ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Αθήνα, 05-10-2026

Αριθ. Πρωτ.: 4349

ΑΠΟΦΑΣΗ 19/2026

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε, μετά από πρόσκληση του εκτελούντος χρέη Προέδρου Αναπληρωτή Προέδρου της Γεωργίου Μπατζαλέξη σε τακτική συνεδρίαση σε σύνθεση Τμήματος μέσω τηλεδιάσκεψης, την Τετάρτη 24 Ιουνίου 2026, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση, που αναφέρεται κατωτέρω στο ιστορικό της παρούσας απόφασης. Παρέστησαν ο Γεώργιος Μπατζαλέξης, Αναπληρωτής Πρόεδρος, και τα αναπληρωματικά μέλη της Αρχής, Δημοσθένης Βουγιούκας και Μαρία Ψάλλα, σε αντικατάσταση των τακτικών μελών Κωνσταντίνου Λαμπρινουδάκη, και Γρηγόρη Τσόλια, οι οποίοι αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Παρέστη επίσης και ο Νικόλαος Λίβος, αναπληρωματικό μέλος της Αρχής, ως εισηγητής. Παρούσες χωρίς δικαίωμα ψήφου ήταν η Καλλιόπη Καρβέλη, ειδική επιστήμονας νομικός, ως βοηθός εισηγητή και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη της τα κάτωθι:

Με τις υπ’ αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7530/25 και Γ/ΕΙΣ/8991/25 καταγγελίες του ο Α, πρώην εργαζόμενος στην καταγγελλομένη εταιρεία «ΥΠΗΡΕΣΙΑ 800 ΤΕΛΕΠΕΡΦΟΡΜΑΝΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ» (TELEPERFORMANCE GREECE) (εφεξής η «Εταιρεία»), καταγγέλλει την Εταιρεία για μη ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασής του σε δεδομένα που τον αφορούν, κατά παράβαση του άρθρου 15 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (εφεξής ΓΚΠΔ). Συγκεκριμένα, όπως αναφέρει στις καταγγελίες του, στις 16 Ιουνίου 2025, υπέβαλε στην Εταιρεία ως εργαζόμενος σε αυτή,

αίτημα πρόσβασης στα προσωπικά του δεδομένα, με το οποίο ζητούσε α) να ενημερωθεί αν υφίσταται επεξεργασία δεδομένων που τον αφορούν, β) να του χορηγηθούν αντίγραφα όλων των ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mail), εσωτερικών ή εξωτερικών, που τον αφορούν, γ) να του παρασχεθούν αντίγραφα οιωνδήποτε εγγράφων που περιέχουν παρατηρήσεις, αξιολογήσεις, πειθαρχικά μέτρα ή έγγραφες προειδοποιήσεις και δ) να του παρασχεθούν πληροφορίες για τους σκοπούς της επεξεργασίας, τις κατηγορίες δεδομένων, τους αποδέκτες, τη διάρκεια διατήρησης, την πηγή των δεδομένων και την ύπαρξη αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων, εάν υφίσταται. Στις 16/06/2025 η Εταιρεία επιβεβαίωσε την παραλαβή του αιτήματός του και στις 15/07/2025 τον ενημέρωσαν ότι παρατείνουν την απάντηση κατά 60 ημέρες, χωρίς όμως να αιτιολογούν την καθυστέρηση. Στις 04/09/2025 κατά τους ισχυρισμούς του καταγγέλλοντα, του απέστειλαν ελλιπή απάντηση, που περιλάμβανε μόνο ορισμένες παρατηρήσεις που είχε δεχθεί σε δύο διαφορετικά έργα στα οποία συμμετείχε. Δεν συμπεριλήφθηκαν τα email που είχε αποστείλει ως εσωτερικές καταγγελίες για ψυχολογική βία σε βάρος του, η γραπτή προειδοποίηση που είχε λάβει, λοιπά προσωπικά δεδομένα (π.χ. ταυτότητα, ΑΜΚΑ, IBAN, συμβατικά έγγραφα). Κατόπιν αυτού, ο καταγγέλλων επισήμανε γραπτώς στην Εταιρεία, τόσο με email όσο και μέσω της φόρμας της ιστοσελίδας τους, την ανάγκη πλήρους απάντησης και αιτιολόγησης της παράτασης, χωρίς ωστόσο να λάβει καμία διευκρίνιση μέχρι σήμερα. Περαιτέρω, καταγγέλλει ότι από τις 12/06/2025 η Εταιρεία του απαγόρευσε την πρόσβαση στον χώρο εργασίας χωρίς αιτία. Για τους λόγους αυτούς ζητά από την Αρχή να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες, ώστε να του χορηγηθούν τα ζητούμενα στοιχεία, και να επιβάλει τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα και κυρώσεις.

Σε απάντηση του υπ’ αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/3747/25 εγγράφου της Αρχής για παροχή διευκρινίσεων επί των καταγγελιών, η καταγγελλομένη με το υπ’ αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/12001/25 υπόμνημά της ανέφερε τα εξής:

1. Λίγο πριν την πρόσληψη του καταγγέλλοντος, η Εταιρεία ως υπεύθυνη επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων της, απέστειλε στον καταγγέλλοντα τη Δήλωση Απορρήτου για τους εργαζομένους στην οποία περιγράφονταν η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων και ο σκοπός αυτής. Ο καταγγέλλων ενημερώθηκε και την υπέγραψε στις 27.06.2024, προκειμένου να ξεκινήσει η εργασιακή σχέση, επομένως, ο καταγγέλλων, γνώριζε κατά την έναρξη

της εργασιακής σχέσης, ότι τα προσωπικά του δεδομένα τυγχάνουν επεξεργασίας από την Εταιρεία ως εργοδότη καθώς και τους σκοπούς της εν λόγω επεξεργασίας.

2. Η τελευταία ημέρα εργασίας του καταγγέλλοντος ήταν η 4η Ιουνίου 2025. Σύμφωνα με την Πολιτική Τερματισμού Απασχόλησης της Εταιρείας, κατά την τελευταία ημέρα εργασίας όλοι οι εταιρικοί λογαριασμοί και εργαλεία πρόσβασης (credentials, email, intranet, VPN) απενεργοποιούνται και η πρόσβαση τερματίζεται. Ο εταιρικός λογαριασμός email (Outlook) μπλοκάρεται και καθίσταται μη προσβάσιμος. Εντός 24 ωρών, σύμφωνα με την Πολιτική Διατήρησης και Διαγραφής Ηλεκτρονικών Μηνυμάτων όλα τα δεδομένα του λογαριασμού email διαγράφονται οριστικά. Το εταιρικό Workstation ή laptop του εργαζομένου συλλέγεται και διαγράφεται πλήρως από κάθε τοπικά αποθηκευμένο δεδομένο, σύμφωνα με την Πολιτική Ασφαλούς Διαγραφής Συσκευών . Ως εκ τούτου, τα αιτηθέντα από τον καταγγέλλοντα εταιρικά email δεν ήταν πλέον διαθέσιμα και δεν μπορούσαν να ανακτηθούν, σύμφωνα με τις εσωτερικές πολιτικές ασφάλειας και διαχείρισης δεδομένων της Εταιρείας. Αναφορικά με τα προσωπικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που ανταλλάχθηκαν με τον καταγγέλλοντα (εξωτερικά), ο καταγγέλλων τα διέθετε.
3. Ενημέρωσε τον εργαζόμενο εγκαίρως για την παράταση της προθεσμίας απάντησης.
4. Διενήργησε εκτεταμένη αναζήτηση και νομική αξιολόγηση των σχετικών δεδομένων, και αφού αφαίρεσε δεδομένα που αναφέρονταν σε τρίτους, του χορήγησε όλα τα στοιχεία που τον αφορούσαν, ενώ τυχόν μη χορήγηση ορισμένων εταιρικών email, όπως ο καταγγέλλων ισχυρίζεται, δεν οφείλεται σε παράλειψη ή αμέλεια, αλλά προέκυψε αποκλειστικά από την εφαρμογή των θεσμοθετημένων πολιτικών ασφάλειας και τερματισμού πρόσβασης
5. Το αίτημα πρόσβασης του καταγγέλλοντος υπεβλήθη στις 16 Ιουνίου 2025, ήτοι μετά την οριστική διαγραφή αυτών των αρχείων, γεγονός που καθιστούσε αντικειμενικά αδύνατη οποιαδήποτε ανάκτηση.

Κατόπιν αυτών, η Αρχή απέρριψε τις καταγγελίες ως κατ’ ουσία αβάσιμες με την υπ’ αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/4396/25 πράξη αρχειοθέτησή της.

Μετά την κοινοποίηση στον καταγγέλλοντα της πράξης αρχειοθέτησης, ο καταγγέλλων υπέβαλε στην Αρχή την υπ’ αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/13254/25 αίτηση θεραπείας με την οποία ζητά

την ανάκληση της πράξης αρχειοθέτησης και την επανεξέταση των καταγγελιών του λόγω πρόδηλου πραγματικού και νομικού σφάλματος, καθώς και ελλιπούς και πλημμελούς αιτιολογίας. Ειδικότερα στην υποβληθείσα αίτηση θεραπείας του και στο συμπληρωματικό υπόμνημα του Γ/ΕΙΣ/13299/25 επικαλείται τα εξής :

1. Στις 16.06.2025 υπέβαλε αίτημα άσκησης του δικαιώματος πρόσβασης προς την Εταιρεία. Η Εταιρεία επιβεβαίωσε την παραλαβή του αιτήματος. Η τελευταία ημέρα εργασίας του ήταν η 30ή Ιουνίου 2025. Παρά ταύτα, έγινε δεκτός από την Αρχή ο ισχυρισμός της Εταιρείας ότι τα εταιρικά email και δεδομένα του διαγράφηκαν την τελευταία ημέρα εργασίας του, και ότι το αίτημα πρόσβασης υποβλήθηκε μετά τη διαγραφή. Ο ισχυρισμός αυτός είναι αντικειμενικά αναληθής, διότι το αίτημα υποβλήθηκε πριν την τελευταία ημέρα εργασίας του.
2. Η αιτιολογία της αρχειοθέτησης βασίζεται σε εσφαλμένο πραγματικό δεδομένο, ήτοι ότι το αίτημα πρόσβασης υποβλήθηκε μετά τη διαγραφή των δεδομένων. Στην πραγματικότητα: το αίτημα υποβλήθηκε στις 16.06.2025, ενώ η διαγραφή έλαβε χώρα μετά την 30.06.2025.
3. Η Εταιρεία δεν αιτιολόγησε ειδικά την παράταση της προθεσμίας ανταπόκρισης, κατά παράβαση του άρθρου 12 παρ. 3 ΓΚΠΔ
4. Το δικαίωμα πρόσβασης αφορά δεδομένα κατά τον χρόνο υποβολής του αιτήματος.
5. Η πολιτική διαγραφής δεν απαλλάσσει τον ΥΕ από τη διατήρηση των δεδομένων μέχρι τη λύση της εργασιακής σύμβασης του εργαζομένου. Η επίκληση εσωτερικής πολιτικής διαγραφής δεδομένων δεν υπερισχύει των διατάξεων του ΓΚΠΔ, δεν αίρει την υποχρέωση διατήρησης δεδομένων όταν υφίσταται νομική αξίωση, και δεν νομιμοποιεί διαγραφή που καθιστά ανενεργό το δικαίωμα πρόσβασης.
6. Κατά τη διάρκεια της εργασιακής σχέσης του είχε προβεί σε εσωτερικές αναφορές/καταγγελίες σχετικά με ζητήματα ψυχολογικής βίας και εργασιακής μεταχείρισης, η Εταιρεία είχε λάβει πλήρη γνώση των καταγγελιών αυτών, και είχε κινήσει εσωτερικές διαδικασίες διαχείρισης αυτών. Στις 07.05.2025 απηύθυνε έγγραφο αίτημα προς το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού της Εταιρείας, με το οποίο ζήτησε διευκρινίσεις σχετικά με την πολιτική πρόσβασης και διαγραφής εταιρικών

email, και ρητώς επεσήμανε ότι οποιαδήποτε email ή δεδομένα που σχετίζονται με καταγγελίες και αποδεικτικά στοιχεία δεν θα πρέπει να διαγραφούν.

7. Στις 16.06.2025, πριν από τη λήξη της σύμβασής του, υπέβαλε επίσημο αίτημα πρόσβασης στα προσωπικά του δεδομένα, συμπεριλαμβανομένων των εταιρικών email που τον αφορούσαν, παρά ταύτα, η Εταιρεία ισχυρίστηκε ότι τα email διαγράφηκαν εντός 24 ωρών από την τελευταία ημέρα εργασίας, με αποτέλεσμα το αίτημα πρόσβασης να μην μπορεί να ικανοποιηθεί.
8. Ήδη από 05.06.2025 η Εταιρεία είχε προβεί σε de facto απενεργοποίηση εταιρικών συστημάτων και αποκλεισμό του καταγγέλλοντος από εσωτερικές εταιρικές διαδικασίες, ενώ η εργασιακή σχέση τελούσε ακόμη σε πλήρη ισχύ.

Περαιτέρω ο καταγγέλλων υπέβαλε στην Αρχή το Γ/ΕΙΣ/13255/16.12.25 αίτημά του για περιορισμό επεξεργασίας των δεδομένων του από την Εταιρεία και τη διατήρησή τους μέχρι την ολοκλήρωση της επανεξέτασης της αιτήσεως του από την Αρχή. Ακολούθως η Αρχή με το υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/4502/25 έγγραφό της κάλεσε την καταγγελλομένη να διατηρήσει το αρχείο με τα προσωπικά δεδομένα του αιτούντος, καθώς και να απέχει από οιαδήποτε επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων (διαγραφή, καταστροφή ή περαιτέρω διαβίβαση και χρήση). Σε απάντηση, η Εταιρεία με το υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/164/26 έγγραφό της δήλωσε ότι μέχρι την εξέταση της υπόθεσης και την έκδοση σχετικής απόφασης από την Αρχή επί της αιτήσεως θεραπείας, θα διατηρήσει το αρχείο με τα προσωπικά δεδομένα του αιτούντος που αναφέρονται στη σχετική αλληλογραφία και θα απέχει από οποιαδήποτε πράξη επεξεργασίας αυτών, συμπεριλαμβανομένης της διαγραφής, καταστροφής, περαιτέρω διαβίβασης ή χρήσης τους, σύμφωνα με τις αρχές του άρθρου 5 ΓΚΠΔ και τις σχετικές διατάξεις του ν. 4624/2019.

Τέλος, ο καταγγέλλων με το υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/534/26 έγγραφό του αιτείται από την Αρχή να ζητήσει άμεσα από την Εταιρεία να προβεί σε πλήρη τεχνική διερεύνηση της δυνατότητας ανάκτησης των εταιρικών του email και συναφών δεδομένων, να εξεταστούν όλα τα διαθέσιμα τεχνικά μέσα, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά διακομιστών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email servers), κεντρικών και τοπικών αντιγράφων ασφαλείας (backups), αρχειοθετημένων συστημάτων, μητρώων πρόσβασης και διαχείρισης συστημάτων αποκατάστασης καταστροφών (disaster recovery) ή αρχειοθέτησης συμμόρφωσης (compliance archiving), καθώς και να υποχρεωθεί η Εταιρεία να γνωστοποιήσει εγγράφως

στην Αρχή ποια συστήματα ελέγχθηκαν, ποια δεδομένα εντοπίστηκαν, και σε ποιο βαθμό είναι τεχνικά εφικτή η αποκατάστασή τους, έστω και μερικώς.

Για τη συζήτηση της υποβληθείσης αιτήσεως θεραπείας κλήθηκαν σε ακρόαση και οι δύο πλευρές προκειμένου να αποσαφηνιστούν όλα τα ζητήματα και να αποφανθεί σχετικά η Αρχή. Ειδικότερα, η Αρχή κάλεσε με τις με αριθ. πρωτ Γ/ΕΞ/849/17-02-2026 και Γ/ΕΞ/850/17-02-2026 κλήσεις της την Εταιρεία και τον Α σε ακρόαση, μέσω τηλεδιάσκεψης στις 25.02.26, προκειμένου να εκθέσουν τις απόψεις τους για την υπόθεση. Κατά τη συνεδρίαση της 25.02.26 του Τμήματος της Αρχής παρέστησαν μέσω τηλεδιάσκεψης ο Α και εκ μέρους της Εταιρείας η Αικατερίνη Παΐδα, δικηγόρος και ο Β, Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO) της Εταιρείας, οι οποίοι εξέθεσαν τις απόψεις τους και απάντησαν στις ερωτήσεις του Προέδρου, των μελών, του εισηγητή και της βοηθού εισηγητή. Στη συνέχεια, μετά από αίτημά τους, τους χορηγήθηκε προθεσμία μέχρι την Παρασκευή 13 Μαρτίου 2026 για κατάθεση υπομνημάτων για την ανάπτυξη των ισχυρισμών τους οποίους προέβαλαν κατά τη συνεδρίαση, των απόψεων της άλλης πλευράς, καθώς και για την παροχή διευκρινίσεων στα θέματα, για τα οποία υποβλήθηκαν ερωτήσεις κατά τη διάρκεια της συνεδρίασης.
Η Εταιρεία τόσο κατά την ακροαματική διαδικασία, όσο και με το με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3599/13.03.26 σχετικό υπόμνημά της στην Αρχή μετά την ακρόαση των εκπροσώπων της, ανέφερε τα εξής:

1. Η Εταιρεία, ως υπεύθυνη επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων της, απέστειλε στον καταγγέλλοντα τη «Δήλωση Απορρήτου για τους εργαζομένους της Teleperformance» («Privacy Notice»), στην οποία περιγράφεται ενδελεχώς η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων και ο σκοπός αυτής. Ο καταγγέλλων ενημερώθηκε και την υπέγραψε στις 27.06.2024 προκειμένου να ξεκινήσει η επίδικη εργασιακή σχέση. Επομένως, ο καταγγέλλων γνώριζε κατά την έναρξη της επίδικης εργασιακής σχέσης ότι τα προσωπικά του δεδομένα τυγχάνουν επεξεργασίας από την Εταιρεία, καθώς και τους σκοπούς της εν λόγω επεξεργασίας.
2. Σύμφωνα με την πολιτική της Εταιρείας, οι εν λόγω Δηλώσεις επαναπροωθούνται στους εργαζομένους κάθε χρόνο, οπότε η Εταιρεία απέστειλε εκ νέου στην προσωπική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του καταγγέλλοντα τη «Δήλωση Απορρήτου για τους εργαζομένους της Teleperformance» και ο καταγγέλλων την

υπέγραψε στις 06.05.2025.

3. Σύμφωνα με την Πολιτική Τερματισμού Απασχόλησης της Εταιρείας, κατά την τελευταία ημέρα εργασίας, η πρόσβαση του εργαζομένου στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας αποκλείεται και η σχετική κάρτα πρόσβασης απενεργοποιείται, οι εταιρικοί λογαριασμοί και εργαλεία πρόσβασης (credentials, email, intranet, VPN) απενεργοποιούνται και η πρόσβαση τερματίζεται, ο εταιρικός λογαριασμός email (Outlook) μπλοκάρεται και καθίσταται μη προσβάσιμος, εντός 24 ωρών, σύμφωνα με την Πολιτική Διατήρησης και Διαγραφής Ηλεκτρονικών Μηνυμάτων όλα τα δεδομένα του λογαριασμού email διαγράφονται οριστικά, ο εταιρικός σταθμός εργασίας (workstation) ή laptop του εργαζομένου συλλέγεται και διαγράφεται πλήρως (wiped) από κάθε τοπικά αποθηκευμένο δεδομένο, σύμφωνα με την Πολιτική Ασφαλούς Διαγραφής Συσκευών. Ως εκ τούτου, τα αιτηθέντα από τον καταγγέλλοντα εταιρικά email δεν ήταν πλέον διαθέσιμα και δεν μπορούσαν να ανακτηθούν, σύμφωνα με τις εσωτερικές πολιτικές ασφάλειας και διαχείρισης δεδομένων της Εταιρείας.
4. Στις 04.09.2025 η Εταιρεία απέστειλε στον καταγγέλλοντα, μέσω του εργαλείου που βρίσκεται στον εταιρικό ιστότοπο https://www.tp.com/en-us/footer/privacy, όλες τις έγγραφες παρατηρήσεις, αξιολογήσεις, τυχόν πειθαρχικά μέτρα ή έγγραφες προειδοποιήσεις.
5. Αναφορικά με το αίτημα του καταγγέλλοντος περί «Αιτήματος Πρόσβασης σε Προσωπικά Δεδομένα» και δη: τους σκοπούς της επεξεργασίας, τις κατηγορίες των δεδομένων, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών, τη χρονική διάρκεια διατήρησης, την πηγή των δεδομένων, και την ύπαρξη αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων, εάν υφίσταται, όλες οι ανωτέρω πληροφορίες έχουν παρασχεθεί στον καταγγέλλοντα και περιγράφονται στις σχετικές Δηλώσεις Απορρήτου, των οποίων έλαβε αυτός γνώση και υπέγραψε στις 27.06.2024 και 06.05.2025 αντίστοιχα.
6. Η Εταιρεία, ενεργώντας σύμφωνα με το άρθρο 12(3) του ΓΚΠΔ γνωστοποίησε εγκαίρως στον καταγγέλλοντα την παράταση της προθεσμίας απάντησης κατά 60 ημέρες. Η παράταση αυτή ήταν αναγκαία λόγω του μεγάλου όγκου δεδομένων και την πολυπλοκότητα του αιτήματος, και την τήρηση της διαδικασίας νομικού ελέγχου και αφαίρεσης ευαίσθητων πληροφοριών.
7. Η Εταιρεία, αναγνωρίζοντας τη σημασία του δικαιώματος πρόσβασης, ενήργησε καλόπιστα και κοινοποίησε εγγράφως μέσω του συστήματος Ticketing System την

παράταση εντός της αρχικής προθεσμίας των 30 ημερών. Η παράταση, επομένως, δεν συνιστά καθυστέρηση ή παράλειψη, αλλά αναγκαίο και πλήρως αιτιολογημένο μέτρο, το οποίο εξασφαλίζει την ακρίβεια των παρεχόμενων πληροφοριών, διασφαλίζει τα δικαιώματα τρίτων, και συνάδει απολύτως με το γράμμα του άρθρου 12(3) ΓΚΠΔ.

8. Η πρόσβαση στους χώρους εργασίας, ιδίως μετά την έναρξη εσωτερικής έρευνας ή τη λήξη συμβατικής σχέσης, ρυθμίζεται από εσωτερικές πολιτικές ασφάλειας και διαχείρισης εγκαταστάσεων. Οι πολιτικές αυτές έχουν ως σκοπό τη διασφάλιση της ασφάλειας του προσωπικού και των εγκαταστάσεων, την προστασία εταιρικών συστημάτων και εμπιστευτικών πληροφοριών, και τη συμμόρφωση με τις συμβάσεις εμπιστευτικότητας και τις οδηγίες των πελατών.
9. Οι ισχυρισμοί του καταγγέλλοντος σχετικά με «αντίποινα» ή με παρεμπόδιση πρόσβασης στον χώρο εργασίας δεν τεκμηριώνονται, και δεν σχετίζονται με επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.
10. Η Εταιρεία ενημέρωσε τον εργαζόμενο εγκαίρως για την παράταση της προθεσμίας απάντησης, διενήργησε εκτεταμένη αναζήτηση και νομική αξιολόγηση των σχετικών δεδομένων, εφαρμόζοντας διαδικασίες αφαίρεσης ευαίσθητων πληροφοριών («redaction») για την προστασία τρίτων, και προέβη στην παροχή όλων των διαθέσιμων στοιχείων που μπορούσαν να κοινοποιηθούν σύμφωνα με τον νόμο. Τυχόν μη χορήγηση ορισμένων εταιρικών email, όπως ο προσφεύγων ισχυρίζεται, δεν οφείλεται σε παράλειψη ή αμέλεια, αλλά προέκυψε αποκλειστικά από την εφαρμογή των θεσμοθετημένων πολιτικών ασφάλειας και τερματισμού πρόσβασης, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα ISO/IEC 27001 και 27701. Κατά την τελευταία ημέρα εργασίας του καταγγέλλοντος (4 Ιουνίου 2025) απενεργοποιήθηκαν όλα τα εταιρικά συστήματα, email και λογαριασμοί, και τα δεδομένα διαγράφηκαν εντός 24 ωρών, όπως προβλέπεται για την τελευταία εργάσιμη ημέρα. Το αίτημα πρόσβασης του καταγγέλλοντος υποβλήθηκε στις 16 Ιουνίου 2025, ήτοι μετά την οριστική διαγραφή αυτών των αρχείων, γεγονός που καθιστούσε αντικειμενικά αδύνατη οποιαδήποτε ανάκτηση.
11. Η Εταιρεία θα διατηρήσει το αρχείο BMS με τα προσωπικά δεδομένα του και θα απέχει από οποιαδήποτε πράξη επεξεργασίας αυτών, συμπεριλαμβανομένης της διαγραφής, καταστροφής, περαιτέρω διαβίβασης ή χρήσης τους, σύμφωνα με τις

αρχές του άρθρου 5 ΓΚΠΔ και τις σχετικές διατάξεις του Ν. 4624/2019.

12. Η Εταιρεία δεσμεύεται πλήρως στην προστασία της ιδιωτικότητας και των προσωπικών δεδομένων και εφαρμόζει αυστηρά οργανωτικά και τεχνικά μέτρα, όπως αυτά προβλέπονται από τις ισχύουσες Πολιτικές Προσωπικών Δεδομένων και Ασφάλειας Πληροφοριών της Εταιρείας, σε πλήρη συμμόρφωση με τον ΓΚΠΔ και την εφαρμοστέα εθνική νομοθεσία.
13. Η Εταιρεία, (i) είχε ενημερώσει εγκαίρως τον καταγγέλλοντα για την επεξεργασία των δεδομένων του μέσω της Δήλωσης Απορρήτου εργαζομένων, (ii) ανταποκρίθηκε ουσιαστικά στο αίτημα πρόσβασης παρέχοντας όλα τα διαθέσιμα και νομίμως κοινοποιήσιμα έγγραφα/στοιχεία, (iii) έκανε σύννομη χρήση της παράτασης του άρθρου 12(3) ΓΚΠΔ, λόγω όγκου/πολυπλοκότητας και της αναγκαίας διαδικασίας νομικού ελέγχου και απόκρυψης στοιχείων (redaction) για την προστασία δικαιωμάτων τρίτων (άρθρο 15(4) ΓΚΠΔ), και (iv) ως προς τα εταιρικά email, η τυχόν μη χορήγησή τους δεν οφείλεται σε «κατά το δοκούν» επιλογή, αλλά σε αντικειμενική αδυναμία κατόπιν εφαρμογής προκαθορισμένων πολιτικών τερματισμού πρόσβασης και διαγραφής μετά τη λήξη της απασχόλησης, οι οποίες υπηρετούν σκοπούς ασφάλειας και συμμόρφωσης.
14. Ο καταγγέλλων δεν επικαλείται ούτε έχει προσκομίσει στοιχεία που να τεκμηριώνουν συγκεκριμένη και πραγματική ζημία (υλική ή ηθική) ως αποτέλεσμα των επίδικων ενεργειών επεξεργασίας ή/και του τρόπου διαχείρισης του αιτήματος πρόσβασης.
15. Οι αναφορές του καταγγέλλοντος σε εργατικές/ποινικές διαδικασίες και ισχυρισμούς περί «αντιποίνων», στο μέτρο που δεν αφορούν συγκεκριμένη πράξη επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, δεν μπορούν να αξιολογηθούν ως στοιχείο παραβίασης του πλαισίου προστασίας δεδομένων.

Ο καταγγέλλων Α, τόσο κατά την ακροαματική διαδικασία, όσο και με το με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3645/16.03.26 υπόμνημά του στην Αρχή, ανέφερε τα εξής:

1. Κατά το χρονικό διάστημα Ιανουαρίου έως Μαΐου 2025, υπέβαλε σειρά εσωτερικών καταγγελιών. Τα email προς το τμήμα HR ERD Greece καταχωρίσθηκαν στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων της Εταιρείας. Τα email αυτά αφορούσαν παράπονα και καταγγελίες για πιθανή ψυχολογική βία, ψυχολογικό αντίκτυπο, εκφοβισμό από επόπτες και αντίποινα. Στις 7 Μαΐου 2025, απέστειλε email στο HR με ρητή

προειδοποίηση να μη γίνει διαγραφή των δεδομένων που σχετίζονται με τις καταγγελίες. Στις 15 Μαΐου 2025, υπέβαλε Επίσημο Αίτημα για Αξιολόγηση Ηγεσίας και Επανεξέταση Καταγγελιών της Ομάδας. Στις 2 Ιουνίου 2025, υπέβαλε αίτημα αιτιολόγησης μη ανανέωσης της σύμβασής του θεμελιώνοντας ρητά νομικές αξιώσεις για αντίποινα και ψυχική βλάβη Στο αίτημα αυτό διατύπωσε ρητώς επιφύλαξη άσκησης κάθε νομίμου δικαιώματός του ενώπιον των αρμοδίων διοικητικών και δικαστικών αρχών, καθιστώντας απολύτως προβλέψιμη την ενδεχόμενη διοικητική ή δικαστική εξέλιξη της υπόθεσης. Στις 4 Ιουνίου 2025, η Teleperformance διέγραψε τα email του, ήτοι μόλις δύο ημέρες μετά την ανωτέρω ρητή επιφύλαξη. Στις 16 Ιουνίου 2025, υπέβαλε αίτημα πρόσβασης (άρθρο 15 ΓΚΠΔ) μέσω του privacy portal. Στις 17 Ιουνίου 2025, υπέβαλε δεύτερο αίτημα πρόσβασης μέσω email HR. Στις 30 Ιουνίου 2025, υπέβαλε αίτημα για άμεση πρόσβαση στο επαγγελματικό του email. Στις 14 και 15 Ιουλίου 2025, έλαβε την ενημέρωση παράτασης 60 ημερών, απάντησε άμεσα ζητώντας αιτιολόγηση βάσει άρθρου 12(3) ΓΚΠΔ, δεν έλαβε απάντηση από την Εταιρεία και υπέβαλε και επιπλέον επίσημο αίτημα, που παρέμενε αναπάντητο. Στις 4 Σεπτεμβρίου 2025, έλαβε ελλιπή απάντηση, διότι δεν του χορηγήθηκαν τα email των καταγγελιών του, η γραπτή προειδοποίηση, οι φάκελοι των υποθέσεων, τα αποτελέσματα έρευνας ή ένστασης, τα αιτήματα με αριθμούς … και….

2. Η Εταιρεία ισχυρίζεται ότι η τελευταία ημέρα εργασίας του ήταν η 4η Ιουνίου 2025 προκειμένου να δικαιολογήσει την πρόωρη διαγραφή των δεδομένων του, πλην όμως η σύμβαση εργασίας του όριζε ρητά ως ημερομηνία λήξης την 30ή Ιουνίου 2025.
3. Σύμφωνα με το εσωτερικό έγγραφο της Εταιρείας «...», η απενεργοποίηση λογαριασμών εργαζομένων (account de-provisioning) προβλέπεται μόνο σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, όπως κατά την τελευταία ημέρα εργασίας ή σε περιπτώσεις άδειας απουσίας από την εργασία. Το ίδιο έγγραφο διευκρινίζει ότι σε περίπτωση άδειας απουσίας από την εργασία ο λογαριασμός απλώς αναστέλλεται προσωρινά εντός 24 ωρών από την έναρξη της άδειας, και όχι ότι διαγράφονται τα δεδομένα ή το περιεχόμενο του λογαριασμού. Επιπλέον, κάθε ενέργεια αναστολής ή απενεργοποίησης λογαριασμού πρέπει να καταγράφεται υποχρεωτικά στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων της Εταιρείας, με αναφορά στην ημερομηνία τελευταίας

ημέρας εργασίας του εργαζομένου.

4. Ο ισχυρισμός της Εταιρείας ότι τα εταιρικά του email διαγράφηκαν επειδή βρισκόταν σε άδεια δεν συνάδει με την εσωτερική της πολιτική, καθώς οι κανονικές άδειες δεν αποτελούν άδειες απουσίας από την εργασία που να δικαιολογεί απενεργοποίηση λογαριασμού, ενώ ακόμη και στις περιπτώσεις τέτοιας άδειας προβλέπεται μόνο προσωρινή αναστολή πρόσβασης και όχι διαγραφή δεδομένων ή μηνυμάτων.
5. Η δήλωση ιδιωτικότητας 2025 (Privacy Notice) αναφέρει ρητά δικαίωμα ανάκτησης διαγραμμένων μηνυμάτων, πλην όμως η Εταιρεία προσκόμισε τη Δήλωση ιδιωτικότητας (Privacy Notice) 2024 αντί του 2025.
6. Η διαγραφή έγινε 2 ημέρες μετά την υποβολή νομικών αξιώσεων. Κατά τον χρόνο εκείνο η υπόθεση τελούσε σε εξέλιξη και τα δεδομένα ήταν αναγκαία για τη θεμελίωση και άσκηση των δικαιωμάτων του και των νομικών αξιώσεών του.
7. Ο ισχυρισμός ότι «συνιστάται η χρήση εξωτερικού email για επίσημα παράπονα» δεν συνάδει με τις συνθήκες εργασίας, δεν είναι λειτουργικά εφαρμόσιμος, δεν διασφαλίζει εμπιστευτικότητα, δεν πληροί τις απαιτήσεις λογοδοσίας, δεν δημιουργεί επίσημο και ιχνηλατήσιμο αρχείο και αντιβαίνει στις αρχές ασφάλειας και οργανωτικών μέτρων του ΓΚΠΔ. Κατά συνέπεια, δεν μπορεί να θεωρηθεί θεσμικά υιοθετημένη ή συμβατή πρακτική.
8. Η καταγγελλομένη Εταιρεία ισχυρίζεται ότι η τελευταία ημέρα εργασίας του καταγγέλλοντος ήταν η 4/6/2025, ενώ η σύμβαση εργασίας έληγε στις 30/6/2025.
9. Η Εταιρεία διέγραψε τα email, ενώ είχε λάβει ρητή προειδοποίηση στις 7/5/2025 να μη διαγραφούν τα δεδομένα που σχετίζονται με τις αναφορές του καταγγέλλοντος.
10. Η καταγγελλόμενη Εταιρεία ισχυρίζεται ότι δεν υπήρχε δυνατότητα ανάκτησης διαγραμμένων email και δεν προβλέπεται από τη δήλωση ιδιωτικότητας, πλην όμως η δήλωση ιδιωτικότητας (Privacy Notice) 2025 αναφέρει ρητά στην παράγραφο 4β ότι η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα ανάκτησης διαγραμμένων μηνυμάτων από τα συστήματα IT.
11. Η Εταιρεία δεν συμμορφώθηκε με το αίτημα πρόσβασης του καταγγέλλοντος στα προσωπικά του δεδομένα, καθώς δεν του χορηγήθηκαν τα βασικά δεδομένα: email καταγγελιών, έγγραφες προειδοποιήσεις, αριθμοί φακέλων αναφορών, αποτελέσματα εσωτερικών ερευνών.
12. Στην απάντηση της 4/9/2025 της καταγγελλόμενης Εταιρείας δόθηκαν άσχετα

δεδομένα (π.χ. παρατηρήσεις από έργο του 2018) αντί για τα ζητηθέντα στοιχεία.

13. Προσκομίστηκε στην Αρχή η δήλωση ιδιωτικότητας του 2024 (Privacy Notice), και όχι η δήλωση ιδιωτικότητας του 2025, που θα έπρεπε να εφαρμοστεί και ισχύσει στη συγκεκριμένη περίπτωση.
14. Διαγράφηκαν τα δεδομένα του καταγγέλλοντος παρά την ύπαρξη καταγγελιών και πιθανών νομικών αξιώσεων από την πλευρά του.
15. Η διαγραφή email αποτελεί οριζόντια πολιτική που εφαρμόζεται σε όλους τους εργαζομένους χωρίς εξαίρεση για καταγγελίες ή νομικές διαφορές.

Η Αρχή μετά από εξέταση της αίτησης, των στοιχείων του φακέλου και την ακροαματική διαδικασία, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις παρατηρήσεις της βοηθού εισηγητή, η οποία παρέστη χωρίς δικαίωμα ψήφου και αποχώρησε μετά από τη συζήτηση της υπόθεσης και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη απόφασης, μετά από διεξοδική συζήτηση

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ

1. Επειδή, σύμφωνα με το άρθρο 24 παρ. 1 του Ν. 2690/1999 (ΚΔΔιαδ) «Αν από τις σχετικές διατάξεις δεν προβλέπεται η δυνατότητα άσκησης της, κατά το επόμενο άρθρο, ειδικής διοικητικής, ή ενδικοφανούς προσφυγής, ο ενδιαφερόμενος, για την αποκατάσταση υλικής ή ηθικής βλάβης των εννόμων συμφερόντων του που προκαλείται από ατομική διοικητική πράξη μπορεί, για οποιονδήποτε λόγο, με αίτησή του, να ζητήσει, είτε από τη διοικητική αρχή η οποία εξέδωσε την πράξη, την ανάκληση ή τροποποίησή της (αίτηση θεραπείας), είτε, από την αρχή η οποία προΐσταται εκείνης που εξέδωσε την πράξη, την ακύρωσή της (ιεραρχική προσφυγή)». Κατά την έννοια της διάταξης, η αίτηση θεραπείας αποσκοπεί στην ανάκληση ή τροποποίηση της προσβαλλόμενης ατομικής διοικητικής πράξης για νομικά ή πραγματικά ελαττώματα αυτής που ανάγονται στο καθεστώς υπό το οποίο εκδόθηκε.
2. Επειδή, με τις ανωτέρω διατάξεις του άρθρου 24 ΚΔΔιαδ θεσπίζεται δικαίωμα κάθε «ενδιαφερόμενου» διοικούμενου, ο οποίος έχει υποστεί υλική ή ηθική βλάβη από ατομική διοικητική πράξη, να απευθυνθεί προς την αρχή που εξέδωσε την εν λόγω

πράξη πριν καταφύγει στη δικαστική του προστασία (απλή διοικητική προσφυγή, άλλως αίτηση θεραπείας). Πρόκειται για «άτυπη» διοικητική προσφυγή σε αντιδιαστολή με τις τυπικές «ειδικές» και «ενδικοφανείς» προσφυγές του άρθρου 25 ΚΔΔιαδ. Με την με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/13254/25 αίτηση του καταγγέλλοντος, η οποία έχει τον χαρακτήρα αίτησης θεραπείας, ζητείται εν προκειμένω η ανάκληση της πράξης αρχειοθέτησης και η επανεξέταση των καταγγελιών του λόγω πρόδηλου πραγματικού και νομικού σφάλματος, καθώς και ελλιπούς και πλημμελούς αιτιολογίας.

3. Επειδή σύμφωνα με το άρθρο 4 στοιχ. 1 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (εφεξής ΓΚΠΔ) «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα είναι κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»)· το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου».
4. Επειδή, περαιτέρω σύμφωνα με το άρθρο 4 στοιχ. 2 ΓΚΠΔ επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι «κάθε πράξη ή σειρά πράξεων που πραγματοποιείται με ή χωρίς τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων, σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή σε σύνολα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διάρθρωση, η αποθήκευση, η προσαρμογή ή η μεταβολή, η ανάκτηση, η αναζήτηση πληροφοριών, η χρήση, η κοινολόγηση με διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, ο περιορισμός, η διαγραφή ή η καταστροφή».
5. Επειδή, στο άρθρο 4 στοιχ. 7 ΓΚΠΔ ως υπεύθυνος επεξεργασίας ορίζεται «το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που, μόνα ή από κοινού με άλλα, καθορίζουν τους σκοπούς και τον τρόπο της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα· όταν οι σκοποί και ο τρόπος της επεξεργασίας αυτής καθορίζονται από το δίκαιο της Ένωσης ή το δίκαιο κράτους μέλους, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τα ειδικά κριτήρια για τον διορισμό του μπορούν να

προβλέπονται από το δίκαιο της Ένωσης ή το δίκαιο κράτους μέλους.

6. Επειδή, στο άρθρο 5 παρ. 1 του ΓΚΠΔ τίθενται οι αρχές που πρέπει να διέπουν μια επεξεργασία, και ειδικότερα: 1. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα: α) υποβάλλονται σε σύννομη και θεμιτή επεξεργασία με διαφανή τρόπο σε σχέση με το υποκείμενο των δεδομένων («νομιμότητα, αντικειμενικότητα και διαφάνεια»), β) συλλέγονται για καθορισμένους, ρητούς και νόμιμους σκοπούς και δεν υποβάλλονται σε περαιτέρω επεξεργασία κατά τρόπο ασύμβατο προς τους σκοπούς αυτούς· η περαιτέρω επεξεργασία για σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον ή σκοπούς επιστημονικής ή ιστορικής έρευνας ή στατιστικούς σκοπούς δεν θεωρείται ασύμβατη με τους αρχικούς σκοπούς σύμφωνα με το άρθρο 89 παράγραφος 1 («περιορισμός του σκοπού»), γ) είναι κατάλληλα, συναφή και περιορίζονται στο αναγκαίο για τους σκοπούς για τους οποίους υποβάλλονται σε επεξεργασία («ελαχιστοποίηση των δεδομένων»), […] στ) υποβάλλονται σε επεξεργασία κατά τρόπο που εγγυάται την ενδεδειγμένη ασφάλεια των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, μεταξύ άλλων την προστασία τους από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία και τυχαία απώλεια, καταστροφή ή φθορά, με τη χρησιμοποίηση κατάλληλων τεχνικών ή οργανωτικών μέτρων («ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα»).
7. Επειδή, περαιτέρω, σύμφωνα με την αρχή της λογοδοσίας που εισάγεται με τη δεύτερη παράγραφο του ίδιου ως άνω άρθρου, ορίζεται ρητώς ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας «φέρει την ευθύνη και είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωση με την παράγραφο 1 («λογοδοσία»)». Η αρχή αυτή, η οποία συνιστά ακρογωνιαίο λίθο του ΓΚΠΔ, συνεπάγεται την υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας να δύναται να αποδείξει συμμόρφωση. Επιπλέον, δίδει τη δυνατότητα στον υπεύθυνο επεξεργασίας να δύναται να ελέγξει και να τεκμηριώσει νομικά μια επεξεργασία που διενεργεί σύμφωνα με τις νομικές βάσεις που του παρέχει ο ΓΚΠΔ και το εθνικό δίκαιο προστασίας δεδομένων.
8. Επειδή οι αρχές της δίκαιης και διαφανούς επεξεργασίας απαιτούν να ενημερώνεται το υποκείμενο των δεδομένων για την ύπαρξη της πράξης επεξεργασίας και τους σκοπούς της. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα πρέπει να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων κάθε περαιτέρω πληροφορία που είναι αναγκαία για τη διασφάλιση δίκαιης και διαφανούς επεξεργασίας, λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές συνθήκες και

το πλαίσιο εντός του οποίου πραγματοποιείται η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Εάν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται να κοινολογηθούν σε άλλον αποδέκτη, το υποκείμενο των δεδομένων θα πρέπει να ενημερώνεται, όταν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα κοινολογούνται για πρώτη φορά στον αποδέκτη. Όταν ο υπεύθυνος επεξεργασίας προτίθεται να επεξεργαστεί τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για σκοπό άλλον από εκείνον για τον οποίο συλλέχθηκαν, ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα πρέπει να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων, πριν από την εν λόγω περαιτέρω επεξεργασία, πληροφορίες για τον σκοπό αυτόν και άλλες αναγκαίες πληροφορίες (Αιτ. Σκέψεις 60-61 ΓΚΠΔ). Περαιτέρω σύμφωνα με τις «Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τη διαφάνεια βάσει του κανονισμού 2016/679» της Ομάδας εργασίας του άρθρου 29, *η διαφάνεια αποτελεί μια βασική υποχρέωση σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, η οποία εφαρμόζεται σε τρεις βασικούς τομείς: 1) στην παροχή ενημέρωσης στα υποκείμενα των δεδομένων σχετικά με τη δίκαιη επεξεργασία·2) στον τρόπο με τον οποίο οι υπεύθυνοι επεξεργασίας επικοινωνούν με τα υποκείμενα των δεδομένων όσον αφορά τα δικαιώματά τους σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ και 3) στον τρόπο με τον οποίο οι υπεύθυνοι επεξεργασίας διευκολύνουν την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων.* Δυνάμει του ΓΚΠΔ, άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο α) πέραν της απαίτησης τα δεδομένα να υποβάλλονται σε σύννομη και θεμιτή επεξεργασία, η διαφάνεια περιλαμβάνεται πλέον ως θεμελιώδης πτυχή αυτών των αρχών. Η διαφάνεια συνδέεται εγγενώς με τη νομιμότητα και τη νέα αρχή της λογοδοσίας δυνάμει του ΓΚΠΔ. Από το άρθρο 5 παράγραφος 2 προκύπτει επίσης ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει να είναι πάντα σε θέση να αποδεικνύει ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία με διαφάνεια όσον αφορά το υποκείμενο των δεδομένων. Σε σύνδεση με αυτό, η αρχή της λογοδοσίας απαιτεί να υπάρχει διαφάνεια στις πράξεις επεξεργασίας ώστε οι υπεύθυνοι επεξεργασίας να είναι σε θέση να αποδεικνύουν τη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις τους δυνάμει του ΓΚΠΔ. Η διαφάνεια, όταν εξασφαλίζεται από τους υπευθύνους επεξεργασίας, παρέχει στα υποκείμενα των δεδομένων τη δυνατότητα να ζητούν από τους υπευθύνους επεξεργασίας και τους εκτελούντες την επεξεργασία να λογοδοτούν, καθώς και να ασκούν έλεγχο επί των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους. Οι απαιτήσεις διαφάνειας που προβλέπονται στον ΓΚΠΔ ισχύουν ανεξάρτητα από τη

νομική βάση για την επεξεργασία και καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής της επεξεργασίας. Αυτό είναι σαφές στο άρθρο 12, το οποίο προβλέπει ότι η διαφάνεια εφαρμόζεται στα ακόλουθα στάδια του κύκλου ζωής της επεξεργασίας δεδομένων: πριν ή κατά την έναρξη του κύκλου ζωής της επεξεργασίας δεδομένων, δηλ., όταν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα συλλέγονται είτε από το υποκείμενο των δεδομένων είτε εξασφαλίζονται με διαφορετικό τρόπο, καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου επεξεργασίας, δηλ., κατά την επικοινωνία με τα υποκείμενα των δεδομένων σχετικά με τα δικαιώματά τους και σε συγκεκριμένα σημεία ενόσω η επεξεργασία βρίσκεται σε εξέλιξη, για παράδειγμα, όταν προκύπτει παραβίαση των δεδομένων ή σε περίπτωση ουσιαστικών αλλαγών στην επεξεργασία. Η έννοια της διαφάνειας δεν ορίζεται στον ΓΚΠΔ. Η αιτιολογική σκέψη 39 του ΓΚΠΔ παρέχει πληροφορίες σχετικά με την έννοια και το αποτέλεσμα της αρχής της διαφάνειας στο πλαίσιο της επεξεργασίας δεδομένων: *«Θα πρέπει να είναι σαφές για τα φυσικά πρόσωπα ότι δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τα αφορούν συλλέγονται, χρησιμοποιούνται, λαμβάνονται υπόψη ή υποβάλλονται κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία, καθώς και σε ποιο βαθμό τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται ή θα υποβληθούν σε επεξεργασία. Η αρχή αυτή απαιτεί κάθε πληροφορία και ανακοίνωση σχετικά με την επεξεργασία των εν λόγω δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα να είναι εύκολα προσβάσιμη και κατανοητή και να χρησιμοποιεί σαφή και απλή γλώσσα. Αυτή η αρχή αφορά ιδίως την ενημέρωση των υποκειμένων των δεδομένων σχετικά με την ταυτότητα του υπεύθυνου της επεξεργασίας και τους σκοπούς της επεξεργασίας και την περαιτέρω ενημέρωση ώστε να διασφαλιστεί δίκαιη και διαφανής επεξεργασία σε σχέση με τα εν λόγω φυσικά πρόσωπα και το δικαίωμά τους να λαμβάνουν επιβεβαίωση και να επιτυγχάνουν ανακοίνωση των σχετικών με αυτά δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υπόκεινται σε επεξεργασία…»*.

9. Περαιτέρω, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 12 του ΓΚΠΔ, *«Ο υπεύθυνος επεξεργασίας λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων κάθε πληροφορία που αναφέρεται στα άρθρα 13 και 14 και κάθε ανακοίνωση στο πλαίσιο των άρθρων 15 έως 22 και του άρθρου 34 σχετικά με την επεξεργασία σε συνοπτική, διαφανή, κατανοητή και εύκολα προσβάσιμη μορφή, χρησιμοποιώντας σαφή και απλή διατύπωση, ιδίως όταν πρόκειται για πληροφορία*

απευθυνόμενη ειδικά σε παιδιά. Οι πληροφορίες παρέχονται γραπτώς ή με άλλα μέσα, μεταξύ άλλων, εφόσον ενδείκνυται, ηλεκτρονικώς. Όταν ζητείται από το υποκείμενο των δεδομένων, οι πληροφορίες μπορούν να δίνονται προφορικά, υπό την προϋπόθεση ότι η ταυτότητα του υποκειμένου των δεδομένων είναι αποδεδειγμένη με άλλα μέσα. 2. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας διευκολύνει την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων που προβλέπονται στα άρθρα 15 έως 22. Στις περιπτώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 11 παράγραφος 2, ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν αρνείται να ενεργήσει κατόπιν αιτήσεως του υποκειμένου των δεδομένων για να ασκήσει τα δικαιώματά του βάσει των άρθρων 15 έως 22, εκτός αν ο υπεύθυνος επεξεργασίας αποδείξει ότι δεν είναι σε θέση να εξακριβώσει την ταυτότητα του υποκειμένου των δεδομένων. 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. Εάν το υποκείμενο των δεδομένων υποβάλλει το αίτημα με ηλεκτρονικά μέσα, η ενημέρωση παρέχεται, εάν είναι δυνατόν, με ηλεκτρονικά μέσα, εκτός εάν το υποκείμενο των δεδομένων ζητήσει κάτι διαφορετικό. 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. 5. Οι πληροφορίες που παρέχονται σύμφωνα με τα άρθρα 13 και 14 και κάθε ανακοίνωση καθώς και όλες οι ενέργειες που αναλαμβάνονται σύμφωνα με τα άρθρα 15 έως 22 και το άρθρο 34 παρέχονται δωρεάν. Εάν τα αιτήματα του υποκειμένου των δεδομένων είναι προδήλως αβάσιμα ή υπερβολικά, ιδίως λόγω του επαναλαμβανόμενου χαρακτήρα τους, ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί είτε: α) να επιβάλει την καταβολή εύλογου τέλους, λαμβάνοντας υπόψη τα διοικητικά έξοδα για

την παροχή της ενημέρωσης ή την ανακοίνωση ή την εκτέλεση της ζητούμενης ενέργειας, ή β) να αρνηθεί να δώσει συνέχεια στο αίτημα. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας φέρει το βάρος της απόδειξης του προδήλως αβάσιμου ή του υπερβολικού χαρακτήρα του αιτήματος.».

10. Σύμφωνα δε με τις διατάξεις των άρθρων 13 και 14 του ΓΚΠΔ ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει την υποχρέωση να ενημερώνει και να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων τις ακόλουθες πληροφορίες: α) την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επεξεργασίας και, κατά περίπτωση, του εκπροσώπου του υπευθύνου επεξεργασίας, β) τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου προστασίας δεδομένων, κατά περίπτωση, γ) τους σκοπούς της επεξεργασίας για τους οποίους προορίζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και τη νομική βάση για την επεξεργασία, δ) τις σχετικές κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ε) τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ενδεχομένως. Επίσης οφείλει να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων τις εξής πληροφορίες που είναι αναγκαίες για τη διασφάλιση θεμιτής και διαφανούς επεξεργασίας όσον αφορά το υποκείμενο των δεδομένων: α) το χρονικό διάστημα για το οποίο θα αποθηκευτούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή, όταν αυτό είναι αδύνατο, τα κριτήρια που καθορίζουν το εν λόγω χρονικό διάστημα, β) εάν η επεξεργασία βασίζεται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο στ), τα έννομα συμφέροντα που επιδιώκονται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή από τρίτο, γ) την ύπαρξη δικαιώματος υποβολής αιτήματος στον υπεύθυνο επεξεργασίας για πρόσβαση και διόρθωση ή διαγραφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή περιορισμό της επεξεργασίας που αφορά το υποκείμενο των δεδομένων και δικαιώματος αντίταξης στην επεξεργασία, καθώς και δικαιώματος στη φορητότητα των δεδομένων, δ) όταν η επεξεργασία βασίζεται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο α) ή στο άρθρο 9 παράγραφος 2 στοιχείο α), την ύπαρξη του δικαιώματος να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του οποτεδήποτε, χωρίς να θιγεί η νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε στη συγκατάθεση πριν από την ανάκλησή της, ε) το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας σε εποπτική αρχή, στ) την πηγή από την οποία προέρχονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και, ανάλογα με την περίπτωση, εάν τα δεδομένα προήλθαν από πηγές στις οποίες έχει πρόσβαση το κοινό, ζ) 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. Επισημαίνεται δε ότι έναντι του υποκειμένου ο υπεύθυνος επεξεργασίας υπέχει υποχρέωση αυτόκλητης ενημέρωσης, με την έννοια ότι η υποχρέωση αυτή δεν εξαρτάται από αίτημα του υποκειμένου των δεδομένων, αλλά αντιθέτως ο υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει να συμμορφώνεται προς αυτήν προδραστικά, ανεξάρτητα από το αν το υποκείμενο των δεδομένων θα εκφράσει ενδιαφέρον για την ενημέρωση.

11. Επειδή περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 15 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. […] 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 δεδομένων ζητήσει κάτι διαφορετικό, η ενημέρωση παρέχεται σε ηλεκτρονική μορφή. 4. Το δικαίωμα να λαμβάνεται αντίγραφο που αναφέρεται στην παράγραφο 3 δεν επηρεάζει δυσμενώς τα δικαιώματα και τις ελευθερίες άλλων. Σύμφωνα δε με τις «Κατευθυντήριες Γραμμές 01/2022 του ΕΣΠΔ σχετικά με τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων—Δικαίωμα πρόσβασης», το δικαίωμα πρόσβασης υπόκειται στους περιορισμούς που απορρέουν από το άρθρο 15 παράγραφος 4 του ΓΚΠΔ (δικαιώματα και ελευθερίες τρίτων) και το άρθρο 12 παράγραφος 5 του ΓΚΠΔ (προδήλως αβάσιμα ή υπερβολικά αιτήματα). Επιπλέον, το δίκαιο της Ένωσης ή κράτους μέλους μπορεί να περιορίζει το δικαίωμα πρόσβασης σύμφωνα με το άρθρο 23 του ΓΚΠΔ. Εκτός από τα προαναφερθέντα όρια, παρεκκλίσεις και πιθανούς περιορισμούς, ο ΓΚΠΔ δεν επιτρέπει περαιτέρω εξαιρέσεις ή παρεκκλίσεις από το δικαίωμα πρόσβασης. Αυτό σημαίνει μεταξύ άλλων ότι το δικαίωμα πρόσβασης δεν υπόκειται σε γενική επιφύλαξη ως προς την αναλογικότητα όσον αφορά τις προσπάθειες που πρέπει να καταβάλει ο υπεύθυνος επεξεργασίας για να ανταποκριθεί στο αίτημα του υποκειμένου των δεδομένων βάσει του άρθρου 15 του ΓΚΠΔ. Επιπλέον, δεν επιτρέπεται να τίθενται όρια ή περιορισμοί στο δικαίωμα πρόσβασης σε σύμβαση μεταξύ του υπευθύνου επεξεργασίας και του υποκειμένου των δεδομένων.

12. Επειδή σύμφωνα με το άρθρο 17 παρ. 3 στοιχ. ε’ του ΓΚΠΔ, η διατήρηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι σύννομη, όταν είναι αναγκαία για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων.
13. Επειδή σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 23 παρ. 1 του ΓΚΠΔ, το δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους στο οποίο υπόκειται ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο εκτελών την επεξεργασία των δεδομένων μπορεί να περιορίζει μέσω νομοθετικού μέτρου το πεδίο εφαρμογής των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων που προβλέπονται στα άρθρα 12 έως 22 και στο άρθρο 34, καθώς και στο άρθρο 5, εφόσον οι διατάξεις του αντιστοιχούν στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στα άρθρα 12 έως 22, όταν ένας τέτοιος περιορισμός σέβεται την ουσία των θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών και συνιστά αναγκαίο και αναλογικό μέτρο σε μια δημοκρατική κοινωνία για τη διασφάλιση: α) της ασφάλειας

του κράτους, β) της εθνικής άμυνας, γ) της δημόσιας ασφάλειας, δ) της πρόληψης, της διερεύνησης, της ανίχνευσης ή της δίωξης ποινικών αδικημάτων ή της εκτέλεσης ποινικών κυρώσεων, περιλαμβανομένης της προστασίας από απειλές κατά της δημόσιας ασφάλειας και της πρόληψης αυτών, ε) άλλων σημαντικών στόχων γενικού δημόσιου συμφέροντος της Ένωσης ή κράτους μέλους, ιδίως σημαντικού οικονομικού ή χρηματοοικονομικού συμφέροντος της Ένωσης ή κράτους μέλους, συμπεριλαμβανομένων των νομισματικών, δημοσιονομικών και φορολογικών θεμάτων, της δημόσιας υγείας και της κοινωνικής ασφάλισης, στ) της προστασίας της ανεξαρτησίας της δικαιοσύνης και των δικαστικών διαδικασιών, ζ) της πρόληψης, της διερεύνησης, της ανίχνευσης και της δίωξης παραβάσεων δεοντολογίας σε νομοθετικά κατοχυρωμένα επαγγέλματα, η) της παρακολούθησης, της επιθεώρησης ή της κανονιστικής λειτουργίας που συνδέεται, έστω περιστασιακά, με την άσκηση δημόσιας εξουσίας στις περιπτώσεις που αναφέρονται στα στοιχεία α) έως ε) και ζ), θ) της προστασίας του υποκειμένου των δεδομένων ή των δικαιωμάτων και των ελευθεριών τρίτων, ι) της εκτέλεσης αστικών αξιώσεων. Οι λόγοι επιβολής του περιορισμού πρέπει να είναι σαφείς. Σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες γραμμές 10/2020 του ΕΣΠΔ σχετικά με τους περιορισμούς βάσει του άρθρου 23 του ΓΚΠΔ, για να είναι σύννομοι οι περιορισμοί πρέπει να προβλέπονται σε νομοθετικό μέτρο, να αφορούν περιορισμένο αριθμό δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων και/ή υποχρεώσεων των υπευθύνων επεξεργασίας που αναφέρονται στο άρθρο 23 του ΓΚΠΔ, να σέβονται την ουσία των επίμαχων θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών, να αποτελούν αναγκαίο και αναλογικό μέτρο σε μια δημοκρατική κοινωνία και να διασφαλίζουν έναν από τους λόγους που αναφέρονται στο άρθρο 23 παράγραφος 1 του ΓΚΠΔ.

14. Επειδή σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ, ο υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει να εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας έναντι των κινδύνων, να περιλαμβάνουν δε μεταξύ άλλων, την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα, τη διαθεσιμότητα και την αξιοπιστία των συστημάτων και των υπηρεσιών επεξεργασίας σε συνεχή βάση, τη δυνατότητα αποκατάστασης της διαθεσιμότητας και της πρόσβασης σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε εύθετο χρόνο σε περίπτωση φυσικού ή τεχνικού συμβάντος, και διαδικασίας για την τακτική

δοκιμή, εκτίμηση και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των τεχνικών και των οργανωτικών μέτρων για τη διασφάλιση της ασφάλειας της επεξεργασίας.

15. Στην υπό εξέταση περίπτωση, όπως προκύπτει από τα στοιχεία του φακέλου και κατόπιν όσων προέκυψαν κατά την ακροαματική διαδικασία, διαπιστώνονται τα εξής: Ο καταγγέλλων Α, κατά τη διάρκεια της εργασιακής σχέσης του στην Εταιρεία είχε προβεί σε εσωτερικές αναφορές/καταγγελίες σχετικά με ζητήματα ψυχολογικής βίας και εργασιακής μεταχείρισης, η Εταιρεία είχε λάβει γνώση των καταγγελιών αυτών, και είχε κινήσει εσωτερικές διαδικασίες διαχείρισης αυτών. Στις 07.05.2025 ο καταγγέλλων απηύθυνε έγγραφο αίτημα προς το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού της Εταιρείας, με το οποίο ζήτησε διευκρινίσεις σχετικά με την πολιτική πρόσβασης και διαγραφής εταιρικών email, και επεσήμανε ότι οποιαδήποτε email ή δεδομένα που σχετίζονται με καταγγελίες και αποδεικτικά στοιχεία δεν θα πρέπει να διαγραφούν. Στις 4 Ιουνίου 2025, η Εταιρεία διέγραψε τα email, τον εταιρικό λογαριασμό του και τα δεδομένα του ενώ απενεργοποιήθηκαν όλα τα εταιρικά συστήματα, παρόλο που i) η σύμβασή του έληγε την 30η Ιουνίου 2025, ii) στη Δήλωση Ιδιωτικότητας του 2025 (Privacy Notice) της Εταιρείας υπήρχε ρητή αναφορά στο δικαίωμα και στη δυνατότητα της ανάκτησης διαγραμμένων μηνυμάτων και iii) εκκρεμούσαν οι νομικές του αξιώσεις έναντι της Εταιρείας και οι σχετικές καταγγελίες του, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να ανακτηθούν τα σχετικά αρχεία. Στις 16 Ιουνίου 2025, ο καταγγέλλων υπέβαλε στην Εταιρεία με την ιδιότητα του εργαζομένου αίτημα πρόσβασης (άρθρο 15 ΓΚΠΔ) στα προσωπικά του δεδομένα μέσω του privacy portal, με το οποίο ζητούσε α) να ενημερωθεί αν υφίσταται επεξεργασία δεδομένων που τον αφορούν, β) να του χορηγηθούν αντίγραφα όλων των ηλεκτρονικών μηνυμάτων (email), εσωτερικών ή εξωτερικών, που τον αφορούν, γ) να του παρασχεθούν αντίγραφα οποιωνδήποτε εγγράφων που περιέχουν παρατηρήσεις, αξιολογήσεις, πειθαρχικά μέτρα ή έγγραφες προειδοποιήσεις και δ) να του παρασχεθούν πληροφορίες για τους σκοπούς της επεξεργασίας, τις κατηγορίες δεδομένων, τους αποδέκτες, τη διάρκεια διατήρησης, την πηγή των δεδομένων και την ύπαρξη αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων, εάν υφίσταται. Στις 17 Ιουνίου 2025, υπέβαλε δεύτερο αίτημα πρόσβασης μέσω email HR. Στις 30 Ιουνίου 2025, υπέβαλε αίτημα για άμεση πρόσβαση στο επαγγελματικό του email. Στις 14 και 15 Ιουλίου 2025, έλαβε την ενημέρωση παράτασης 60 ημερών, απάντησε άμεσα ζητώντας

αιτιολόγηση βάσει του άρθρου 12(3) ΓΚΠΔ, δεν έλαβε απάντηση από την Εταιρεία και υπέβαλε επιπλέον επίσημο αίτημα, που παρέμεινε αναπάντητο. Στις 4 Σεπτεμβρίου 2025, έλαβε ελλιπή απάντηση, διότι δεν του χορηγήθηκαν τα email των καταγγελιών του, η γραπτή προειδοποίηση, τα αποτελέσματα έρευνας ή ένστασης, και τα δύο αιτήματα με αριθμούς … και….

16. Συνεπώς βάσει των ανωτέρω, η Αρχή διαπιστώνει τις εξής παραβάσεις εκ μέρους της καταγγελλόμενης Εταιρείας, δηλαδή ότι αυτή:

α) Δεν χορήγησε τα αιτούμενα στοιχεία με το συνολικό αρχείο των προσωπικών δεδομένων στον καταγγέλλοντα και προχώρησε παρανόμως στη διαγραφή τους πριν τη λήξη της εργασιακής σχέσης, ενώ εκκρεμούσαν οι νομικές αξιώσεις του καταγγέλλοντος, κατά παράβαση των αρχών της διαφανούς επεξεργασίας και ακεραιότητας του άρθρου 5.1 α’ και στ’ του ΓΚΠΔ και των άρθρων 15 και 17 παρ.3 στοιχ. ε’ του ΓΚΠΔ.

β) Δεν αιτιολόγησε ρητά και με σαφήνεια στον καταγγέλλοντα το αίτημα παράτασης διερεύνησης του υποβληθέντος αιτήματος πρόσβασής του στο αρχείο των προσωπικών του δεδομένων κατά παράβαση του άρθρου 12 παρ. 3 του ΓΚΠΔ.

γ) Δεν τον ενημέρωσε, ως όφειλε, για τον χρόνο διατήρησης των δεδομένων, εφόσον ο σύνδεσμος για τον χρόνο διατήρησης δεν ήταν λειτουργικός, κατά παράβαση του άρθρου 5.1. α’ και 13 του ΓΚΠΔ.

δ) Δεν έλαβε τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την εξασφάλιση της διαθεσιμότητας και της πρόσβασης του καταγγέλλοντα στα προσωπικά του δεδομένα και δεν ενεργοποίησε την κατάλληλη διαδικασία ώστε να μη διαγραφούν τα δεδομένα του καταγγέλλοντος, εφαρμόζοντας μια οριζόντια πολιτική διαγραφής, κατά παράβαση του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ.

ε) Δεν έλαβε τα κατάλληλα μέτρα ώστε να διαχειριστεί τα αιτήματα του καταγγέλλοντος νομίμως και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον ΓΚΠΔ και προέβη, κατά τα αναλυτικώς περιγραφόμενα παραπάνω, σε πράξεις επεξεργασίας μη σύννομες, κατά παράβαση της αρχής της λογοδοσίας του άρθρου 5.2 του ΓΚΠΔ.

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

Αναφορικά με τις διαπιστωθείσες παραβάσεις των άρθρων 5 παρ.1 α’ και στ’, 5 παρ. 2, 12 παρ. 3, 13, 15, 17παρ. 3ε, και 32 του ΓΚΠΔ, από την Εταιρεία, σύμφωνα με τα εκτιθέμενα στη Σκέψη 16 της παρούσας απόφασης, η Αρχή κρίνει ότι πρέπει, με βάση τις περιστάσεις που διαπιστώθηκαν, να επιβληθεί κατ’ εφαρμογή της διάταξης του άρθρου 58 παρ. 2 θ’ αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο κατ’ άρθρο 83 του ΓΚΠΔ, τόσο προς αποκατάσταση της συμμόρφωσης όσο και για την κύρωση της παράνομης συμπεριφοράς, όπως αναφέρεται στο διατακτικό της παρούσας απόφασης.

Περαιτέρω η Αρχή, λαμβάνει υπ’ όψη τα κριτήρια επιμέτρησης των προστίμων, που ορίζονται στο άρθρο 83 παρ. 2 του ΓΚΠΔ, την παράγραφο 5 περ. β’ του αυτού ως άνω άρθρου, που έχουν εφαρμογή στην παρούσα υπόθεση, τις Κατευθυντήριες Γραμμές για την εφαρμογή και τον καθορισμό διοικητικών προστίμων για τους σκοπούς του Κανονισμού 2016/679, που εκδόθηκαν στις 03-10-2017 από την Ομάδα Εργασίας του άρθρου 29 (WP 253), τις Κατευθυντήριες Γραμμές του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων για τον υπολογισμό των διοικητικών προστίμων υπό τον ΓΚΠΔ, καθώς επίσης τα πραγματικά δεδομένα της εξεταζόμενης υπόθεσης και ιδίως:

α) ότι οι παραβάσεις που διαπιστώνονται εν προκειμένω, αφορούν μεν ένα μόνον υποκείμενο των δεδομένων (τον καταγγέλλοντα), ωστόσο καταδεικνύουν συστημικό πρόβλημα της Εταιρείας, ως υπευθύνου επεξεργασίας της πλημμελούς συμμόρφωσής της με τις υποχρεώσεις της εκ του ΓΚΠΔ, αναφορικά με το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρείας οπότε κρίνονται ως μέτριας βαρύτητας.

β) τον βαθμό ευθύνης της Εταιρείας, λαμβανομένου υπόψη του μεγέθους της και του ότι, παρά το γεγονός ότι έχει θεσπίσει οργανωτικά μέτρα και διαδικασίες για τη διαχείριση αιτημάτων των εργαζομένων, ως υποκειμένων των δεδομένων, στην πράξη δεν τηρήθηκαν οι εν λόγω διαδικασίες, αφού η Εταιρεία δεν ικανοποίησε προσηκόντως τα αιτήματα πρόσβασης του καταγγέλλοντος στα προσωπικά του δεδομένα, προέβη στη διαγραφή τους δυσχεραίνοντας και παρακωλύοντας την άσκηση των νομικών αξιώσεών του, ενώ επιπροσθέτως υπήρξε ελλιπής ενημέρωσή του ως προς τη διαχείριση των αιτημάτων του και ως προς το αρχείο με τα προσωπικά του δεδομένα.

γ) το γεγονός ότι, σύμφωνα με τις δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις του 2025 στο ΓΕΜΗ ο κύκλος εργασιών της Εταιρείας «ΥΠΗΡΕΣΙΑ 800 ΤΕΛΕΠΕΡΦΟΡΜΑΝΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (TELEPERFORMANCE GREECE) για τη χρήση του

2025 ανήλθε στα €472.448.580 εκατομμύρια, σύμφωνα με τα διαθέσιμα οικονομικά στοιχεία και τις καταχωρίσεις στο ΓΕΜΗ.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η ΑΡΧΗ

Α. Δέχεται την υπό κρίση αίτηση θεραπείας.

Β. Επιβάλλει στην «ΥΠΗΡΕΣΙΑ 800 ΤΕΛΕΠΕΡΦΟΡΜΑΝΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ» (TELEPERFORMANCE GREECE) ως υπεύθυνο επεξεργασίας, με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδ. θ' του ΓΚΠΔ, i) διοικητικό πρόστιμο ύψους εξήντα χιλιάδων (60.000 €) ευρώ, για τις διαπιστωθείσες παραβάσεις των άρθρων 5 παρ.1 α' και στ', 15 και 17 παρ. 3ε του ΓΚΠΔ και ii) διοικητικό πρόστιμο ύψους σαράντα χιλιάδων (40.000 €) ευρώ, για τις διαπιστωθείσες παραβάσεις των άρθρων 5 παρ. 2, 12 παρ. 3, 13 και 32 του ΓΚΠΔ, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στη σκέψη 16 ανωτέρω.

Ο εκτελών χρέη Προέδρου

Αναπληρωτής Πρόεδρος **Η Γραμματέας**

Γεώργιος Μπατζαλέξης Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου