δεν ανταποκρίθηκε εντός της προβλεπόμενης στο άρθρο 12 προθεσμίας στα αιτήματα του καταγγέλλοντος που περιήλθαν στην εταιρεία στις ... και στις ..., παρά το γεγονός ότι η άσκηση του επίμαχου δικαιώματος πρόσβασης, και τις δύο φορές που κατά τα αναλυτικώς ως άνω εκτεθέντα αυτό ασκήθηκε, ήταν σαφής, είναι δε απορριπτέοι οι ισχυρισμοί της καταγγελλομένης, με τους οποίους προβάλλεται ότι ο σκοπός του καταγγέλλοντος δεν ήταν η πρόσβαση στα δεδομένα του και ότι ανέκυπτε ανάγκη να προσδιοριστούν τα δεδομένα που ζητήθηκαν και να διενεργηθεί έλεγχος νομιμοποίησης (βλ. σελ. 6 του μετ' ακρόαση υποβληθέντος Υπομνήματος). Εξάλλου, δεδομένου ότι το δικαίωμα πρόσβασης δεν απαιτείται να ενδύεται υποχρεωτικά συγκεκριμένο τύπο ή να ασκείται με τρόπο πανηγυρικό¹², η απαίτηση της καταγγελλόμενης εταιρείας να περιέρχεται σε αυτή υπό συγκεκριμένο και μόνον τύπο ένα κατά τα λοιπά σαφές αίτημα πρόσβασης υποκειμένου των δεδομένων, πέραν του ότι αναδεικνύει μία υπέρ το δέον φορμαλιστική προσέγγιση του

¹² Βλ. Απόφαση της Αρχής 26/2021 σκ. 11 καθώς επίσης και 36/2021, σκ. 7, διαθέσιμες στον ιστότοπο www.dpa.gr.

δικαιώματος πρόσβασης που κατατείνει σε βάρος του υποκειμένου των δεδομένων, δημιουργεί συγχρόνως και δυσχέρεια κατά την άσκηση του εν λόγω δικαιώματος σε αντίθεση προς τους ορισμούς της παραγράφου 2 του ως άνω άρθρου 12 του ΓΚΠΔ, κατά την οποία ο υπεύθυνος επεξεργασίας διευκολύνει την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων, σύμφωνα και με όσα έγιναν δεκτά με τις Κατευθυντήριες Γραμμές 01/2022 του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων, στις οποίες αναφέρονται τα εξής: Για την άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης δεν προβλέπεται καταρχήν στο πλαίσιο του ΓΚΠΔ κάποιο συγκεκριμένο προαπαιτούμενο όταν το υποκείμενο των δεδομένων διαλέγει κάποιο δίαυλο επικοινωνίας προκειμένου να απευθυνθεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας. Ακόμα και στην περίπτωση που το υποκείμενο των δεδομένων επιλέξει για να ασκήσει το δικαίωμα πρόσβασης ένα κανάλι επικοινωνίας διαφορετικό από το υποδειχθέν ως προτιμητέο από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, ο τελευταίος πρέπει να χειριστεί το αίτημα αυτό, εφόσον περιήλθε σε αυτόν έστω από έτερο δίαυλο επικοινωνίας που πάντως παρέχεται από τον ίδιο τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Οφείλει δε ο υπεύθυνος επεξεργασίας να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο, ώστε να διευκολύνει την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων, ενώ προτείνεται ως καλή πρακτική να προβαίνει ο υπεύθυνος επεξεργασίας στη λήψη μέτρων βελτίωσης της ενδοεταιρικής επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων που απασχολεί προκειμένου να ανακατευθύνονται τα εν λόγω αιτήματα στον αρμόδιο για το χειρισμό τους υπάλληλο¹³.

Σύμφωνα με τα προαναφερόμενα, στην περίπτωση της τρίτης υπό εξέταση καταγγελίας στοιχειοθετείται παραβίαση αφενός της παραγράφου 3 του άρθρου 12 του ΓΚΠΔ ως προς την ανταπόκριση της καταγγελλομένης στο δικαίωμα πρόσβασης και αφετέρου της παραγράφου 2 του άρθρου αυτού, κατά τα αναλυτικώς ως άνω εκτιθέμενα.

8. Επειδή σύμφωνα με όσα αναφέρονται στις προηγούμενες σκέψεις, προκύπτει καθυστερημένη ικανοποίηση των επίμαχων δικαιωμάτων πρόσβασης που ασκήθηκαν από τους καταγγέλλοντες και, συνεπώς, έχουν στοιχειοθετηθεί τρεις (3) αυτοτελείς αλληπάλληλες παραβιάσεις του άρθρου 12 παρ. 3 ΓΚΠΔ ως προς το δικαίωμα πρόσβασης σε μικρό χρονικό διάστημα, ήτοι από τη συμπλήρωση ενός μήνα από το ... του έτους ..., οπότε και ασκήθηκε το χρονολογικά πρώτο εκ των εξεταζόμενων δικαιωμάτων πρόσβασης, μέχρι και μετά τη διαβίβαση από την Αρχή προς την καταγγελλόμενη των υπό εξέταση καταγγελιών

¹³ Βλ. EDPB, Guidelines 01/2022 on data subjects' rights – Right of access, Version 2.0, adopted on 28 March 2023, Κεφ. 3.1.2, σς. 22 – 23.

προς παροχή διευκρινίσεων από την τελευταία, ήτοι κατά τους μήνες ... και ... του ..., κατά τους οποίους ικανοποιήθηκαν με καθυστέρηση τα επίμαχα αιτήματα. Ως προς την τρίτη δε υπό εξέταση καταγγελία στοιχειοθετείται και παραβίαση της διάταξης της παρ. 2 του άρθρου 12 ΓΚΠΔ κατά τα αναλυτικώς ως άνω εκτεθέντα.

9. Επειδή σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ (Αιτ. Σκ. 148) προκειμένου να ενισχυθεί η επιβολή των κανόνων του Κανονισμού αυτού, κυρώσεις, συμπεριλαμβανομένων των διοικητικών προστίμων, θα πρέπει να επιβάλλονται για κάθε παράβαση του Κανονισμού, επιπρόσθετα ή αντί των κατάλληλων μέτρων που επιβάλλονται από την εποπτική αρχή σύμφωνα με τον παρόντα Κανονισμό.

10. Με βάση τα ανωτέρω, η Αρχή κρίνει ότι συντρέχει περίπτωση να ασκήσει τις κατά το άρθρο 58 παρ. 2 του ΓΚΠΔ διορθωτικές εξουσίες της σε σχέση με τις διαπιστωθείσες παραβάσεις.

11. Η Αρχή, λαμβάνοντας υπ' όψιν τα παραπάνω, το γεγονός ότι κατά της καταγγελλομένης είχε υποβληθεί και άλλη καταγγελία, προγενέστερη των τριών εξεταζομένων, για παράβαση δικαιώματος υποκειμένου δεδομένων, κατόπιν της οποίας η Αρχή είχε απευθύνει στην εταιρεία στις 09-08-2022 έγγραφο (βλ. το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/2017/2022), με το οποίο σταθμίζοντας και τις τυχόν υφιστάμενες εξαιρετικές συνθήκες, είχε επιστήσει την προσοχή της εταιρείας, ώστε να ικανοποιεί εντός των προβλεπόμενων στο άρθρο 12 παρ. 3 του ΓΚΠΔ προθεσμιών τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων, λαμβάνοντας τα εκάστοτε προσήκοντα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας, το γεγονός ότι οι επιπτώσεις από την παραβίαση των ως άνω διατάξεων του άρθρου 12 παρ. 2 και 3 του ΓΚΠΔ ως προς το δικαίωμα πρόσβασης είναι, εν προκειμένω, ήσσονος σημασίας, ότι η καταγγελλόμενη εταιρεία δεν αποκόμισε κάποιο όφελος από αυτή καθώς και ότι ικανοποίησε έστω καθυστερημένα τα επίμαχα δικαιώματα πρόσβασης, κρίνει ότι πρέπει να επιβληθεί στην καταγγελλόμενη εταιρεία το διορθωτικό μέσο της επίπληξης κατά το άρθρο 58 παρ. 2 β' του ΓΚΠΔ, το οποίο κρίνεται ανάλογο με τη βαρύτητα των παραβάσεων και να δώσει εντολή στην εταιρεία, κατ' εφαρμογή του άρθρου 15 παρ. 4 περ. β' του ν. 4624/2019, να ενεργήσει σύμφωνα με όσα αναφέρονται στο διατακτικό.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή

α) Διαπιστώνει ότι καταγγελλόμενη εταιρεία με την επωνυμία «VOLTON Ελληνική Ενεργειακή Ανώνυμη Εταιρεία», προέβη σε τρεις (3) παραβάσεις του άρθρου 12 παρ. 3 του ΓΚΠΔ καθώς και σε παράβαση του άρθρου 12 παρ. 2 του ΓΚΠΔ ως προς το δικαίωμα πρόσβασης, κατά τα αναλυτικώς ως άνω λεχθέντα, και ως εκ τούτου της απευθύνει επίπληξη για τις ως άνω διαπιστωθείσες παραβάσεις σύμφωνα με το άρθρα 58 παρ. 2 στοιχ. β' ΓΚΠΔ

β) Δίδει εντολή, κατ' άρθρο 15 παρ. 4 περ. β' του ν. 4624/2019, στην καταγγελλόμενη εταιρεία να ενεργήσει, εντός τριών (3) μηνών από τη λήψη της παρούσας, ώστε να διαμορφώσει κατά τέτοιο τρόπο την οργάνωση των εσωτερικών της διαδικασιών, ως οργανωτικό μέτρο ασφαλείας, ιδίως δε στο πλαίσιο τυχόν υφιστάμενων έκτακτων συνθηκών, προκειμένου να διευκολύνει την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων και να ικανοποιεί εντός των προβλεπόμενων στο άρθρο 12 παρ. 3 του ΓΚΠΔ προθεσμιών τα ασκούμενα δικαιώματα, να ενημερώσει δε σχετικώς την Αρχή.

Ο Πρόεδρος

Η Γραμματέας

Κωνσταντίνος Μενουδάκος

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου