ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΕΚ ΝΕΟΥ *ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ*

Αθήνα, 21 Σεπτεμβρίου 2026

Αριθμ. Πρωτ. 2444

Απόφαση 7/2026

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε συνεδρίαση μέσω τηλεδιάσκεψης την 17-12-2025 προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν οι Γεώργιος Μπατζαλέξης, Αναπληρωτής Πρόεδρος, το αναπληρωματικό μέλος Νικόλαος Λίβος, ως εισηγητής και τα αναπληρωματικά μέλη 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. Στη συνεδρίαση, χωρίς δικαίωμα ψήφου, παρέστησαν με εντολή του Προέδρου, οι ειδικοί επιστήμονες Παναγιώτης Τσόπελας και Παντελής Καμμάς πληροφορικοί ελεγκτές, ως βοηθοί εισηγητή. Τέλος, παρέστησαν ως Γραμματέας η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου και ως συντονίστρια η Γεωργία Παλαιολόγου, υπάλληλοι του Τμήματος Διοικητικών Υποθέσεων της Αρχής.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Η Αρχή έχει δεχθεί δώδεκα (12) καταγγελίες που έχουν υποβληθεί κατά της εταιρείας Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Ανώνυμη Εταιρία και διακριτικό τίτλο «Δ.Ε.Η Α.Ε.» (εφεξής «ΔΕΗ» ή «εταιρεία») από συνδρομητές τηλεφωνίας σχετικά με τη λήψη τηλεφωνικών κλήσεων για σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρείας αυτής. Στις υποθέσεις αυτές, οι οποίες περιέχονται στο παράρτημα της παρούσας, η Αρχή, διαβίβασε κάθε καταγγελία στη ΔΕΗ ώστε η εταιρεία να διερευνήσει τα καταγγελλόμενα και να εκθέσει τις απόψεις της. Κατόπιν, η Αρχή εξέτασε τις απόψεις της ΔΕΗ ώστε να είναι πλήρη τα στοιχεία κάθε υπόθεσης, προβαίνοντας στην αποστολή περαιτέρω εγγράφων για διευκρινίσεις, όπου αυτό κρίθηκε αναγκαίο. Για τις περιπτώσεις που μετά την ανωτέρω περιγραφόμενη εξέταση της κάθε υπόθεσης πιθανολογήθηκε το ενδεχόμενο παραβίασης της κείμενης νομοθεσίας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, η Αρχή ομαδοποίησε τις σχετικές καταγγελίες, ώστε να συνεξεταστούν. Μετά τη συμπλήρωση των

φακέλων των καταγγελιών και αφού λήφθηκαν υπόψη οι απόψεις της ΔΕΗ επί κάθε μιας από τις καταγγελίες αυτές κατηγοριοποιήθηκαν, σύμφωνα με τις απαντήσεις των εμπλεκομένων εταιριών, ως εξής:

Κατηγορία Α: Καταγγελίες που δεν αφορούν προωθητική κλήση, αλλά ενημέρωση για τις χρεώσεις της ΔΕΗ.

Κατηγορία Β: Καταγγελίες που η κλήση δεν πραγματοποιήθηκε.

Κατηγορία Γ: Καταγγελίες που δεν αφορούν προωθητική κλήση, αλλά ενημέρωση για τρίτη υπηρεσία.

Κατηγορία Δ: Καταγγελίες που δεν αφορούν προωθητική κλήση, αλλά ενημέρωση για τη λήξη του συμβολαίου.

Κατηγορία Ε: Κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν εξαιτίας τεχνικής δυσλειτουργίας.

Κατηγορία ΣΤ: Καταγγελίες που δεν αφορούν προωθητική κλήση, αλλά έρευνα ικανοποίησης πελατών.

<u>Ανάλυση των καταγγελιών</u>

Καταγγελίες κατηγορίας Α(1,3,4):

Στο πλαίσιο εξέτασης των με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8816/14-11-2024 (α/α 1), Γ/ΕΙΣ/6145/23-07-2024 (α/α 3) και Γ/ΕΙΣ/5386/20-06-2024 (α/α 4) καταγγελιών, η Αρχή απέστειλε στη ΔΕΗ τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/362/24-01-2025, Γ/ΕΞΕ/2119/05-08-2024 και Γ/ΕΞΕ/2107/02-08-2024 έγγραφα ζητώντας τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων. Η ΔΕΗ απάντησε με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1516/20-02-2025, Γ/ΕΙΣ/6678/23-08-2024 και Γ/ΕΙΣ/1648/25-02-2025 έγγραφα, στα οποία αναφέρει ότι οι κλήσεις πραγματοποιήθηκαν από τις συνεργαζόμενες εταιρίες «ΜΕΝΤΙΑΤΕΛ Υπηρεσίες Τηλεφωνικών Πληροφοριών Ανώνυμη Εταιρεία» (εφεξής MEDIATEL) και «ΥΠΗΡΕΣΙΑ 800 ΤΕΛΕΠΕΡΦΟΡΜΑΝΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ» (εφεξής ΤΡ) για σκοπούς ενημέρωσης για τα πεδία και τις χρεώσεις των λογαριασμών δεδομένου ότι με την εφαρμογή των νέων τιμολογίων και την διακύμανση των τιμών μέσω του χρηματιστηρίου ενέργειας, ενδέχεται να προκύψουν νέες χρεώσεις. Στην περίπτωση της καταγγελίας με αριθμό 1 ο καταγγέλλων επικοινώνησε εγγράφως και δήλωσε την εναντίωση του στην λήψη τηλεφωνικών κλήσεων αλλά ο εκπρόσωπος που ανέλαβε τον χειρισμό δεν αντιλήφθηκε πως το αίτημα αφορούσε εναντίωση και τον κατηύθυνε στην εγγραφή στο μητρώο του άρθρου

11. Ο καταγγέλλων επανήλθε και το αίτημά του ικανοποιήθηκε με καθυστέρηση 11 ημερών. Στην περίπτωση της καταγγελίας με αριθμό 3 η κλήση αφορούσε ενημέρωση του καταναλωτή για τις ακραίες τιμές χονδρικής. Στην περίπτωση της καταγγελίας με αριθμό 4 πραγματοποιήθηκαν επτά κλήσεις στον καταγγέλλοντα τέσσερις εκ των οποίων δεν απαντήθηκαν ενώ στην τελευταία ο καταγγέλλων ζήτησε την εξαίρεση του από μελλοντικές κλήσεις.

Καταγγελία κατηγορίας Β(2):

Στο πλαίσιο εξέτασης της υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6785/30-08-2024 καταγγελίας, η Αρχή απέστειλε στη ΔΕΗ το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/2643/02-10-2024 έγγραφο ζητώντας τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων. Η ΔΕΗ απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8524/06-11-2024, στο οποίο αναφέρει ότι δεν έχει πραγματοποιηθεί επικοινωνία από την πλευρά της συνεργαζόμενης εταιρίας «PRELUDE GROUP E.E.» (εφεξής PRELUDE) προς τον τηλεφωνικό αριθμό που αναφέρεται στην καταγγελία.

Καταγγελία κατηγορίας Γ(5):

Στο πλαίσιο εξέτασης της υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1611/28-02-2024 καταγγελίας, η Αρχή απέστειλε στη ΔΕΗ το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/1059/05-04-2024 έγγραφο ζητώντας τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων. Η ΔΕΗ απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3653/19-04-2024, στο οποίο αναφέρει ότι ο καταγγέλλων είχε εγγραφεί στην υπηρεσία ΔΕΗ myRewards miles μέσω της οποίας σε συνεργασία με την υπηρεσία Miles and Bonus της εταιρίας ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ μπορεί να συγκεντρώσει μίλια για πτήσεις αγοράζοντας προϊόντα. Για την τεκμηρίωση του εν λόγω ισχυρισμού η ΔΕΗ υπέβαλε τους υπερσυνδέσμους[1] με τους όρους της υπηρεσίας και σχετικό επισυναπτόμενο αρχείο.

Καταγγελία κατηγορίας Δ(6):

Στο πλαίσιο εξέτασης της υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8561/03-12-2023 καταγγελίας, η Αρχή απέστειλε στη ΔΕΗ το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/1208/22-04-2024 έγγραφο ζητώντας τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων. Η ΔΕΗ απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ.

[1] https://www.dei.gr/en/home/myrewards/myrewards-coupons/
https://www.dei.gr/en/home/myrewards/myrewards-miles/

Γ/ΕΙΣ/4020/02-05-2024, στο οποίο αναφέρει ότι ο σκοπός των κλήσεων αφορούσε την ενημέρωση για επικείμενη λήξη των συμβολαίων του καταγγέλλοντος.

Καταγγελίες κατηγορίας Ε(7,8):

Στο πλαίσιο εξέτασης της υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5490/30-08-2021 (α/α 7), η Αρχή απέστειλε στη ΔΕΗ το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/2019/06-09-2021 έγγραφο ζητώντας τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων. Η ΔΕΗ απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6030/22-09-2021 έγγραφο, στο οποίο επιβεβαιώνει ότι η επίμαχη κλήση πραγματοποιήθηκε από συνεργάτη της ΔΕΗ, με σκοπό την ενημέρωση για εξατομικευμένα προϊόντα, χαμηλότερες τιμές και διευκολύνσεις. Επίσης, στην απάντηση αναφέρεται ότι η κλήση προς τον καταγγέλλοντα εδράζει σε τεχνική αστοχία, καθώς το σύστημα λανθασμένα δεν αναγνώρισε ότι ο τηλεφωνικός αριθμός του καταγγέλλοντος είναι ενταγμένος στο μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006. Τέλος, η ΔΕΗ δηλώνει ότι εστιάζει τις προσπάθειές της στο να βελτιστοποιήσει το σύστημά της, ώστε να ελαχιστοποιήσουν, αν όχι να εξαλείψουν, τεχνικές αστοχίες σαν την συγκεκριμένη.

Στο πλαίσιο εξέτασης της υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5344/18-08-2021 (α/α 8) καταγγελίας, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5784/15-09-2021 έγγραφο, η Αρχή απέστειλε στη ΔΕΗ το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/2987/22-12-2021 έγγραφο ζητώντας τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων. Η ΔΕΗ απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/46/05-01-2022 έγγραφο, στο οποίο αναφέρει ότι κατόπιν σχετικού ελέγχου, επιβεβαιώθηκε ότι ο πελάτης είναι ενταγμένος στο μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006. Επίσης, διαπιστώθηκε ότι ο τηλεφωνικός αριθμός του καταγγέλλοντος δεν είχε εξαιρεθεί από προωθητικές ενέργειες λόγω τεχνικής δυσλειτουργίας. Τέλος, βεβαιώνουν ότι το θέμα που προέκυψε αφορά σε μεμονωμένο περιστατικό, καθώς και ότι έχουν προχωρήσει στις απαραίτητες συστάσεις και τεχνικούς ελέγχους, προς αποφυγή ανάλογων αστοχιών στο μέλλον.

Καταγγελίες κατηγορίας ΣΤ(9-12):

Στο πλαίσιο εξέτασης της υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4187/24-06-2021 (α/α 9) καταγγελίας, η Αρχή απέστειλε στη ΔΕΗ το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/1695/13-07-2021 έγγραφο ζητώντας τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων. Η ΔΕΗ απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5019/30-07-2021 έγγραφο, στο οποίο αναφέρει ότι διεξάγει έρευνα

ικανοποίησης υφιστάμενων πελατών, με σκοπό την αναβάθμιση της εμπειρίας των πελατών της, στο πλαίσιο της οποίας πραγματοποιήθηκαν και οι κλήσεις προς την καταγγέλλουσα. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν οκτώ (8) κλήσεις, εκ των οποίων οι πέντε (5) απαντήθηκαν από τηλεφωνητή. Σύμφωνα πάντα με την απάντηση της ΔΕΗ, στην πρώτη επιτυχή επικοινωνία, απάντησε τρίτο πρόσωπο και η κλήση τερματίστηκε. Στην δεύτερη επιτυχή επικοινωνία, απάντησε η κάτοχος της γραμμής η οποία βαθμολόγησε με πέντε (5) τη ΔΕΗ. Κατά τη διάρκεια αυτής της κλήσης, έγινε επίσης αναφορά στο ebill, το οποίο η καταγγέλλουσα βρήκε ενδιαφέρον και ζήτησε να την ξανακαλέσουν. Όταν ξανακάλεσαν, απάντησε ο σύζυγος της καταγγέλλουσας ο οποίος εξέφρασε την δυσαρέσκειά του για τις κλήσεις, καθώς ο τηλεφωνικός τους αριθμός έχει ενταχθεί στο μητρώο του άρθρου 11. Κατόπιν της γνωστοποίησης της καταγγελίας από την Αρχή, η ΔΕΗ προσπάθησε να επικοινωνήσει εκ νέου με την καταγγέλλουσα προκειμένου να δώσει εξηγήσεις. Στην τελευταία επικοινωνία που είχαν, εξήγησαν ότι οι αρχικές κλήσεις δεν έγιναν για προώθηση προϊόντων, αλλά για την διενέργεια έρευνας ικανοποίησης, και στο τέλος ο σύζυγος της καταγγέλλουσας δήλωσε ικανοποιημένος από την συζήτηση και πεπεισμένος από τις εξηγήσεις που του δόθηκαν.

Στο πλαίσιο εξέτασης των καταγγελιών με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3872/11-06-2021 (α/α 10) και Γ/ΕΙΣ/3287/19-05-2021 (α/α 12), όπως συμπληρώθηκαν με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3288/19-05-2021 έγγραφο, η Αρχή απέστειλε στη ΔΕΗ τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ 1347/31-05-2021 και Γ/ΕΞΕ/1992/02-09-2021 έγγραφα ζητώντας τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων. Η ΔΕΗ απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5845/17-09-2021 έγγραφο, στο οποίο αναφέρει ότι πραγματοποιήθηκαν δύο κλήσεις προς την καταγγέλλουσα, λόγω διεξαγωγής έρευνας ικανοποίησης υφιστάμενων πελατών, με σκοπό τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας τους. Συγκεκριμένα, για την πρώτη κλήση που πραγματοποιήθηκε στις 19.05.2021, αναφέρεται ότι έγινε σαφής ενημέρωση ότι η κλήση γίνεται εκ μέρους της ΔΕΗ και συγκεκριμένα για μία έρευνα ικανοποίησης πελάτη. Κατά τη διάρκεια της κλήσης, παρενέβη ο σύντροφος της καταγγέλλουσας ο οποίος ρώτησε από που έχουν καλέσει και ενημερώθηκε ότι καλούν εκ μέρους της ΔΕΗ, από την εταιρεία» CQS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ» (εφεξής CQS). Στην συνέχεια, δήλωσε ότι ο τηλεφωνικός τους αριθμός έχει ενταχθεί στο μητρώο του άρθρου 11. Έπειτα, η κλήση τερματίστηκε μετά από αποχαιρετισμό. Σχετικά με την δεύτερη κλήση που πραγματοποιήθηκε στις 11.06.2021, κατόπιν ανάδειξης από το πληροφοριακό σύστημα ότι η καταγγέλλουσα, ως υφιστάμενη

πελάτης, δεν έχει απαντήσει την σχετική έρευνα, η ΔΕΗ αναφέρει ότι επικοινώνησε εκ νέου με την καταγγέλλουσα για να την ευχαριστήσουν για την συνεργασία τους, αλλά και για μία έρευνα ικανοποίησης που διεξάγουν καθώς το σχετικό ερωτηματολόγιο δεν απαντήθηκε κατά την πρώτη κλήση. Επίσης, σύμφωνα με την απάντηση της ΔΕΗ, έγινε αναφορά στο νέο πρόγραμμα «MY HOME ENTER», για το οποίο η καταγγέλλουσα δήλωσε ότι δεν ενδιαφέρεται και η κλήση τερματίστηκε. Τέλος, η ΔΕΗ δηλώνει ότι οι ανωτέρω κλήσεις δεν εμπίπτουν στις διατάξεις του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, καθώς ο σκοπός της επικοινωνίας δεν ήταν η προώθηση, αλλά η έρευνα ικανοποίησης, επομένως δεν αποτελούν αζήτητη επικοινωνία.

Στο πλαίσιο εξέτασης της υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3769/08-06-2021 (α/α/ 11) καταγγελίας, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4011/17-06-2021 έγγραφο, η Αρχή απέστειλε στη ΔΕΗ το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/1598/28-06-2021 έγγραφο ζητώντας τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων. Η ΔΕΗ απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4638/13-07-2021 έγγραφο, στο οποίο επιβεβαιώνει ότι με την υπογραφή σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στις 22.01.2021, ο καταγγέλλων δεν συναινεί στην λήψη ενημερώσεων για νέα προϊόντα και υπηρεσίες με αυτοματοποιημένα και μη μέσα, καθώς και στο να λαμβάνει μέρος σε στατιστικές έρευνες. Κατόπιν τεσσάρων μηνών από την υπογραφή της σύμβασης, το σύστημα εξυπηρέτησης πελατών της ΔΕΗ, χαρακτήρισε τον καταγγέλλοντα υποψήφιο για διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης. Για αυτό το λόγο, πραγματοποιήθηκε κλήση προς τον καταγγέλλοντα στις 28.05.2021, κατά την οποία ο καταγγέλλων εξέφρασε την δυσαρέσκειά του για την ΔΕΗ σχετικά με υψηλές χρεώσεις. Έκτοτε, η ΔΕΗ δεν προέβη σε καμία άλλη επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα. Όμως στις 01.06.2021, το τηλεφωνικό κέντρο της ΔΕΗ έλαβε εισερχόμενη κλήση από τον καταγγέλλοντα η οποία δεν ολοκληρώθηκε, και προγραμματίστηκε η υπηρεσία call back[2] για την επόμενη μέρα όπου δόθηκε η οδηγία ότι σε περίπτωση που εκφραστεί το παράπονο για την χρέωση που αφορά την αποστολή έντυπου λογαριασμού, να προταθεί εγγραφή στην ηλεκτρονική υπηρεσία ηλεκτρονικής τιμολόγησης (e-bill)[3] ή αναβάθμιση του συμβολαίου σε HomeEnter+. Η επικοινωνία για τον ανωτέρω λόγο ολοκληρώθηκε στις 03.06.2021. Συνεπώς,

[2] Λειτουργία που επιτρέπει σε έναν πελάτη να ζητήσει από μια εταιρεία να τον καλέσει εκείνη πίσω, αντί να περιμένει ο ίδιος στην αναμονή στο τηλέφωνο.
[3] Συντομογραφία του electronic bill: είναι η ψηφιακή έκδοση ενός λογαριασμού, ο οποίος αντικαθιστά τον παραδοσιακό έντυπο λογαριασμό που αποστέλλεται ταχυδρομικά.

με βάση τα παραπάνω η ΔΕΗ ισχυρίζεται ότι σεβόμενη την ιδιωτικότητα του πελάτη της, δεν προέβη σε καμία των περιπτώσεων σε ενέργειες προώθησης προϊόντων ή στατιστικών ερευνών, παρά μόνο σε όποιες αποτελούν συμβατική της υποχρέωση. Συγκεκριμένα, η πρώτη κλήση είχε σκοπό την διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης η οποία προβλέπεται στο άρθρο 11 της σύμβασης που συνάπτουν οι πελάτες της, ενώ οι κλήσεις μετά τις 02.06.2021 δεν συνιστούν αζήτητη επικοινωνία καθώς συνιστούν συνέχεια της αρχικής κλήσης που πραγματοποίησε ο καταγγέλλων προς τη ΔΕΗ.

Στην συνέχεια, η Αρχή απέστειλε στην ΔΕΗ το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/2157/28-09-2021 έγγραφο, το οποίο κοινοποίησε στον καταγγέλλοντα, με σκοπό την παροχή περαιτέρω διευκρινίσεων, όπως με ποιο τρόπο ενημερώνεται ο πελάτης ότι θα λαμβάνει μέρος σε διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης κατά την υπογραφή της σύμβασης, καθώς και αν του δόθηκε η δυνατότητα αντίρρησης για τον σκοπό αυτό κατά την τηλεφωνική επικοινωνία. Επίσης, ζητήθηκε να διευκρινίσει ποια είναι η διαφορά του σκοπού «διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης» από την «διεξαγωγή έρευνας για την καλύτερη κατανόηση των αναγκών, των προτιμήσεων και των εμπειριών αναφορικά με τις υπηρεσίες της ΔΕΗ», για το οποίο το υποκείμενο των δεδομένων έχει δηλώσει στο έντυπο συγκατάθεσης φυσικού προσώπου για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων από τη ΔΕΗ, ότι δεν συναινεί, και τέλος γιατί δόθηκε η οδηγία στην κλήση που είχε προγραμματιστεί στις 02.06.2021, ότι σε περίπτωση που ο πελάτης εκφράσει το παράπονό του για την χρέωση του έντυπου λογαριασμού, να προταθεί μεταξύ άλλων, η αναβάθμιση του συμβολαίου του σε HomeEnter+, στο οποίο περιλαμβάνεται η ηλεκτρονική υπηρεσία ηλεκτρονικής τιμολόγησης (e-bill)[3], ενώ ο καταγγέλλων έχει δηλώσει στο έντυπο συγκατάθεσης, ότι δεν συναινεί να λαμβάνει πληροφόρηση με οποιοδήποτε μέσο, για νέα προϊόντα και υπηρεσίες. Επίσης, η Αρχή απέστειλε στον καταγγέλλοντα το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/2158/28-09-2021 έγγραφο, στο οποίο επισυνάπτονταν η απάντηση της ΔΕΗ και ζητούσε να επιβεβαιώσει το περιεχόμενο των κλήσεων, λαμβάνοντας υπόψη ότι η εταιρεία δεν αναφέρει στην απάντησή της ότι κατά την διάρκεια των τηλεφωνικών κλήσεων έγινε προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών.

Η ΔΕΗ απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7005/29-10-2021 έγγραφο στο οποίο αναφέρει, μεταξύ άλλων, ότι ο όρος «υποψήφιος για διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης» αφορά σε πελάτη ο οποίος έχει συμπληρώσει έναν κύκλο τιμολόγησης (έκδοση ενός έναντι και ενός εκκαθαριστικού λογαριασμού), ή πελάτη ο οποίος έχει καλέσει περισσότερες από

τρεις φορές το τμήμα εξυπηρέτησης και τον καλούν για να διαπιστώσουν την εξέλιξη του αιτήματός του και τον βαθμό ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση. Επίσης, αναφέρεται ότι η βασική διαφορά της έρευνας ικανοποίησης από τις άλλες έρευνες, είναι το γεγονός ότι καταγράφει την ικανοποίηση του πελάτη σε σχέση με την σύμβαση του εξατομικευμένα, και το αποτέλεσμα καταχωρίζεται στον φάκελο του κάθε πελάτη με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτησή του. Αντιθέτως, οι έρευνες που γίνονται για την καλύτερη κατανόηση των αναγκών, των προτιμήσεων και των εμπειριών αναφορικά με τις υπηρεσίες της ΔΕΗ, διεξάγονται σε ευρύ κοινό και είναι συνήθως ανώνυμες, καθώς και οι ανώνυμες απαντήσεις συγκεντρώνονται και υποβάλλονται σε στατιστική επεξεργασία για την διεξαγωγή συμπερασμάτων και προτάσεων προς τη διοίκηση. Επίσης, εξίσου σημαντική διαφορά είναι το ότι η διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης αποτελεί συμβατική και ρυθμιστική υποχρέωση της ΔΕΗ απέναντι στον πελάτη, σύμφωνα με το άρθρο 11[4] των γενικών όρων προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας οικιακού πελάτη, ενώ οι υπόλοιπες έρευνες απαιτούν συγκατάθεση. Τέλος, αναφέρει ότι η οδηγία προς τον συνεργάτη για την αναφορά στο πρόγραμμα HomeEnter, έγινε κατόπιν καταγραφής της δυσαρέσκειας του καταγγέλλοντος για την χρέωση του έντυπου λογαριασμού, καθώς και ότι ο καταγγέλλων είχε καλέσει την προηγούμενη ημέρα την ΔΕΗ, συνεπώς η κλήση προς αυτόν δεν χαρακτηρίζεται αζήτητη επικοινωνία.

Από την δική του πλευρά, ο καταγγέλλων, υπέβαλε στην Αρχή τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6610/13-10-2021, Γ/ΕΙΣ/6701/16-10-2021, Γ/ΕΙΣ/6702/16-10-2021, Γ/ΕΙΣ/6703/16-10-2021, Γ/ΕΙΣ/6709/16-10-2021, Γ/ΕΙΣ/6710/16-10-2021, Γ/ΕΙΣ/7047/01-11-2021, Γ/ΕΙΣ/7252/08-11-2021, Γ/ΕΙΣ/7266/08-11-2021, Γ/ΕΙΣ/8108/10-12-2021, Γ/ΕΙΣ/8141/13-12-2021, και Γ/ΕΙΣ/8158/14-12-2021 συμπληρωματικά έγγραφα, στα οποία αναφέρει, μεταξύ άλλων, ότι είναι ήδη εγγεγραμμένος προ τριετίας στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τιμολόγησης (e-bill)[5], ότι δεν επικοινώνησε στις 01.06.2021 με τον αριθμό 21242148250 και ότι οι τηλεφωνικές κλήσεις πραγματοποιήθηκαν από τον ανωτέρω τηλεφωνικό αριθμό, με σκοπό

[4] *Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει να ενεργεί κατά τα συναλλακτικά ήθη για τη διατήρηση της βέλτιστης ποιότητας εξυπηρέτησης του Πελάτη. Η ποιότητα εξυπηρέτησης αφορά το επίπεδο εξυπηρέτησης για τις υπηρεσίες προμήθειας της Σύμβασης (π.χ. ανταπόκριση σε αίτηση προμήθειας, υπολογισμός Χρεώσεων Προμήθειας, εξυπηρέτηση μέσω τηλεφωνικού κέντρου, ανταπόκριση σε απορίες, παράπονα, απαντήσεις σε επιστολές, τρόποι πληρωμής, τεκμηρίωση και επάρκεια απαντήσεων ιδίως σε σχέση με χρεώσεις, συμπεριφορά προσωπικού)*

[5] Συντομογραφία του electronic bill: είναι η ψηφιακή έκδοση ενός λογαριασμού, ο οποίος αντικαθιστά τον παραδοσιακό έντυπο λογαριασμό που αποστέλλεται ταχυδρομικά.

την έρευνα ικανοποίησης καθώς και για την προώθηση του προγράμματος myHomeEnter+. Προς απόδειξη των ανωτέρω, προσκομίζει ανάλυση εξερχομένων κλήσεων καθώς και τα ηχογραφημένα αρχεία των επίμαχων κλήσεων. Κατόπιν ακρόασης των υποβληθέντων αρχείων προκύπτει ότι οι κλήσεις πραγματοποιήθηκαν από την MEDIATEL, για σκοπούς έρευνας ικανοποίησης και ενημέρωσης για ένα πρόγραμμα με χαμηλότερες χρεώσεις, το οποίο είναι το myHomeEnter+. Τα ηχογραφημένα αρχεία βρέθηκαν στην κατοχή του καταγγέλλοντος μετά από άσκηση δικαιώματος πρόσβασης του ιδίου προς την ΔΕΗ, γνωρίζοντας την ύπαρξή τους καθώς είχε λάβει την ενημέρωση κατά την έναρξη των κλήσεων ότι οι κλήσεις θα ηχογραφηθούν για την ΔΕΗ, για λόγους ασφαλείας και διασφάλισης της ποιότητας των υπηρεσιών, ότι το αρχείο καταγραφής θα διατηρηθεί για εικοσιτέσσερις (24) μήνες και ότι μπορεί να ενημερωθεί για τα δικαιώματά του από την ιστοσελίδα της ΔΕΗ. Συγκεκριμένα, αιτήθηκε τα ηχογραφημένα αρχεία έξι (6) κλήσεων συνολικά, αλλά τελικά έλαβε τα τέσσερα από αυτά. Για τα δύο αρχεία ενημερώθηκε ότι κατόπιν σχετικά ελέγχου, διαπιστώθηκε ότι οι δύο συνομιλίες είναι μεν καταγεγραμμένες στα συστήματά τους, αλλά δεν ηχογραφήθηκαν λόγω τεχνικής δυσλειτουργίας.

Στοιχεία των εκτελούντων και των υπεργολάβων

Η ΔΕΗ προσκόμισε στην Αρχή με τα υπ' αριθμ. Γ/ΕΙΣ/2282/19-03-2025, Γ/ΕΙΣ/2675/01-04-2025 ηλεκτρονικά μηνύματα, κατάλογο των συνεργαζόμενων τηλεφωνικών κέντρων από το 2021 τόσο των ενεργών όσο και αυτών με τους οποίους έχει λήξει η αντίστοιχη σύμβαση. Επιπλέον προσκόμισε στα ίδια ηλεκτρονικά μηνύματα τις σχετικές συμβάσεις παροχής υπηρεσιών στις οποίες περιλαμβάνονται οι συμβάσεις ανάθεσης επεξεργασίας δεδομένων σχετικά με τις προωθητικές τηλεφωνικές κλήσεις για λογαριασμό της ΔΕΗ. Επιπλέον προσκόμισε, β) πληρεξούσιο αντιπροσώπευσης (Γ/ΕΙΣ/3458/25-04-2025) για την εταιρία ΤΡ, γ) κατάσταση (Γ/ΕΙΣ/2675/01-04-2025) με τους τηλεφωνικούς αριθμούς που χρησιμοποιούνται από τους εκτελούντες της και τους υπο-εκτελούντες της εταιρίας PRELUDE και γ) πιστοποιητικό εκπροσώπησης (Γ/ΕΙΣ/2675/01-04-2025) για την εταιρία MEDIATEL.

Σύμφωνα με τις συμβάσεις που υπέβαλε η ΔΕΗ, οι τηλεφωνικοί αριθμοί που χρησιμοποιούνται για την πραγματοποίηση κλήσεων δεν περιλαμβάνονται στις αντίστοιχες συμβάσεις με τα συνεργαζόμενα τηλεφωνικά κέντρα. Οι εν λόγω τηλεφωνικοί αριθμοί γνωστοποιήθηκαν μόνο για την εταιρία PRELUDE μέσω της υποβολής υπογεγραμμένης υπεύθυνης δήλωσης των νόμιμων εκπροσώπων.

Ειδικό αρχείο εναντίωσης (Do Not Call List)

Η ΔΕΗ ενημέρωσε την Αρχή ότι οι συνεργαζόμενες εταιρίες οφείλουν να τηρούν αρχείο εναντίωσης, το οποίο περιλαμβάνει όλους τους συνδρομητές ή καλούμενους που έχουν δηλώσει ότι δεν επιθυμούν να δέχονται τηλεφωνικές επικοινωνίες από ή για λογαριασμό της ΔΕΗ. Αναφορικά με τη διαδικασία ενημέρωσης και συγχρονισμού, τα τηλεφωνικά κέντρα υποχρεούται να ενημερώνουν χωρίς καθυστέρηση την ΔΕΗ για κάθε νέα δήλωση εναντίωσης και να ενημερώνουν τα δικά τους συστήματα εντός 24 ωρών. Η ενημέρωση γίνεται μέσω API[6] ή ασφαλούς ανταλλαγής αρχείου (π.χ. SFTP[7]). Η ΔΕΗ τηρεί το κεντρικό αρχείο εναντίωσης, στο οποίο ενσωματώνονται οι εγγραφές όλων των συνεργατών. Η ευθύνη τελικής ενημέρωσης και συμμόρφωσης παραμένει στη ΔΕΗ, αλλά ο συνεργάτης πρέπει να τηρεί τοπικά αντίγραφα αποκλεισμού.

Τεχνικά μέτρα ασφάλειας επικοινωνιών

Οι συνεργαζόμενες εταιρίες σύμφωνα με τις σχετικές συμβάσεις εφαρμόζουν, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα τεχνικά μέτρα για την ενίσχυση της ασφάλειας των διαδικασιών:

- Έλεγχος πρόσβασης και ταυτοποίησης: Όλοι οι χρήστες διαθέτουν μοναδικούς λογαριασμούς και διαπιστευτήρια για πρόσβαση στα συστήματα, με εφαρμογή πολιτικών ελάχιστης πρόσβασης και διαβαθμισμένων ρόλων. Περιλαμβάνεται μηχανισμός ταυτοποίησης και καταγραφής ενεργειών, καθώς και αυτόματη αποσύνδεση λογαριασμών σε περίπτωση αδράνειας.
- Φυσική και λογική ασφάλεια συστημάτων: Η πρόσβαση στους χώρους και στα πληροφοριακά συστήματα περιορίζεται αποκλειστικά σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό. Εφαρμόζονται τείχος προστασίας, λογισμικό αντιμετώπισης κακόβουλων λογισμικών (antivirus), διαχωρισμός δικτύου[8] και μηχανισμοί

[6] API είναι μια τυποποιημένη διεπαφή που καθορίζει πώς μια εφαρμογή ή υπηρεσία μπορεί να αλληλεπιδρά με μια άλλη, μέσω συγκεκριμένων εντολών, παραμέτρων και μορφών ανταλλαγής δεδομένων

[7] Ασφαλές πρωτόκολλο μεταφοράς αρχείων μέσω δικτύου που επιτρέπει την κρυπτογραφημένη ανταλλαγή αρχείων μεταξύ δύο συστημάτων, χωρίς να μπορούν τρίτοι να διαβάσουν ή να αλλοιώσουν το περιεχόμενο.

[8] Τείχος προστασίας (Firewall) είναι μηχανισμός ή λογισμικό που παρακολουθεί, φιλτράρει και ελέγχει την κίνηση δεδομένων μεταξύ δικτύων, με σκοπό να επιτρέψει μόνο την εξουσιοδοτημένη επικοινωνία και να αποκλείσει κακόβουλη ή μη επιτρεπτή πρόσβαση.
Antivirus είναι λογισμικό ασφάλειας που εντοπίζει, αποτρέπει και απομακρύνει κακόβουλο λογισμικό (malware), όπως ιούς, trojans, worms, spyware ή ransomware.
διαχωρισμός δικτύου (Network segmentation) είναι η τεχνική χωρισμού ενός ενιαίου δικτύου σε μικρότερα, απομονωμένα τμήματα, ώστε να περιορίζεται η πρόσβαση και να μειώνεται η διάδοση απειλών ή μη εξουσιοδοτημένων ενεργειών.

παρακολούθησης συμβάντων. Οι σταθμοί εργασίας προστατεύονται με πολιτικές κωδικών και κλειδώματος οθόνης, ενώ απαγορεύεται η χρήση μη εξουσιοδοτημένων συσκευών.

- Ασφάλεια επικοινωνιών και μεταφοράς δεδομένων: Οι επικοινωνίες μεταξύ MEDIATEL και ΔΕΗ πραγματοποιούνται μέσω ασφαλών διαύλων (VPN[9], SFTP[3] ή ισοδύναμου), με κρυπτογράφηση των δεδομένων κατά τη μεταφορά και, όπου απαιτείται, κατά την αποθήκευση. Οι τηλεφωνικές συνδέσεις εκτελούνται μέσω εσωτερικού VoIP[10] συστήματος με ελεγχόμενη πρόσβαση, περιορισμό εξερχομένων και ανταλλαγή δεδομένων μόνο μεταξύ εξουσιοδοτημένων σημείων.
- Καταγραφή και ιχνηλασιμότητα: Καταγράφονται όλες οι ενέργειες επεξεργασίας (ημερομηνία, ώρα, χειριστής, ενέργεια), με διατήρηση των αρχείων καταγραφής για καθορισμένο διάστημα και προστασία τους από τροποποίηση. Προβλέπεται περιοδικός έλεγχος των αρχείων καταγραφής από τον Υπεύθυνο Ασφάλειας ή τον DPO.
- Διαχείριση περιστατικών και συνέχιση λειτουργίας: Υπάρχει διαδικασία αναφοράς περιστατικών παραβίασης και σχέδιο αντιμετώπισης. Ο εκτελών υποχρεούται να ενημερώνει αμελλητί τη ΔΕΗ για οποιοδήποτε περιστατικό και διαθέτει σχέδιο ανάκαμψης με τακτικά αντίγραφα ασφαλείας.
- Οργανωτικά και εκπαιδευτικά μέτρα: Προβλέπεται συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα προστασίας δεδομένων και ασφαλείας πληροφοριών, ρήτρες εμπιστευτικότητας για όλους τους εργαζομένους που έχουν πρόσβαση σε δεδομένα, καθώς και ορισμός Υπεύθυνου Ασφάλειας / DPO για την εποπτεία της συμμόρφωσης.

<u>Ενοποίηση του Μητρώου Opt out</u>

Η ΔΕΗ τηρεί το κεντρικό μητρώο εναντίωσης (ενιαίο opt-out) αλλά κάθε συνεργάτης υποχρεούται να ελέγχει, πριν από κάθε εξερχόμενη κλήση, αν ο αριθμός τηλεφώνου περιλαμβάνεται στο μητρώο εναντίωσης του Υπευθύνου Επεξεργασίας ή στα μητρώα των

[9] Virtual Private Network(VPN): τεχνολογία κρυπτογράφησης και δρομολόγησης δικτύου, η οποία επιτρέπει σε χρήστες ή συστήματα να συνδέονται με ασφάλεια σε ένα ιδιωτικό εταιρικό δίκτυο μέσω του δημόσιου διαδικτύου.

[10] VOIP (Voice Over Internet Protocol) σημαίνει φωνή μέσω πρωτοκόλλου διαδικτύου. Είναι η τεχνολογία που επιτρέπει τη μετάδοση φωνής (τηλεφωνικών κλήσεων) μέσω του διαδικτύου ή ενός τοπικού δικτύου.

παρόχων τηλεπικοινωνιών, και να αποκλείει τον αριθμό εφόσον υπάρχει καταχώριση.

Διενέργεια ελέγχων στα συνεργαζόμενα τηλεφωνικά κέντρα

Η ΔΕΗ, διατηρεί το δικαίωμα να διενεργεί ή να αναθέτει σε τρίτους ελέγχους, τακτικούς ή εκτάκτους, προκειμένου να διαπιστώνεται η συμμόρφωση του τηλεφωνικού κέντρου με τις υποχρεώσεις του παραρτήματος των συμβάσεων και τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων - εφεξής ΓΚΠΔ). Τα συνεργαζόμενα κέντρα υποχρεούνται να παρέχουν πλήρη πρόσβαση σε πληροφορίες, αρχεία, τεχνικά δεδομένα και προσωπικό, καθώς και κάθε εύλογη συνδρομή που απαιτείται για την επαλήθευση της συμμόρφωσης. Συνεπώς δεν μπορούν να αρνηθούν επιθεώρηση, ούτε να επικαλεστούν εμπορικό απόρρητο και θα πρέπει να παρέχουν λίστες κλήσεων, αρχεία εναντίωσης, αναφορές ασφάλειας και να επιτρέπουν δειγματοληπτική ακρόαση κλήσεων. Τα είδη ελέγχων που προβλέπονται είναι τακτικός έλεγχος συμμόρφωσης, ετήσιος ή εξαμηνιαίος, έκτακτος έλεγχος μετά από περιστατικό παραβίασης ή καταγγελία, εσωτερική αξιολόγηση ποιότητας και νομιμότητας κλήσεων, τεχνικός Έλεγχος Συστημάτων, έλεγχος πληροφοριακής ασφάλειας, ετήσιος έλεγχος Αρχείων Εναντίωσης/Μητρώων, διασταύρωση λιστών ΔΕΗ – παρόχων – συνεργάτη. Οι συνεργάτες υποχρεούνται να διατηρούν αρχεία όλων των δραστηριοτήτων επεξεργασίας που εκτελούν για λογαριασμό της ΔΕΗ και να τα διαθέτουν κατόπιν αιτήματος, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων των εσωτερικών ελέγχων. Οι αναφορές συμμόρφωσης θα πρέπει να αποστέλλονται στη ΔΕΗ τουλάχιστον μία φορά το εξάμηνο, και να περιλαμβάνουν δείκτες όπως ποσοστό opt-out επαληθεύσεων, πλήθος αποτυχημένων ελέγχων κλήσης, περιστατικά ασφαλείας, αποτελέσματα εσωτερικών ελέγχων. Σε περίπτωση διαπίστωσης μη συμμόρφωσης, οι συνεργάτες υποχρεούνται να λάβουν άμεσα τα αναγκαία διορθωτικά μέτρα και να ενημερώσουν εγγράφως την ΔΕΗ εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, δηλαδή οι συνεργάτες οφείλουν να διορθώσουν άμεσα οποιαδήποτε απόκλιση και να τεκμηριώσουν εγγράφως τι διορθώθηκε.

Κλήση σε ακρόαση και υπομνήματα μετά την κλήση

Ενόψει των ανωτέρω, η Αρχή με τις υπ’ αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/900/13-03-2025, Γ/ΕΞΕ/901/13-03-2025, Γ/ΕΞΕ/903/13-03-2025, Γ/ΕΞΕ/904/13-03-2025, Γ/ΕΞΕ/905/13-03-2025 κλήσεις, κάλεσε αντίστοιχα τις εταιρίες TP, CQS, MEDIATEL, PRELUDE και ΔΕΗ και ενώπιον του Τμήματος της Αρχής στις 02.04.2025, εξ αναβολής από τις 26.03.2025, προκειμένου να συζητηθούν οι ως άνω συνεξεταζόμενες υποθέσεις καταγγελιών. Κατά την

ακρόαση παρέστησαν:

1. Εκ μέρους της ΔΕΗ η Ιωάννα Βουλγαρίδου με ΑΜΔΣ…, η Α, Διευθύντρια Νομικής Υποστήριξης Εμπορικών Δραστηριοτήτων ΔΕΗ, ο Β, Διευθυντής Πελατειακής Επικοινωνίας ΔΕΗ και η Γ, Υπεύθυνη Προστασίας Δεδομένων της εταιρείας και ο Δ Διευθυντής Εναλλακτικών καναλιών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων,
2. εκ μέρους της εταιρίας ΤΡ η Αικατερίνη Παϊδα με ΑΜΔΣ… και ο Ε (ΥΠΔ) Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων της εταιρείας,
3. εκ μέρους της CQS ο Ασημάκης – Κωνσταντίνος Αλεξόπουλος με ΑΜΔΣ… και η ΣΤ διευθύντρια Επιχειρησιακών Λειτουργιών
4. εκ μέρους της εταιρείας MEDIATEL η Αρτεμία Μηλίωτη με ΑΜΔΣ… και ο Ζ Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων
5. εκ μέρους της εταιρείας PRELUDE ο Κωνσταντίνος Λιάννης με ΑΜΔΣ… και ο Η.

Κατά την διάρκεια της ακρόασης αναφέρθηκαν, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

Η εταιρεία ΔΕΗ δήλωσε ότι πραγματοποιεί περίπου 2.000.000 κλήσεις ετησίως για ενημέρωση πελατών σχετικά με τη σύμβαση και για έρευνες ικανοποίησης, καθώς και περίπου 50.000 κλήσεις μηνιαίως για προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών. Οι εν λόγω κλήσεις πραγματοποιούνται από συνεργαζόμενες εταιρείες, με τις οποίες η ΔΕΗ έχει συνάψει τις δέουσες συμβάσεις. Αναφορικά με τις καταγγελίες, η εταιρεία δήλωσε, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Αναφορικά με την καταγγελία με α/α 1, ο καταγγέλλων κλήθηκε για ενημέρωση στο πλαίσιο λήψης του πρώτου λογαριασμού, προκειμένου να του παρασχεθούν εξηγήσεις σχετικά με τις χρεώσεις· συνεπώς δεν έχει εφαρμογή το μητρώο του άρθρου 11. Επιπλέον, κάθε φορά που καλείται ένας πελάτης από τη ΔΕΗ, προηγείται διαδικασία ταυτοποίησης. Στην προκειμένη περίπτωση, όταν οι εκπρόσωποι αντιλήφθηκαν ότι συνομιλούσαν με τον υιό του καταγγέλλοντος, η συνομιλία τερματίστηκε.
- Για την καταγγελία με α/α 2 αναφέρθηκε ότι ο καταγγέλλων δεν κλήθηκε ποτέ από τη συνεργαζόμενη εταιρεία PRELUDE την ημερομηνία που αναφέρει, γεγονός που επιβεβαιώνεται από σχετική βεβαίωση του τηλεφωνικού παρόχου.

- Για την καταγγελία με α/α 3 αναφέρθηκε ότι η συνδρομήτρια κλήθηκε για διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης και ενημέρωση σχετικά με τον πρώτο λογαριασμό. Κατά τη διάρκεια της κλήσης η πελάτισσα δήλωσε ότι επιθυμεί να ενταχθεί στην λίστα (Do Not Call – εφεξής DNC)[11] και το αίτημά της ικανοποιήθηκε άμεσα.
- Για την καταγγελία με α/α 4 αναφέρθηκε ότι η κλήση πραγματοποιήθηκε στις 10.06.2024 για ενημέρωση σχετικά με τον πρώτο λογαριασμό. Κατά τη διάρκεια της κλήσης ο πελάτης ζήτησε να κληθεί εκ νέου, καθώς δεν είχε διαθέσιμο χρόνο. Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκαν ορισμένες κλήσεις που δεν απαντήθηκαν, ενώ ο πελάτης απάντησε τελικά στις 25.06.2024, οπότε δήλωσε ότι επιθυμεί να ενταχθεί στη λίστα DNC. Το αίτημά του ικανοποιήθηκε άμεσα.
- Για την καταγγελία με α/α 5 αναφέρθηκε ότι η πελάτισσα κλήθηκε στις 28.02.2024 στο πλαίσιο ενημέρωσης και ότι, κατά τη διάρκεια της κλήσης, ζήτησε να ενταχθεί στη λίστα DNC, αίτημα το οποίο ικανοποιήθηκε άμεσα.
- Για τις καταγγελίες με α/α 7 και 8, στις οποίες πραγματοποιήθηκαν κλήσεις σε συνδρομητές εγγεγραμμένους στο μητρώο του άρθρου 11, αναφέρθηκε ότι επρόκειτο για τεχνικό σφάλμα του λογισμικού της εταιρείας ΤΡ, το οποίο ελέγχει ποιοι τηλεφωνικοί αριθμοί πελατών της ΔΕΗ περιλαμβάνονται στη λίστα του μητρώου του άρθρου 11, ώστε να εξαιρεθούν από τις κλήσεις. Στη συνέχεια, οι τηλεφωνικοί αριθμοί των δύο πελατών διαγράφηκαν από τη λίστα κλήσεων, ώστε να μην κληθούν ξανά. Έκτοτε, από το 2019 μέχρι σήμερα, δεν έχει παρουσιαστεί άλλο αντίστοιχο περιστατικό, παρότι έχουν διαχειριστεί περίπου 2.500.000 εξερχόμενες κλήσεις για τις καμπάνιες της ΔΕΗ.
- Για τις καταγγελίες με α/α 9 και 10, οι οποίες αποτελούν παρόμοιες περιπτώσεις, αναφέρθηκε ότι στις κλήσεις απάντησαν διαφορετικά πρόσωπα, τα οποία ζήτησαν να μην κληθούν ξανά. Επειδή, όμως, δεν είχαν επικοινωνήσει με τον ίδιο τον πελάτη, κρίθηκε αναγκαίο να γίνει επανάκληση. Οι κλήσεις αυτές πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο ερευνών ικανοποίησης πελατών. Αναφέρθηκε επίσης ότι κατά την κλήση έγινε αναφορά στο πρόγραμμα My Home Enter+. Επιπλέον, τα αιτήματα μη επανάκλησης υποβλήθηκαν από τους συζύγους των δύο πελατών. Τέλος,

[11] Κατάλογος τηλεφωνικών αριθμών, των οποίων οι κάτοχοι έχουν δηλώσει ρητά ότι δεν επιθυμούν να δέχονται διαφημιστικές κλήσεις ή κλήσεις για προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών.

σημειώθηκε ότι σε πολλές περιπτώσεις δηλώνονται τηλεφωνικοί αριθμοί που δεν ανήκουν στους ίδιους τους πελάτες, αλλά σε μέλη των οικογενειών τους.

- Για την καταγγελία με α/α 11, αναφέρθηκε ότι ο καταγγέλλων κλήθηκε στο πλαίσιο έρευνας ικανοποίησης πελάτη της ΔΕΗ. Κατά τη διάρκεια του τηλεφωνήματος εξέφρασε παράπονο σχετικά με τη χρέωση του έντυπου λογαριασμού και παραπέμφθηκε για εγγραφή στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τιμολόγησης (e-bill)[12], ώστε να λαμβάνει τους λογαριασμούς του ηλεκτρονικά. Ο ίδιος ζήτησε να επαναληφθεί η κλήση, καθώς δεν είχε χρόνο για τη συγκεκριμένη επικοινωνία. Στη συνέχεια, επικοινώνησε ο ίδιος με τη ΔΕΗ στις 01.06.2021 και 03.06.2021 και δήλωσε ότι δεν επιθυμεί να δέχεται κλήσεις. Το αίτημά του ικανοποιήθηκε άμεσα και ο αριθμός του εντάχθηκε στη λίστα DNC, ώστε να μην ξανακληθεί. Επιπλέον, αναφέρθηκε ότι κατά την πρώτη κλήση ο πελάτης βαθμολόγησε τη ΔΕΗ με 4 στα 5 λόγω της χρέωσης του έντυπου λογαριασμού και ότι στις κλήσεις αυτές δεν έγινε καμία αναφορά σε προώθηση προϊόντων. Τέλος, σημειώθηκε ότι ο πελάτης συμμετείχε κανονικά στην έρευνα χωρίς να εκφράσει περαιτέρω αντίδραση.

Αναφορικά με τις ερωτήσεις που υποβλήθηκαν από τους εκπροσώπους της Αρχής κατά τη διάρκεια της ακρόασης, επισημαίνονται τα ακόλουθα σημεία:

- Σε ερώτηση της Αρχής γιατί πραγματοποιούνται τόσες πολλές και επαναλαμβανόμενες κλήσεις, η ΔΕΗ απάντησε ότι είναι υποχρεωμένη να ενημερώνει τους καταναλωτές για συγκεκριμένα ζητήματα που προβλέπονται ρητά από τον Κώδικα Προμήθειας. Επιπλέον, για πελάτες που δεν έχουν δηλώσει ηλεκτρονική διεύθυνση ή δεν είναι εξοικειωμένοι με ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας, η ενημέρωση γίνεται τηλεφωνικά. Παράλληλα, η ΔΕΗ διεξάγει έρευνες ικανοποίησης προς όφελος των πελατών της, προκειμένου να εντοπίσει εγκαίρως τυχόν ζητήματα δυσαρέσκειας. Οι εν λόγω κλήσεις πραγματοποιούνται από κατάλληλα εκπαιδευμένα άτομα, τα οποία διαθέτουν την απαραίτητη εξειδίκευση για να αναλύσουν τους λογαριασμούς. Επίσης, επισημάνθηκε ότι, αν μεγάλος αριθμός πελατών καλούσε ταυτόχρονα το τηλεφωνικό κέντρο, θα δημιουργούνταν αναμονές και καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση. Σύμφωνα με τη ΔΕΗ, οι πελάτες που δέχονται

[12] Συντομογραφία του electronic bill: είναι η ψηφιακή έκδοση ενός λογαριασμού, ο οποίος αντικαθιστά τον παραδοσιακό έντυπο λογαριασμό που αποστέλλεται ταχυδρομικά.

προληπτικά κλήσεις αξιολογούν την εταιρεία με υψηλότερο μέσο όρο σε σχέση με εκείνους που τηλεφωνούν οι ίδιοι.

- Σε ερώτηση σχετικά με το πώς η ΔΕΗ κατάφερε να ενημερώσει τηλεφωνικά τόσο μεγάλο όγκο συνδρομητών αναφορικά με τη ρήτρα αναπροσαρμογής, η εταιρεία απάντησε ότι ενημέρωσε δείγμα πελατών και όχι το σύνολο, βάσει ορισμένων κριτηρίων που δεν προσδιορίστηκαν κατά την ακρόαση.
- Σε ερώτηση αν το περιεχόμενο των συνομιλιών, όπως οι ερωτήσεις που τίθενται κατά τη διάρκεια των κλήσεων, είναι προκαθορισμένο, η απάντηση ήταν ότι υπάρχουν σενάρια τα οποία ακολουθούν οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης. Τα σενάρια αυτά περιλαμβάνουν διάφορους κλάδους, οι οποίοι ακολουθούνται ανάλογα με τις απαντήσεις του πελάτη. Επιπλέον, πραγματοποιείται έλεγχος για να διασφαλιστεί ότι οι συνεργάτες τηρούν τα ανωτέρω σενάρια.
- Σε ερώτηση αν το λογισμικό μπορεί να εντοπίζει τεχνικά σφάλματα, η απάντηση ήταν ότι σε ορισμένες περιπτώσεις το σύστημα δημιουργεί ηλεκτρονικό αποτύπωμα. Ωστόσο, για τις δύο περιπτώσεις τεχνικού σφάλματος που εξετάστηκαν, δεν εντοπίστηκε σχετικό αποτύπωμα στην έκθεση.
- Σε ερώτηση σχετικά με τη μεθοδολογία που ακολουθούν οι συνεργαζόμενες εταιρείες για την ομαδοποίηση των μητρώων των παρόχων, τη λήψη της λίστας πελατών της ΔΕΗ και τον αποκλεισμό των τηλεφωνικών αριθμών που περιλαμβάνονται στο μητρώο του άρθρου 11 ή στη λίστα DNC, η ΔΕΗ απάντησε ότι κάθε τηλεφωνικό κέντρο προμηθεύεται σε μηνιαία βάση εμπλουτισμένες λίστες από τους παρόχους τηλεφωνίας. Στη συνέχεια, διασταυρώνουν τις λίστες αυτές με τη λίστα πελατών της ΔΕΗ και ενημερώνουν την εταιρεία ότι έχει εξαιρεθεί περίπου το 50% των αριθμών λόγω του μητρώου του άρθρου 11. Όσον αφορά τη λίστα DNC, αναφέρθηκε ότι η ΔΕΗ διατηρεί δική της δεξαμενή αιτημάτων, η οποία ενημερώνεται διαρκώς από όλα τα κανάλια επικοινωνίας (email, καταστήματα, τηλεφωνικά κέντρα της ΔΕΗ ή συνεργαζόμενων εταιρειών). Κάθε φορά που η ΔΕΗ παράγει νέα λίστα κλήσεων, εξαιρεί τους τηλεφωνικούς αριθμούς που περιλαμβάνονται στην επικαιροποιημένη δεξαμενή.

Τέλος, αναφέρθηκε ότι βρίσκεται σε εξέλιξη το τελευταίο έτος, σύστημα Customer Relationship Management (CRM)[13], μέσω του οποίου θα υλοποιούνται βελτιωτικές ενέργειες μετά την ολοκλήρωση του έργου, καθώς όλες οι καμπάνιες θα διενεργούνται μέσω του CRM. Όταν ένας πελάτης δηλώνει την εναντίωσή του στην κλήση, το σύστημα θα ενημερώνεται και θα τον εξαιρεί από όλες τις τρέχουσες καμπάνιες. Σε ερώτηση αν στο εν λόγω σύστημα έχουν πρόσβαση και οι συνεργαζόμενες εταιρείες, η ΔΕΗ απάντησε ότι οι συνεργαζόμενες εταιρείες δεν διαθέτουν πρόσβαση σε αυτό.

Στη συνέχεια, η εταιρεία ΔΕΗ υπέβαλε το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3470/25-04-2025 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται:

- Η πολιτική προστασίας δεδομένων,
- αντίγραφο της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας,
- εταιρική πολιτική προστασίας,
- αντίγραφο φόρμας αξιολόγησης,
- διαδικασία διαχείρισης παραπόνων
- οδηγός διαδικασιών χειρισμού λιστών μη καλούμενων αριθμών,
- αντίγραφο εντύπου άσκησης δικαιώματος,
- υπόμνημα στο οποίο υποστηρίζει, μεταξύ άλλων, ότι:

1. Οι τηλεφωνικές κλήσεις δεν ήταν διαφημιστικές ή προωθητικές, αλλά ενημερωτικές ή εξυπηρετικές, στο πλαίσιο υφιστάμενης συμβατικής σχέσης ή ερευνών ικανοποίησης πελατών. Δεν εμπίπτουν στο άρθρο 11 Ν. 3471/2006, άρα δεν παραβιάζουν τη ρύθμιση για το Μητρώο του άρθρου 11,
2. μόνο δύο μεμονωμένα περιστατικά είχαν τεχνική αστοχία,
3. η επεξεργασία εκτελείται στο πλαίσιο των ακολούθων βάσεων του άρθρου 6 ΓΚΠΔ:

3.1. Εκτέλεση σύμβασης (άρθρο 6 παρ. 1 β) — ενημέρωση πελατών για

[13] Το **Customer Relationship Management (CRM)** ή **Διαχείριση Σχέσεων με Πελάτες** είναι μια στρατηγική και ταυτόχρονα ένα σύνολο διαδικασιών, πρακτικών και τεχνολογιών που χρησιμοποιεί μια επιχείρηση για να κατανοήσει, να διαχειριστεί και να βελτιώσει τις σχέσεις της με τους πελάτες της, τόσο υφιστάμενους όσο και δυνητικούς

λογαριασμούς, τιμολόγια, αλλαγές προϊόντων,

3.2. νόμιμη υποχρέωση (άρθρο 6 παρ. 1 γ) — π.χ. υποχρέωση ειδοποίησης πριν από λήξη σύμβασης (άρθρο 19 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας),

3.3. έννομο συμφέρον (άρθρο 6 παρ. 1 στ) — για έρευνες ικανοποίησης και βελτίωση υπηρεσιών.

4. Η ΔΕΗ διακρίνει τις κλήσεις σε:

4.1. Κλήσεις εξυπηρέτησης πελάτη (πληροφορίες για λογαριασμούς, αλλαγές τιμών, λήξη συμβολαίου),

4.2. κλήσεις έρευνας ικανοποίησης (όχι εμπορική προώθηση, αλλά αξιολόγηση υπηρεσιών),

4.3. πολύ περιορισμένα περιστατικά προώθησης, λόγω τεχνικών προβλημάτων εξωτερικών συνεργατών.

5. Οι τηλεφωνικές εταιρείες ενεργούν ως εκτελούντες βάσει συμβάσεων επεξεργασίας που περιλαμβάνουν:

5.1. Ρήτρες άρθρων 28 και 32 του ΓΚΠΔ,

5.2. υποχρέωση εμπιστευτικότητας, ασφάλειας και διαγραφής,

5.3. μηχανισμούς ποιοτικού ελέγχου κλήσεων.

6. Η ΔΕΗ εφαρμόζει τις ακόλουθες διαδικασίες και μέτρα συμμόρφωσης:

6.1. Έχει επικαιροποιήσει την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων και τα ενημερωτικά έντυπα πελατών,

6.2. παρέχει συνεχή εκπαίδευση προσωπικού και συνεργατών,

6.3. τηρεί μηχανισμό λίστας αριθμών που δεν θα πρέπει να καλούνται ο οποίος εφαρμόζεται άμεσα σε αιτήματα πελατών,

6.4. Πραγματοποιεί περίπου 2 εκατομμύρια κλήσεις ετησίως, με ποσοστό εναντιώσεων < 0,2 %,

7. Σε σχέση με τις καταγγελίες η ΔΕΗ αναφέρει ότι:

7.1. για τις καταγγελίες της κατηγορίας Δ, οι κλήσεις για πρώτο λογαριασμό ή λήξη σύμβασης θεωρούνται υποχρέωση ενημέρωσης,

7.2. για τις καταγγελίες της κατηγορίας Ε, υπήρξαν τεχνικές αστοχίες που οδήγησαν σε επανάκληση πελατών αντιμετωπίστηκαν με άμεση εγγραφή στη λίστα DNC,

7.3. για τη καταγγελία με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/161128-02-2024 (α/α 5), η κλήση δεν ήταν προωθητικού χαρακτήρα, αλλά αφορούσε ενημέρωση από τη συνεργαζόμενη εταιρία ΤΡ για την υπηρεσία ΔΕΗ myRewards Miles. Σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στην σχετική υπερσύνδεση[14] της ιστοσελίδας της ΔΕΗ, πρόκειται για πρόγραμμα ανταμοιβής πελατών της ΔΕΗ, στο οποίο οι συμμετέχοντες μπορούν να συγκεντρώνουν «μίλια» (Miles+Bonus) για λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας ή άλλες συναλλαγές, μέσω συνεργασίας με την AEGEAN Airlines και της Olympic Air. Συγκεκριμένα:

- Η υπηρεσία συνδέεται με διαφημιστικές τηλεφωνικές καμπάνιες που είχαν σκοπό την προώθηση του προγράμματος και τη διαχείριση δεδομένων πελατών (αριθμός παροχής, στοιχεία επικοινωνίας, κωδικός Miles+Bonus),
- οι τηλεφωνικές επικοινωνίες πραγματοποιούνταν από συνεργάτες της ΔΕΗ, οι οποίοι λειτουργούσαν ως εκτελούντες επεξεργασία. Σε αυτές, οι πελάτες ενημερώνονταν ότι η εγγραφή τους στο πρόγραμμα προϋποθέτει συγκατάθεση, και ότι η διαχείριση των μιλίων γίνεται μέσω της AEGEAN Airlines, η οποία λειτουργεί ως ανεξάρτητος υπεύθυνος επεξεργασίας για τα δικά της δεδομένα (Miles+Bonus ID, προφίλ, πτήσεις κ.λπ.),
- τα δεδομένα που διαβιβάζονταν περιλάμβαναν μόνο τα απολύτως αναγκαία για τη σύνδεση λογαριασμού (όνομα, τηλέφωνο, κωδικό Miles+Bonus),
- ο σκοπός της επεξεργασίας είναι η προώθηση του προγράμματος και η ενημέρωση πελατών για την ανταμοιβή,
- η νομική βάση είναι η συγκατάθεση του υποκειμένου (άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. α ΓΚΠΔ) κατά την εγγραφή του. Η συγκατάθεση παρέχεται είτε μέσω ηλεκτρονικής φόρμας της ΔΕΗ είτε τηλεφωνικά, κατόπιν σαφούς ενημέρωσης για τον σκοπό της επεξεργασίας και για τη διαβίβαση δεδομένων στην AEGEAN Airlines.

[14] https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/myrewards/myrewards-miles/

- σε ορισμένες περιπτώσεις, πελάτες έλαβαν τηλεφωνικές κλήσεις χωρίς να έχει προηγηθεί έγκυρη συγκατάθεση ή παρά την άσκηση δικαιώματος εναντίωσης,
- λαμβάνονται τεχνικά και οργανωτικά μέτρα συμμόρφωσης όπως η χρήση αρχείου DNC της ΔΕΗ πριν από κάθε κλήση, τεχνικός διαχωρισμός των τηλεφωνικών καμπανιών που σχετίζονται με το «myRewards Miles» από τις λοιπές εμπορικές δράσεις και ενημέρωση πελατών για κοινή ευθύνη επεξεργασίας μεταξύ ΔΕΗ και AEGEAN Airlines για συγκεκριμένα στάδια επεξεργασίας.

8. Οι τηλεφωνικές επικοινωνίες της ΔΕΗ αποτελούν νόμιμες ενέργειες ενημέρωσης, εξυπηρέτησης και ποιοτικού ελέγχου των πελατών, και όχι μη ζητηθείσα εμπορική προώθηση κατά το άρθρο 11 Ν. 3471/2006. Επομένως, δεν συντρέχει παράβαση των διατάξεων του ΓΚΠΔ ή του Ν. 3471/2006.

Η εταιρεία CQS υπέβαλε το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3451/25-04-2025 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται:

- Πιστοποίηση TUV ISO/IEK 27001:2023[15] και 27701:2019[16],
- περιγραφή διαδικασίας εκπαίδευσης εργαζομένων,
- επαλήθευση ποιότητας λίστας μη καλούντων αριθμών,
- πολιτική ασφαλείας πληροφοριών,
- πολιτική ιδιωτικότητας τρίτων μερών,
- περιγραφή διεργασίας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων,
- περιγραφή διεργασίας διαχείρισης μη ικανοποιητικής απόδοσης εκπροσώπων,
- περιγραφή διαδικασίας εκπαίδευσης,
- υπόμνημα στο οποίο υποστηρίζει, μεταξύ άλλων, ότι:

    1. Μόλις δηλωθεί εναντίωση, ενημερώνεται το σύστημα και εξαιρείται ο αριθμός. Η ΔΕΗ ενημερώνεται σε εβδομαδιαία βάση,
    2. το τμήμα ποιότητας διενεργεί δειγματοληπτικούς ποιοτικούς ελέγχους σε κλήσεις που χαρακτηρίζονται DNC,

[15] Διεθνές πρότυπο για την ασφάλεια των πληροφοριών.
[16] Σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών Ιδιωτικότητας. Αποτελεί επέκταση του 27001.

3. οι έλεγχοι επαναλαμβάνονται όταν διαπιστώνεται αστοχία ή λανθασμένη διαχείριση,
4. υπάρχει μηνιαίος ποιοτικός έλεγχος ακρόασης τυχαίων κλήσεων. Σε περίπτωση λαθών, γίνεται στοχευμένη εκπαίδευση,
5. διατηρούνται αρχεία επανατροφοδότησης για κάθε παράπονο ή επανάκληση,
6. σε σχέση με τις καταγγελίες η CQS αναφέρει ότι:

   6.1 Για την καταγγελία με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4187/24-06-2021 (α/α 9), οι κλήσεις έγιναν για έρευνα ικανοποίησης, όχι προώθηση. Η πελάτισσα συμμετείχε οικειοθελώς και μάλιστα βαθμολόγησε τη ΔΕΗ. Το αίτημα εναντίωσης υποβλήθηκε από τον σύζυγο, όχι από την ίδια, και ολοκληρώθηκε αμέσως μόλις υποβλήθηκε σωστά,

   6.2 για την καταγγελία με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3287/19-05-2021 (α/α 10), η αρχική κλήση απαντήθηκε από τρίτο πρόσωπο (σύζυγο) που επικαλέστηκε το Μητρώο 11. Η καταγγέλλουσα συμμετείχε αργότερα κανονικά σε έρευνα ικανοποίησης. Δεν έγινε καμία διαφημιστική ή μη ζητηθείσα κλήση,

   6.3 για την καταγγελία με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8561/03-12-2023 (α/α 6), οι κλήσεις αφορούσαν ενημέρωση για επικείμενη λήξη συμβολαίου. Το αίτημα DNC υποβλήθηκε από τρίτο άτομο, όχι από τον ίδιο πελάτη. Καταχωρήθηκε στο σύστημα την ίδια ημέρα που υποβλήθηκε.
7. Οι τηλεφωνικές επικοινωνίες πραγματοποιήθηκαν νόμιμα, δεν αφορούσαν μη ζητηθείσα διαφήμιση, και τηρήθηκαν πλήρως οι διαδικασίες DNC και ποιοτικού ελέγχου.

Η εταιρεία ΤΡ υπέβαλε το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3458/25-04-2025 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται:

- Εκπαιδευτικό υλικό αναφορικά με την διαχείριση κλήσεων DNC,
- υπόμνημα στο οποίο υποστηρίζει, μεταξύ άλλων, ότι:
  1. Οι κλήσεις δεν συνιστούν παραβίαση του άρθρου 11 Ν. 3471/2006, καθώς δεν είχαν διαφημιστικό χαρακτήρα. Πραγματοποιήθηκαν κατ' εντολή της ΔΕΗ, στο πλαίσιο εκτέλεσης υφιστάμενης συμβατικής σχέσης και νόμιμων υποχρεώσεων

ενημέρωσης καταναλωτών (ενημέρωση για μεταβολές στις τιμές χονδρικής ηλεκτρικής ενέργειας, πληροφόρηση για τον πρώτο λογαριασμό, ενημέρωση για λήξη συμβολαίου προμήθειας, ενημέρωση για υπηρεσία επιβράβευσης «myRewards Miles / Coupons»),

2. η ΤΡ λειτουργεί αποκλειστικά με οδηγίες του Υπεύθυνου Επεξεργασίας (ΔΕΗ),
3. το τεχνικό πρωτόκολλο που εφαρμόζει περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

   3.1 Παροχή λίστας καταναλωτών: Η ΔΕΗ παρέχει περιοδικά αρχεία με στοιχεία επικοινωνίας,

   3.2 λήψη Μητρώου 11: Η ΤΡ λαμβάνει μηνιαία ενημερωμένη λίστα από παρόχους τηλεπικοινωνιών,

   3.3 διασταύρωση: Η ΤΡ εισάγει τις λίστες στο λογισμικό της και εξαιρεί αυτόματα όσους βρίσκονται στο Μητρώο 11.

   3.4 μετατροπή δεδομένων: Γίνεται τεχνική μετατροπή κωδικοποίησης, ώστε να διασφαλιστεί σωστή αντιστοίχιση. Στην περίπτωση των καταγγελιών Γ/ΕΙΣ/5490/30-08-2021 (α/α 7) και Γ/ΕΙΣ/5344/18-08-2021 (α/α 8) παρουσιάστηκε σφάλμα κωδικοποίησης κατά τη μετατροπή. Μετά τη διαπίστωση, η ΤΡ επανέλεγξε τα συστήματα, εισήγαγε μόνιμη αυτόματη εξαίρεση DNC για αντίστοιχες περιπτώσεις, και εφάρμοσε μηχανισμό αυτόματης απενεργοποίησης σε περίπτωση αμφιβολίας,

   3.5 εισαγωγή στον τηλεφωνητή: Οι καθαρές λίστες εισάγονται στο σύστημα κλήσεων με ενεργό αποκλεισμό DNC,

   3.6 εντοπισμός τεχνικού σφάλματος,
4. πραγματοποιείται εκπαίδευση προσωπικού,
5. τα στατιστικά στοιχεία για την περίοδο 2019–2025 είναι 2.500.000 εξερχόμενες κλήσεις για λογαριασμό της ΔΕΗ, δύο (2) καταγεγραμμένα σφάλματα, ποσοστό σφάλματος 0,00008%, και ακρίβεια συμμόρφωσης: >99,99%,
6. οι κλήσεις διενεργήθηκαν νόμιμα, κατ' εντολή της ΔΕΗ και χωρίς πρόθεση παραβίασης του άρθρου 11 Ν. 3471/2006. Οι τυχόν αποκλίσεις οφείλονταν σε τεχνικό σφάλμα, το οποίο διορθώθηκε,
7. η ΤΡ τηρεί τις διαδικασίες DNC, έχει ISO πιστοποιήσεις, και εφαρμόζει βέλτιστες πρακτικές ασφάλειας και διασταύρωσης δεδομένων.

Η εταιρεία MEDIATEL υπέβαλε το υπ’ αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3464/25-04-2025 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται:

- Διαδικασίες εκπαίδευσης,
- διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων,
- υπόμνημα στο οποίο υποστηρίζει, μεταξύ άλλων, ότι:

1. Η MEDIATEL δρα ως εκτελούσα την επεξεργασία για λογαριασμό της ΔΕΗ, στο πλαίσιο εμπορικής συνεργασίας για τη διενέργεια εξερχόμενων κλήσεων σε υφιστάμενους πελάτες,
2. οι κλήσεις έχουν ενημερωτικό σκοπό και όχι προωθητικό,
3. η εταιρεία έλαβε εντολή από τη ΔΕΗ να επικοινωνήσει με πελάτες της για ενημέρωση σχετικά με χρεώσεις και στοιχεία πρώτου λογαριασμού,
4. οι ενέργειες της MEDIATEL δεν παραβιάζουν το άρθρο 11 Ν. 3471/2006, αφού δεν πρόκειται για μη ζητηθείσες διαφημιστικές επικοινωνίες, αλλά για ενημερωτικές κλήσεις που σχετίζονται με υφιστάμενη συμβατική σχέση,
5. η MEDIATEL ενήργησε αποκλειστικά κατ’ εντολή της ΔΕΗ, χωρίς καμία πρωτοβουλία ή χρήση δικών της δεδομένων.
6. σε σχέση με τις καταγγελίες η MEDIATEL αναφέρει ότι:

6.1 Για την καταγγελία με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8816/24-06-2024 (α/α 1) Η κλήση έγινε στις 06.11.2024 και στο τηλέφωνο απάντησε έτερο πρόσωπο το οποίο εξήγησε ότι ο καταγγέλλων αντιμετωπίζει πρόβλημα ακοής και έχει δηλώσει αυτόν τον αριθμό ως τηλέφωνο επικοινωνίας. Ζήτησε η ενημέρωση να σταλεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η κλήση ολοκληρώθηκε χωρίς κανένα αίτημα εναντίωσης. Η MEDIATEL δεν έλαβε αίτημα διαγραφής ούτε γραπτά ούτε προφορικά. Ο καταγγέλλων υπέβαλε μεταγενέστερα αίτημα εναντίωσης απευθείας στη ΔΕΗ, όχι μέσω της MEDIATEL,
6.2 για την καταγγελία με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3769/08-06-2021 (α/α 11), Ο καταγγέλλων απάντησε στις ερωτήσεις, βαθμολόγησε θετικά τη ΔΕΗ και δεν εξέφρασε εναντίωση. Μετά από λίγες ημέρες επικοινώνησε ο ίδιος με το τηλεφωνικό κέντρο της ΔΕΗ, χωρίς επιτυχία, και ακολούθησαν δύο επανάκλησεις. Στην τρίτη κλήση, δήλωσε ότι δεν επιθυμεί άλλες επικοινωνίες,

οπότε η εταιρεία ενημέρωσε άμεσα τη ΔΕΗ να καταχωρίσει τον αριθμό του στη λίστα DNC.

Η εταιρεία PRELUDE υπέβαλε το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2675/01-04-2025 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται:

- Βεβαίωση της εταιρείας «ΙΝΦΟΜΠΕΛ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ & ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ» (εφεξής INFOBELL), ότι δεν έχουν διενεργηθεί κλήσεις από τα συστήματα της από τον αριθμό 2109998681 προς τον αριθμό … (αριθμός καταγγέλλοντα) στις 30.08.2024,
- λίστα εγγεγραμμένων αριθμών στο μητρώο του άρθρου 11,
- υπεύθυνη δήλωση αποκλειστικής χρήσης αριθμού 2109998681,
- υπόμνημα στο οποίο υποστηρίζει, μεταξύ άλλων, ότι:

1. Ενεργεί ως εκτελούσα την επεξεργασία για λογαριασμό της ΔΕΗ, δυνάμει της σύμβασης 01.04.2024 με αντικείμενο την προσέλκυση υποψήφιων πελατών και διαμεσολάβηση για τη σύναψη συμβάσεων προμήθειας φυσικού αερίου και ηλεκτρικής ενέργειας,
2. εφαρμόζει αυστηρές διαδικασίες διασταύρωσης των λιστών τηλεφωνικών αριθμών με το Μητρώο του άρθρου 11, ώστε να αποκλείεται κάθε επικοινωνία με πρόσωπα που έχουν δηλώσει εναντίωση,
3. διατηρεί εσωτερικό σύστημα συμμόρφωσης και λογισμικό εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων (Dialer) διαχειριζόμενο από συνεργαζόμενη εταιρεία,
4. επί του καταγγελλόμενου περιστατικού δηλώνει ότι δεν πραγματοποιήθηκε καμία κλήση από τον αριθμό που χρησιμοποιεί αποκλειστικά προς τον καταγγέλλοντα.

Η Αρχή, μετά από εξέταση των στοιχείων του φακέλου των συνεξεταζόμενων υποθέσεων και όσων προέκυψαν από την ενώπιον της ακροαματική διαδικασία, τα υπομνήματα και τις δηλώσεις των μερών, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις διευκρινίσεις από τους βοηθούς εισηγητή, οι οποίοι παρέστησαν χωρίς δικαίωμα ψήφου, κατόπιν διεξοδικής συζητήσεως,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

1. Το ζήτημα των τηλεφωνικών κλήσεων, για σκοπούς απευθείας προώθησης προϊόντων ή υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς, ρυθμίζεται στο άρθρο 11 του ν. 3471/2006, με το οποίο εισάγονται ρυθμίσεις σχετικά με τις μη ζητηθείσες επικοινωνίες (βλ. παρ. 1 και 2). Συγκεκριμένα, στο άρθρο 11 παρ. 1 του ν. 3471/2006 ορίζεται ότι: «*Η χρησιμοποίηση αυτόματων συστημάτων κλήσης, ιδίως με χρήση συσκευών τηλεομοιοτυπίας (φαξ) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και γενικότερα η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών επικοινωνιών με οποιοδήποτε μέσο ηλεκτρονικής επικοινωνίας, χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης προϊόντων ή υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς, επιτρέπεται μόνο αν ο συνδρομητής συγκατατεθεί εκ των προτέρων ρητώς*», ενώ με την παράγραφο 2 του ιδίου άρθρου ορίζεται ότι: «*Δεν επιτρέπεται η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών επικοινωνιών με ανθρώπινη παρέμβαση (κλήσεων) για τους ανωτέρω σκοπούς, εφόσον ο συνδρομητής έχει δηλώσει προς τον φορέα παροχής της διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας, ότι δεν επιθυμεί γενικώς να δέχεται τέτοιες κλήσεις. Ο φορέας υποχρεούται να καταχωρίζει δωρεάν τις δηλώσεις αυτές σε ειδικό κατάλογο συνδρομητών, ο οποίος είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερομένου*». Κατά συνέπεια, οι τηλεφωνικές κλήσεις με ανθρώπινη παρέμβαση, ενόψει των ανωτέρω σκοπών, επιτρέπονται, εκτός αν ο καλούμενος έχει δηλώσει ότι δεν τις επιθυμεί (σύστημα «opt-out»). Οι διαφημιζόμενοι, εφόσον πραγματοποιούν τηλεφωνικές προωθητικές ενέργειες με ανθρώπινη παρέμβαση, οφείλουν να λαμβάνουν από όλους τους παρόχους επικαιροποιημένα αντίγραφα των μητρώων του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 και να εξασφαλίζουν ότι έχουν διαθέσιμες τις δηλώσεις των συνδρομητών που έχουν πραγματοποιηθεί έως τριάντα ημέρες πριν από την πραγματοποίηση της τηλεφωνικής κλήσης (βλ. και τις υπ' αριθμ. 62-67/2016 Αποφάσεις της Αρχής).

2. Περαιτέρω, ο αριθμός τηλεφώνου ενός φυσικού προσώπου αποτελεί προσωπικό δεδομένο, αφού μπορεί να λειτουργήσει ως στοιχείο έμμεσης αναγνώρισης του κατόχου του (πρβλ. άρθρο 4 παρ. 1 Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, εφεξής ΓΚΠΔ), επιτρέποντας την επικοινωνία με αυτόν. Σύμφωνα δε με τη Γνώμη 4/2007 της ομάδας εργασίας του άρθρου 29 της Ε.Ε. σχετικά με την έννοια των προσωπικών δεδομένων, ειδικά κατά τη λειτουργία

ηλεκτρονικών υπηρεσιών, στοιχεία έμμεσης αναγνώρισης, μπορούν επαρκώς σε ορισμένες περιπτώσεις να διακρίνουν ένα άτομο από άλλα στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου συνόλου, ακόμα και αν δεν έχει γίνει η εξακρίβωση του ονόματός του.

3. Η διενέργεια τηλεφωνικών κλήσεων με σκοπό την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, ρυθμίζεται κατ΄ αρχήν από το άρθρο 11 του ν. 3471/2006. Επισημαίνεται όμως ότι, στο άρθρο 3 παρ. 2 του νόμου αυτού διευκρινίζεται ότι «*Ο ν. 2472/1997, όπως ισχύει, και οι εκτελεστικοί του άρθρου 19 του Συντάγματος νόμοι, όπως ισχύουν, εφαρμόζονται για κάθε ζήτημα σχετικό με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που δεν ρυθμίζεται ειδικότερα από τον παρόντα νόμο*». Ήδη, με το άρ. 84 ν. 4624/2019 (ΦΕΚ Α' 137/29.8.2019), όπως ισχύει σήμερα με το άρ. 44 ν. 5002/2022 (ΦΕΚ Α' 228/09.12.2022), καταργήθηκε ο ν. 2472/1997. Επιπλέον, μετά τη θέση σε εφαρμογή του ΓΚΠΔ, κάθε παλαιότερη παραπομπή στο ν. 2472/1997, ο οποίος είχε εκδοθεί προς ενσωμάτωση της Οδηγίας 95/46/ΕΚ, νοείται ως παραπομπή στο ΓΚΠΔ (βλ. και άρθρο 94 παρ. 1 ΓΚΠΔ). Συνεπώς, για κάθε ζήτημα σχετικό με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε συνδρομητές ή χρήστες που είναι φυσικά πρόσωπα και το οποίο δεν ρυθμίζεται ειδικότερα στο ν. 3471/2006 εφαρμόζεται ο ΓΚΠΔ (βλ. Επιπλέον και άρθρο 95 ΓΚΠΔ όπως και την αιτιολογική σκέψη υπ' αριθμ. 173).

4. Στο άρθρο 4 παρ. 7 του ΓΚΠΔ ορίζεται ως υπεύθυνος επεξεργασίας «*…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…*». Ο εκτελών την επεξεργασία ορίζεται στην επόμενη παράγραφο του ιδίου άρθρου ως «*το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπευθύνου της επεξεργασίας*».

5. Στο άρθρο 28 του ΓΚΠΔ, με το οποίο ρυθμίζονται τα θέματα που αφορούν τον εκτελούντα την επεξεργασία, προβλέπεται στην παρ. 1 ότι όταν η επεξεργασία πρόκειται να διενεργηθεί για λογαριασμό υπευθύνου επεξεργασίας, ο υπεύθυνος επεξεργασίας χρησιμοποιεί μόνο εκτελούντες την επεξεργασία που παρέχουν επαρκείς διαβεβαιώσεις για την εφαρμογή κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, κατά τρόπο ώστε η επεξεργασία να πληροί τις απαιτήσεις του παρόντος κανονισμού και να διασφαλίζεται η προστασία των δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων, ενώ στην παρ. 3 ορίζεται ότι επεξεργασία από τον εκτελούντα την επεξεργασία διέπεται από σύμβαση ή άλλη νομική πράξη υπαγόμενη στο δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους, που δεσμεύει τον εκτελούντα την

επεξεργασία σε σχέση με τον υπεύθυνο επεξεργασίας και καθορίζει το αντικείμενο και τη διάρκεια της επεξεργασίας, τη φύση και τον σκοπό της επεξεργασίας, το είδος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τις κατηγορίες των υποκειμένων των δεδομένων και τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του υπευθύνου επεξεργασίας. Η εν λόγω σύμβαση ή άλλη νομική πράξη προβλέπει ειδικότερα ότι ο εκτελών την επεξεργασία επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών του υπευθύνου επεξεργασίας, λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα δυνάμει του άρθρου 32 ΓΚΠΔ.

6. Στο άρθρο 29 του ΓΚΠΔ ορίζεται ότι «*Ο εκτελών την επεξεργασία και κάθε πρόσωπο που ενεργεί υπό την εποπτεία του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία, το οποίο έχει πρόσβαση σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα μόνον κατ' εντολή του υπευθύνου επεξεργασίας, εκτός εάν υποχρεούται προς τούτο από το δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους.*» Η διάταξη αυτή εισάγει υποχρέωση για τον εκτελούντα της επεξεργασίας, να επεξεργάζεται δεδομένα μόνο κατ' εντολή του υπεύθυνου της επεξεργασίας, εκτός αν νόμος ορίζει άλλη υποχρέωση. Συνεπώς, παράβαση της διάταξης αυτή από εκτελούντες την επεξεργασία αποτελεί παράβαση του ΓΚΠΔ εκ μέρους τους.

7. Στο άρθρο 32 του ΓΚΠΔ ορίζεται, μεταξύ άλλων, ότι τόσο ο υπεύθυνος επεξεργασίας όσο και ο εκτελών την επεξεργασία εφαρμόζουν κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας έναντι των κινδύνων, λαμβάνοντας υπόψη τις τελευταίες εξελίξεις, το κόστος εφαρμογής και 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 και ο εκτελών την επεξεργασία λαμβάνουν μέτρα ώστε να διασφαλίζεται ότι κάθε φυσικό πρόσωπο που ενεργεί υπό την εποπτεία του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία το οποίο έχει πρόσβαση σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα επεξεργάζεται μόνο κατ' εντολή του υπευθύνου επεξεργασίας. Από τις διατάξεις αυτές συνάγεται ότι η ευθύνη για την τήρηση των κατάλληλων μέτρων ασφάλειας βαρύνει τόσο τον υπεύθυνο επεξεργασίας όσο και τον εκτελούντα την επεξεργασία και, συνεπώς, η ευθύνη για μια παραβίαση μέτρων ασφάλειας θα πρέπει να επιμερίζεται και να αποδίδεται κατάλληλα.

8. Στις Κατευθυντήριες γραμμές του ΕΣΠΔ 07/2020 σχετικά με τις έννοιες του υπευθύνου και

του εκτελούντα στο ΓΚΠΔ αναφέρεται (σκέψη 127) ότι το επίπεδο των οδηγιών που παρέχει ο υπεύθυνος επεξεργασίας στον εκτελούντα ως προς τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν εξαρτάται από τις συγκεκριμένες συνθήκες. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να παρέχει σαφή και λεπτομερή περιγραφή των μέτρων ασφαλείας που πρέπει να εφαρμοστούν. Σε άλλες περιπτώσεις, ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να περιγράψει τους ελάχιστους στόχους ασφαλείας που πρέπει να επιτευχθούν, ζητώντας ταυτόχρονα από τον εκτελούντα την επεξεργασία να προτείνει την εφαρμογή συγκεκριμένων μέτρων ασφαλείας. Σε κάθε περίπτωση, ο υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει να παρέχει στον εκτελούντα μια περιγραφή των δραστηριοτήτων επεξεργασίας και των στόχων ασφαλείας (με βάση την εκτίμηση κινδύνου του υπεύθυνου επεξεργασίας), καθώς και την έγκριση των μέτρων που προτείνει ο εκτελών την επεξεργασία.

9. Στην παρ. 10 του άρθρου 28 ΓΚΠΔ άλλωστε ορίζεται ότι «*Με την επιφύλαξη των άρθρων 82, 83 και 84, εάν ο εκτελών την επεξεργασία καθορίσει κατά παράβαση του παρόντος κανονισμού τους σκοπούς και τα μέσα της επεξεργασίας, ο εκτελών την επεξεργασία θεωρείται υπεύθυνος επεξεργασίας για τη συγκεκριμένη επεξεργασία.*» Συνεπώς, σε περιπτώσεις που ένας εκτελών την επεξεργασία, ακόμα και στο ευρύτερο πλαίσιο της συνεργασίας του με έναν υπεύθυνο επεξεργασίας, προβεί σε δραστηριότητες επεξεργασίας για τις οποίες δεν έχει καταγεγραμμένες εντολές (είτε ειδικές είτε γενικές) του υπεύθυνου επεξεργασίας, τότε πρέπει να θεωρείται αυτός ως υπεύθυνος της επεξεργασίας, καθώς καθορίζει το σκοπό και τα μέσα των εν λόγω δραστηριοτήτων, σύμφωνα και με την νομολογία του ΔΕΕ[17].

10. Στην παρ. 3 του άρθρου 4 του Ν.3471/2006, ορίζεται ότι 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. Με πράξη της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, καθορίζεται ο τρόπος ενημέρωσης των μερών και

[17] Σχετικά βλ. ΔΕΕ απόφαση της 05.12.2023 υπόθεση C-683/21, σκ. 35-36 , 84-85 και αναλυτικά *Γ. Τσόλια*, Η οριοθέτηση του πεδίου εφαρμογής του ΓΚΠΔ με βάση την νομολογία του Δικαστηρίου της Ε.Ε. σε Lawspot της 15.02.2024

παροχής της συγκατάθεσης, καθώς και ο τρόπος και ο χρόνος διατήρησης των καταγεγραμμένων συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης.

11. Από τα στοιχεία του φακέλου των συνεξεταζόμενων υποθέσεων καταγγελιών προκύπτει ότι η ΔΕΗ, μέσω σύμβασης, αναθέτει σε συνεργαζόμενα τηλεφωνικά κέντρα τη διενέργεια διαφημιστικών τηλεφωνικών κλήσεων για προώθηση των δικών της προϊόντων και υπηρεσιών. Με τις συμβάσεις, τις έντυπες οδηγίες και τις λοιπές εντολές που παρέχει στις εν λόγω εταιρείες-συνεργαζόμενα τηλεφωνικά κέντρα, η ΔΕΗ θέτει μια σειρά από προδιαγραφές, με τις οποίες καθορίζεται το πλαίσιο δραστηριοποίησης του εκάστοτε συνεργάτη της με στόχο την ικανοποίηση των απαιτήσεων του ΓΚΠΔ και του ν. 3471/2006. Η ΔΕΗ καθορίζει πλήρως το στόχο της επεξεργασίας, άρα και το σκοπό αυτής, ενώ καθορίζει και τα βασικά χαρακτηριστικά για τα μέσα της επεξεργασίας.

Η ευθύνη της ΔΕΗ, ως υπεύθυνης επεξεργασίας είναι να παράσχει κατάλληλα εργαλεία, αρχές και οδηγίες ώστε να αποτραπούν οι μη νόμιμες κλήσεις. Στο πλαίσιο αυτό εντάσσεται η ενοποίηση των επιμέρους Μητρώων των παρόχων σε ένα ενιαίο Μητρώο «Opt out» και η τήρηση ειδικού μητρώου αντιρρήσεων με όσους έχουν ασκήσει ειδική εναντίωση στη λήψη τηλεφωνικών κλήσεων (με βάση το άρθρο 21 του ΓΚΠΔ). Επιπλέον, η ευθύνη της ΔΕΗ αφορά και την επάρκεια του ελέγχου και της εποπτείας των εκτελούντων την επεξεργασία αλλά και τις ενέργειες στις οποίες αυτή προέβη μόλις έλαβε γνώση των καταγγελιών.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας και ο εκτελών την επεξεργασία αναλαμβάνουν την ευθύνη για την εφαρμογή των κατάλληλων μέτρων προκειμένου να διασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας έναντι των κινδύνων. Η ευθύνη για τη μη εφαρμογή των κατάλληλων μέτρων, κατά παράβαση των άρθρων 28 και 32 του ΓΚΠΔ θα πρέπει να επιμερίζεται στον υπεύθυνο την επεξεργασία και τον εκτελούντα την επεξεργασία. Συνεπώς, στις περιπτώσεις που προκύπτει σφάλμα κατά την εφαρμογή μέτρων ασφάλειας στον εκτελούντα την επεξεργασία, αυτός βαρύνεται σε μεγαλύτερο βαθμό για την εφαρμογή των μέτρων ασφάλειας. Αν όμως σε κάποιες περιπτώσεις προκύπτει ότι ο εκτελών την επεξεργασία παραβαίνει τις υποχρεώσεις οι οποίες του έχουν επιβληθεί με τη σύμβαση και επεξεργάζεται δεδομένα πέραν ή κατά παράβαση των εντολών του υπεύθυνου επεξεργασίας, τότε προκύπτει παράβαση του άρθρου 29 του ΓΚΠΔ. Περαιτέρω, κάθε τεχνικό λάθος θα πρέπει να τεκμηριώνεται και να αποδεικνύεται. Με βάση την αρχή της λογοδοσίας, τέτοια λάθη καταγράφονται, ενώ ενδέχεται να αφορούν και περιστατικά παραβίασης δεδομένων του

άρθρου 33 ΓΚΠΔ.

12. Αναφορικά με τις δραστηριότητες επεξεργασίας που αφορούν τις συνεξεταζόμενες καταγγελίες και τη νομική βάση, επισημαίνονται τα ακόλουθα:

α) Όσον αφορά την ΔΕΗ προκύπτει, εκ του αποτελέσματος (επανάληψη τεχνικών δυσλειτουργιών, διενέργεια κλήσεων «μικτού τύπου», καθυστερημένη ικανοποίηση αιτημάτων), λαμβανομένων υπόψη των άρθρων 24 και 32 του ΓΚΠΔ, ανεπαρκής τεκμηρίωση των διαδικασιών ενοποίησης των μητρώων εναντίωσης και απουσία πλήρους μηχανισμού ιχνηλασιμότητας (audit trail[18]). Από τα στοιχεία προκύπτει ότι η ΔΕΗ διατηρεί διαφορετικά υποσυστήματα, χωρίς την ύπαρξη ενιαίου, αυτοματοποιημένου και πλήρως ιχνηλάσιμου μηχανισμού, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε αποκλίσεις ή καθυστερήσεις. Προτείνεται, η δημιουργία κεντρικού μητρώου opt-out, με αυτοματοποιημένο συγχρονισμό μέσω ασφαλούς API[19] και μηχανισμών καταγραφής κάθε ενέργειας, ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητα και η λογοδοσία. Επιπλέον, ενώ η ΔΕΗ στις σχετικές συμβάσεις με τους εκτελούντες προβλέπει επιτόπιους ελέγχους, φυσική επιτήρηση και «ανατροφοδότηση», δεν γίνεται καμία αναφορά σε ηλεκτρονική καταγραφή συμβάντων, ή σύστημα ιχνηλασιμότητας των ενεργειών των χρηστών (π.χ. ποιος κάλεσε, πότε, ποια δεδομένα είδε ή τροποποίησε). Δηλαδή, η συμμόρφωση φαίνεται να βασίζεται σε χειροκίνητο ή διοικητικό έλεγχο και όχι σε τεχνικό έλεγχο ιχνηλασιμότητας. Ως εκ τούτου, απαιτείται η εφαρμογή σαφούς πολιτικής διαχείρισης συνεργατών και τακτικοί έλεγχοι για την ορθή εφαρμογή των συμβατικών ρητρών προστασίας δεδομένων.

β) Όσον αφορά την CQS προκύπτει, λαμβανομένων υπόψη του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ, ότι η εταιρεία βασίζεται σε χειροκίνητες διαδικασίες εξαίρεσης αριθμών από τις λίστες κλήσεων, με αποτέλεσμα αυξημένο κίνδυνο ανθρώπινου σφάλματος και ελλιπή τεκμηρίωση. Ο χειροκίνητος έλεγχος δεν διασφαλίζει πλήρη συμμόρφωση και δεν παρέχει αξιόπιστα αποδεικτικά στοιχεία σε περίπτωση ελέγχου. Προτείνεται η αντικατάσταση των χειροκίνητων διαδικασιών από αυτοματοποιημένους ελέγχους

[18] Τεκμηριωμένο ίχνος ενεργειών σε ένα πληροφοριακό σύστημα, το οποίο επιτρέπει την παρακολούθηση, επαλήθευση και απόδειξη της νομιμότητας και ασφάλειας κάθε πράξης επεξεργασίας δεδομένων.
[19] API είναι μια τυποποιημένη διεπαφή που καθορίζει πώς μια εφαρμογή ή υπηρεσία μπορεί να αλληλεπιδρά με μια άλλη, μέσω συγκεκριμένων εντολών, παραμέτρων και μορφών ανταλλαγής δεδομένων

και η εισαγωγή συστήματος διπλής επιβεβαίωσης για οποιαδήποτε εξαίρεση εισάγεται με το χέρι. Επιπλέον, πρέπει να καταγράφεται κάθε ενέργεια σε αρχείο audit trail[20], ώστε να τεκμηριώνεται ποιος χρήστης πραγματοποίησε την αλλαγή και πότε.

γ) Όσον αφορά την ΤΡ προκύπτει, λαμβανομένου υπόψη του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ, ζήτημα αστοχίας που αφορά μεμονωμένες περιπτώσεις αναντιστοιχίας μεταξύ της λίστας πελατών και των μητρώων εναντίωσης, με αποτέλεσμα να πραγματοποιηθούν κλήσεις σε αριθμούς που έπρεπε να έχουν αποκλειστεί. Το γεγονός καταδεικνύει ελλιπή αυτοματοποίηση της διαδικασίας ελέγχου και πιθανή απουσία πλήρους καταγραφής των βημάτων που προηγούνται κάθε κλήσης. Προτείνεται εγκατάσταση μηχανισμού αυτόματης διασταύρωσης των λιστών πριν από κάθε τηλεφωνική ενέργεια, καθώς και τήρηση αναλυτικού αρχείου ενεργειών που να τεκμηριώνει ποιος αριθμός ελέγχθηκε, πότε και με ποιο αποτέλεσμα. Η διαδικασία πρέπει να ενταχθεί σε σύστημα ποιοτικού ελέγχου των καμπανιών, με δείκτες ακρίβειας και συμμόρφωσης.

δ) Όσον αφορά την MEDIATEL προκύπτει, λαμβανομένου υπόψη του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ, ότι η εταιρεία βασίζεται σε καθημερινό συγχρονισμό μέσω SFTP[21], με αποτέλεσμα να δημιουργείται χρονικό παράθυρο κατά το οποίο ενδέχεται να πραγματοποιηθούν κλήσεις προτού ενημερωθεί η λίστα εναντίωσης. Αυτή η καθυστέρηση συνιστά τεχνική και οργανωτική αδυναμία ως προς την επικαιροποίηση των δεδομένων. Προτείνεται μετάβαση σε σύστημα πραγματικού χρόνου μέσω ασφαλούς διεπαφής (API), ή τουλάχιστον αύξηση της συχνότητας συγχρονισμού με τα αντίστοιχα αρχεία εναντίωσης. Παράλληλα πρέπει να θεσπιστούν μηχανισμοί ειδοποίησης για καθυστερημένες εγγραφές και δείκτες απόδοσης που να δεσμεύουν την εταιρεία για συγκεκριμένα επίπεδα ακρίβειας και ταχύτητας ενημέρωσης.

ε) Όσον αφορά την PRELUDE, προκύπτει ότι η εταιρεία χρησιμοποιεί ως υπεργολάβο την εταιρία INFOBELL για τη διενέργεια τηλεφωνικών κλήσεων, χωρίς την

[20] Τεκμηριωμένο ίχνος ενεργειών σε ένα πληροφοριακό σύστημα, το οποίο επιτρέπει την παρακολούθηση, επαλήθευση και απόδειξη της νομιμότητας και ασφάλειας κάθε πράξης επεξεργασίας δεδομένων.
[21] SFTP (Secure File Transfer Protocol) είναι πρωτόκολλο ασφαλούς μεταφοράς αρχείων, που επιτρέπει την κρυπτογραφημένη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ δύο υπολογιστών σε δίκτυο.

προηγούμενη ειδική ή γενική γραπτή άδεια του Υπευθύνου Επεξεργασίας (ΔΕΗ), κατά παράβαση των όρων της μεταξύ τους σύμβασης και των άρθρων 28 και 29 του ΓΚΠΔ. Η εμπλοκή ενός μη δηλωμένου υπεργολάβου, κατά την έννοια του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ, υπονομεύει την ασφάλεια της επεξεργασίας και καθιστά την αλυσίδα διαβίβασης δεδομένων αδιαφανή και ανεξέλεγκτη. Επιπλέον, τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που περιγράφονται στη σύμβαση κρίνονται ως ανεπίκαιρα και ελλιπή, καθώς επικεντρώνονται σε παραδοσιακές, χειροκίνητες διαδικασίες ανταλλαγής φυσικών αρχείων, αποτυγχάνοντας να αντιμετωπίσουν τους κινδύνους της ψηφιακής επεξεργασίας μεγάλης κλίμακας. Ως εκ τούτου, καθίσταται δύσκολη η πλήρης τεκμηρίωση της διαδικασίας επαλήθευσης των δεδομένων πριν από κάθε κλήση. Η απουσία αυτοματοποιημένου συγχρονισμού δημιουργεί άμεσο κίνδυνο χρήσης παρωχημένων στοιχείων, ενώ καθιστά δύσκολο τον έλεγχο τήρησης του ορίου διαγραφής (120 ημέρες), δεδομένου ότι η INFOBELL διατηρεί αυτόνομες λίστες εκτός του ελέγχου του Υπευθύνου Επεξεργασίας. Κρίνεται επιβεβλημένη η βελτίωση της μεθοδολογίας ανταλλαγής δεδομένων και η θέσπιση αυτοματοποιημένου μηχανισμού ελέγχου επιτρεπτότητας, ο οποίος θα απορρίπτει σε πραγματικό χρόνο αριθμούς που περιλαμβάνονται στο Μητρώο του Άρθρου 11 ή σε άλλες λίστες εναντίωσης, διασφαλίζοντας παράλληλα την πλήρη ιχνηλασιμότητα των ελέγχων αυτών.

13. Εκτιμώντας συνολικά τα ανωτέρω, διαπιστώνεται ότι οι παραπάνω αστοχίες αναδεικνύουν την ανάγκη για ενοποιημένο και πλήρως αυτοματοποιημένο πλαίσιο διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων, το οποίο προτείνεται να βασίζεται σε:

α. Κεντρικό μητρώο εναντίωσης προσβάσιμο σε πραγματικό χρόνο από όλους τους συνεργάτες,

β. αυτοματοποιημένους ελέγχους και μηχανισμούς αποτροπής κλήσεων σε μη επιτρεπτούς αριθμούς,

γ. διαρκή καταγραφή και επιτήρηση ενεργειών για λόγους λογοδοσίας,

δ. εφαρμογή των προβλεπόμενων συμβατικών όρων με δείκτες συμμόρφωσης και ελέγχους επί των εκτελούντων,

ε. αυτόματο αποκλεισμό εξερχομένων προς αριθμούς του Μητρώου του άρθρου 11 του

ν.3471/2006 (opt-out) ή όσων βρίσκονται σε λίστες DNC.

Η εφαρμογή των μέτρων αυτών ενισχύει τη διαφάνεια, την ακεραιότητα και τη συμμόρφωση με τις αρχές ασφάλειας και λογοδοσίας της επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων. Η αναγκαιότητα λήψης των μέτρων αυτών ενισχύεται και από την αναφορά, στο πλαίσιο της ακρόασης, στην διαδικασία ανάπτυξης λογισμικού CRM[22] με στόχο τη μελλοντική βελτίωση του συστήματος.

14. Αναφορικά με τις κλήσεις σχετικά με την υπηρεσία ΔΕΗ myRewards Miles, από την εξέταση των υπομνημάτων, την δήλωση απορρήτου που αποδέχεται ο/η χρήστης κατά την εγγραφή και των σχετικών καταγγελιών προέκυψαν τα ακόλουθα ζητήματα:

- Δεν φαίνεται να υπάρχει σαφής διάκριση των νομικών βάσεων επεξεργασίας και επαρκής ενημέρωση για χρήση δεδομένων όπως ορίζεται στο άρθρο 5 παρ. 1(α) του ΓΚΠΔ (νομιμότητα, διαφάνεια, ακεραιότητα). Συγκεκριμένα στην πολιτική αναφέρεται ότι:
    - «Θα χρησιμοποιούμε τα δεδομένα σας προσωπικού χαρακτήρα μόνο για τους σκοπούς για τους οποίους τα συλλέγουμε, εκτός αν κρίνουμε ευλόγως ότι θα χρειαστεί να τα χρησιμοποιήσουμε για άλλον λόγο και αυτός ο λόγος είναι συμβατός με τον αρχικό σκοπό. Εάν επιθυμείτε να λάβετε εξηγήσεις σχετικά με το κατά πόσο η επεξεργασία για το νέο σκοπό είναι συμβατή με τον αρχικό σκοπό, επικοινωνήστε μαζί μας. Εάν χρειαστεί να χρησιμοποιήσουμε τα δεδομένα σας προσωπικού χαρακτήρα για άσχετο σκοπό, θα σας ειδοποιήσουμε για να εξηγήσουμε τη νομική βάση που μας επιτρέπει να το κάνουμε»,
    - «Ο ιστότοπος μας μπορεί να περιλαμβάνει συνδέσεις για ιστότοπους τρίτων, διακριτές ενσωματωμένες ιστοσελίδες (microsite[23]), πρόσθετα και εφαρμογές. Εάν επιλέξετε ή ενεργοποιήσετε αυτές τις συνδέσεις

[22] Το CRM (Customer Relationship Management — Διαχείριση Σχέσεων Πελατών) είναι σύστημα, διαδικασία ή λογισμικό που επιτρέπει σε έναν οργανισμό να συγκεντρώνει, οργανώνει και διαχειρίζεται πληροφορίες πελατών με στόχο την εξυπηρέτηση, ανάλυση και εμπορική αξιοποίηση αυτών των δεδομένων.
[22] Do Not Call(Μη Με Καλείτε): Κατάλογος τηλεφωνικών αριθμών των ατόμων που δεν επιθυμούν να δέχονται τηλεφωνικές κλήσεις για διαφημιστικούς ή προωθητικούς σκοπούς.
[23] Ως microsite νοείται μια αυτόνομη διαδικτυακή υποδομή ή ιστοσελίδα, η οποία λειτουργεί υπό την εποπτεία ή για λογαριασμό ενός φορέα, αλλά ανεξάρτητα από τον κεντρικό του ιστότοπο, με ειδικό θεματικό ή λειτουργικό σκοπό (π.χ. προώθηση συγκεκριμένου προγράμματος, καμπάνιας, υπηρεσίας ή δράσης).

παραχωρείτε το δικαίωμα σε τρίτους να συλλέγουν ή να μοιράζονται δεδομένα για εσάς. Δεν ελέγχουμε τους ιστότοπους τρίτων και δεν είμαστε υπεύθυνοι για τις δικές τους δηλώσεις απορρήτου, ενώ σε περίπτωση συμπληρωματικών υπηρεσιών που παρέχονται σε εσάς από τρίτους μέσω της διαδικασίας κράτησης, πρέπει να γνωρίζετε ότι το AEGEAN Group ενδεχομένως να είναι ο εκτελών την επεξεργασία εκ μέρους αυτών των τρίτων. Επομένως, κάθε φορά που χρησιμοποιείτε αυτές τις συνδέσεις ή τα microsite[14] ή όταν φεύγετε από τον ιστότοπο μας, προτείνουμε να διαβάζετε τη δήλωση απορρήτου αυτών των τρίτων»,

- η πολιτική γενικολογεί σε σχέση με τους σκοπούς επεξεργασίας και τα δεδομένα που συλλέγονται («Θα λαμβάνω στα στοιχεία επικοινωνίας μου ενημερωτικό και προωθητικό υλικό, που ταιριάζει στα ενδιαφέροντα και τις προτιμήσεις μου», «βελτίωση υπηρεσιών», «marketing», «Προφίλ» κλπ.) χωρίς να φαίνεται ότι διασφαλίζεται με ακρίβεια ο περιορισμός του σκοπού όπως ορίζεται στο άρθρο 5 παρ. 1 (β) του ΓΚΠΔ,
- δεν υπάρχει αναφορά σε μηχανισμούς επικαιροποίησης δεδομένων. Συνεπώς, δεν φαίνεται να διασφαλίζεται η ακρίβεια όπως ορίζεται στο άρθρο 5 παρ. 1 (δ) του ΓΚΠΔ, όπως ορίζεται στο άρθρο 5 παρ. 1 (β) του ΓΚΠΔ,
- η πολιτική δεν προσδιορίζει συγκεκριμένα χρονικά όρια διατήρησης των δεδομένων. Συνεπώς, δεν φαίνεται να διασφαλίζεται ο περιορισμός αποθήκευσης όπως ορίζεται στο άρθρο 5 παρ. 1 (ε) του ΓΚΠΔ, όπως ορίζεται στο άρθρο 5 παρ. 1 (β) του ΓΚΠΔ,
- η πολιτική γενικολογεί σε σχέση με την άσκηση του δικαιώματος διαγραφής. Συγκεκριμένα, αναφέρεται ότι η άσκηση του δικαιώματος γίνεται αποδεκτή όταν «δεν υπάρχει εύλογη αιτία για να συνεχίσουμε να τα επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα». Συνεπώς, δεν φαίνεται να διασφαλίζεται η διαφάνεια δυνάμει του άρθρο 5 παρ. 1(α) του ΓΚΠΔ αναφορικά με το άρθρο 17 του ΓΚΠΔ,

15. Οι κλήσεις για σκοπούς έρευνας ικανοποίησης ή ενημέρωσης σχετικά με τις τιμές χονδρικής συνιστούν νόμιμη επεξεργασία αποκλειστικά εφόσον περιορίζονται στην παροχή πληροφοριών για μεταβολές που επηρεάζουν την υφιστάμενη συμβατική σχέση. Ωστόσο,

από το ηχητικό αρχείο που χορηγήθηκε στον καταγγέλλοντα από τη ΔΕΗ και υποβλήθηκε στην Αρχή (ως συνημμένο της καταγγελίας Γ/ΕΙΣ/3769/08-06-2021 και του υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8158/14-12-2021 ηλεκτρονικού μηνύματος), σε συνδυασμό με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5845/17-09-2021 απάντηση της ΔΕΗ, διαπιστώνεται ότι οι συνεργαζόμενες εταιρείες MEDIATEL και CQS παρέκλιναν του νόμιμου σκοπού. Συγκεκριμένα, οι εν λόγω εταιρείες δεν περιορίστηκαν στην απλή ενημέρωση ή σε έρευνες ικανοποίησης, αλλά οι συνομιλίες συνοδεύονταν από άμεσες εμπορικές προτροπές με σκοπό τη διατήρηση της πελατείας ή την προώθηση νέων προϊόντων. Ειδικότερα, στη συνομιλία της καταγγελίας με Γ/ΕΙΣ/3769/08-06-2021 (α/α 11), η εκπρόσωπος της MEDIATEL ακούγεται, μεταξύ άλλων, να αναφέρει: «(…) στη συνέχεια σας ενημερώνουμε για ένα πρόγραμμα με χαμηλότερες χρεώσεις(…)», ενώ η ΔΕΗ παραδέχεται εγγράφως ότι η εταιρεία CQS πραγματοποίησε αντίστοιχου τύπου κλήση στην περίπτωση της καταγγελίας με Γ/ΕΙΣ/3287/19-05-2021 (α/α 12). Ως εκ τούτου, οι συγκεκριμένες επικοινωνίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, καθώς συνιστούν μη ζητηθείσα επικοινωνία με ανθρώπινη παρέμβαση για σκοπούς εμπορικής προώθησης προς συνδρομητές που έχουν δηλώσει ρητά στο Μητρώο Εναντίωσης ότι δεν επιθυμούν να δέχονται τέτοιες κλήσεις. Τα περιστατικά αυτά στοιχειοθετούν ότι οι κλήσεις είναι «μικτού χαρακτήρα», όπου η ενημέρωση λειτουργεί ως πρόσχημα για την υποβολή προσφορών χωρίς προηγούμενο έλεγχο του Μητρώου ενώ, σε συνδυασμό με τη δήλωση της ΔΕΗ ότι οι εκπρόσωποί της λειτουργούν βάσει προκαθορισμένων σεναρίων και δεν ενεργούν αυτοβούλως, διαπιστώνεται ότι οι κλήσεις «μικτού χαρακτήρα» δεν αποτελούν μεμονωμένα συμβάντα, αλλά συνιστούν συστηματική και πάγια πρακτική των συνεργαζόμενων εταιρειών. Τέλος, αναφορικά με τον ισχυρισμό της ΔΕΗ (στην καταγγελία με α/α 11) ότι οι κλήσεις πραγματοποιήθηκαν κατόπιν αιτήματος του καταγγέλλοντος ή ως απόρροια διαμαρτυρίας του, επισημαίνεται ότι ο ισχυρισμός αυτός δεν επαληθεύεται από τη λίστα κλήσεων και το περιεχόμενο της ηχογραφημένης συνομιλίας που υπέβαλε στην Αρχή ο καταγγέλλοντας.

16. Από την εξέταση των συμβάσεων με τα συνεργαζόμενα τηλεφωνικά και τα λοιπά έγγραφα που υποβλήθηκαν κατόπιν της ακρόασης με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2282/19-03-2025 και Γ/ΕΙΣ/2675/01-04-2025 ηλεκτρονικά μηνύματα, διαπιστώνονται όσον αφορά τη διενέργεια ελέγχων και την εφαρμογή των κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων τα ακόλουθα:

- Οι συμβάσεις περιλαμβάνουν ρήτρες επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, που ρητά ορίζουν ότι οι εκτελούντες ενεργούν μόνο κατ' εντολή της ΔΕΗ, περιλαμβάνουν προβλέψεις για εμπιστευτικότητα, τεχνικά μέτρα ασφαλείας, και υποχρέωση γνωστοποίησης παραβίασης και αναφέρουν ότι η ΔΕΗ δύναται να διενεργεί ελέγχους ή να ζητά επιθεωρήσεις. Εντούτοις, εκ του αποτελέσματος, προκύπτει ότι οι σχετικές συμβάσεις δεν ήταν επαρκείς ώστε να διασφαλίζεται πως οι συνεργαζόμενες εταιρείες εφάρμοζαν τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να εξασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας έναντι των κινδύνων όπως ορίζεται στο άρθρο 32 του ΓΚΠΔ, συγκεκριμένα:

  α) δεν τεκμηριώνονται συγκεκριμένοι περιοδικοί έλεγχοι (π.χ. ημερομηνίες, εκθέσεις, αναφορές καταγραφών, δεν περιγράφεται μηχανισμός συνεχούς αξιολόγησης και δεν προσδιορίζεται μετρήσιμο επίπεδο συμμόρφωσης (π.χ. SLA[24] για ενημέρωση λίστας εναντίωσης, χρόνο ανταπόκρισης σε αιτήματα υποκειμένων),

  β) η υποχρέωση συνεργασίας σε περιπτώσεις διενέργειας ελέγχων είναι γενικόλογη και δεν περιλαμβάνει κάποια αναφορά σε εξειδικευμένη παροχή αποδεικτικών στοιχείων συμμόρφωσης (όπως penetration tests[25], log audits[26] ή audit trail reports[27]),

  γ) δεν υπάρχει αναφορά σε διαδικασία προ-έγκρισης υπεργολάβων[28] ή σε μηχανισμό κοινοποίησης αλλαγών τους,

[24] Service Level Agreement (SLA) είναι μια συμβατική συμφωνία μεταξύ παρόχου και πελάτη που ορίζει συγκεκριμένες, μετρήσιμες παραμέτρους απόδοσης (service levels), καθώς και τις υποχρεώσεις, δείκτες (KPIs), διαδικασίες ελέγχου και κυρώσεις σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

[25] Ελεγχόμενη διαδικασία αξιολόγησης ασφάλειας ενός συστήματος πληροφορικής μέσω προσομοίωσης πραγματικών επιθέσεων από κακόβουλους χρήστες, με στόχο τον εντοπισμό και την επιβεβαίωση ευπαθειών που μπορούν να αξιοποιηθούν για μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή αλλοίωση δεδομένων.
(Πηγή: ISO/IEC 27001:2022 – Annex A.12, NIST SP 800-115)

[26] Διαδικασία κατά την οποία εξετάζονται και αξιολογούνται τα αρχεία καταγραφής προκειμένου να εντοπιστούν αποκλίσεις, παραβιάσεις ή μη εξουσιοδοτημένες ενέργειες, καθώς και να επαληθευθεί η ορθή λειτουργία και συμμόρφωση του πληροφοριακού συστήματος. (Πηγές: ISO/IEC 27001:2022 – Annex A.12.4, NIST SP 800-92)

[27] Χρονολογικά οργανωμένο σύνολο καταγραφών που τεκμηριώνουν τη διαδοχή των ενεργειών που επηρέασαν σε οποιοδήποτε στάδιο ένα δεδομένο, μια διαδικασία ή ένα πληροφοριακό σύστημα. (Πηγές: ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27701:2019, NIST SP 800-92)

[28] Εκτελών τον οποίο ο κύριος εκτελών εξουσιοδοτεί να πραγματοποιήσει συγκεκριμένες πράξεις επεξεργασίας για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας, κατόπιν προηγούμενης ειδικής ή γενικής γραπτής έγκρισης του υπευθύνου.

δ) δεν προβλέπεται κρυπτογράφηση φωνητικής μετάδοσης (SIP-TLS[29], SRTP[30]) στις εσωτερικές εξερχόμενες/εισερχόμενες κλήσεις,

ε) η κρυπτογράφηση των δεδομένων περιορίζεται μόνο στο επίπεδο της μεταφοράς. Όσον αφορά την αποθήκευση, η έλλειψη συγκεκριμένων προδιαγραφών και η αόριστη διατύπωση «εφόσον απαιτείται» καθιστούν το πλαίσιο προστασίας ελλιπές,

στ) δεν προβλέπονται μέτρα προστασίας από εσωτερικές απειλές,

η) δεν προσδιορίζεται η μεθοδολογία τήρησης αντιγράφων ασφαλείας, ούτε το είδος και ο αριθμός των μέσων που θα πρέπει να χρησιμοποιούνται.

17. Με βάση τα ανωτέρω, η Αρχή κρίνει ότι συντρέχει περίπτωση να ασκήσει τις κατά τα άρθρα 58 παρ. 2 θ' και 83 ΓΚΠΔ διορθωτικές εξουσίες της επιβολής προστίμων, όσον αφορά τις ανωτέρω διαπιστωθείσες παραβάσεις και τις κατά το άρθρο 58 παρ. 2 δ' διορθωτικές εξουσίες της όσον αφορά το να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία να καθιστούν τις πράξεις επεξεργασίας σύμφωνες με τις διατάξεις του παρόντος. Για τον καθορισμό των προστίμων, τα οποία η Αρχή θεωρεί αποτελεσματικά, αναλογικά και αποτρεπτικά, λαμβάνονται υπόψη τα κριτήρια επιμέτρησης που ορίζονται στο άρθρο 83 παρ. 2 του ΓΚΠΔ που έχουν εφαρμογή στην παρούσα υπόθεση, όπως αυτά έχουν ειδικότερα ερμηνευτεί από τις Κατευθυντήριες Γραμμές 4/2022 του ΕΣΠΔ για τον υπολογισμό των διοικητικών προστίμων[31].

καθώς και τα εξής:

Ι. Τον τελευταίο διαθέσιμο κύκλο εργασιών των εταιρειών και συγκεκριμένα:

- ΔΕΗ: 8.978.607.000€ (έτους 2024).

[29] Το SIP-TLS είναι η ασφαλής εκδοχή του πρωτοκόλλου SIP (Session Initiation Protocol - πρωτόκολλο σηματοδοσίας που χρησιμοποιείται για την ίδρυση, διαχείριση και τερματισμό συνεδριών επικοινωνίας μεταξύ δύο ή περισσότερων συμμετεχόντων σε δίκτυο), το οποίο χρησιμοποιείται για την έναρξη, διαχείριση και τερματισμό φωνητικών ή βιντεοκλήσεων μέσω διαδικτύου. Το TLS (Transport Layer Security) προσθέτει κρυπτογράφηση και έλεγχο ταυτότητας στην επικοινωνία.

[30] Το SRTP είναι η ασφαλής εκδοχή του RTP (Real-Time Transport Protocol - πρωτόκολλο δικτύου που χρησιμοποιείται για τη μετάδοση ήχου και βίντεο σε πραγματικό χρόνο μέσω δικτύων), το οποίο μεταφέρει το ίδιο το φωνητικό περιεχόμενο (audio stream) κατά τη διάρκεια μιας VoIP κλήσης. Ενώ το SIP-TLS προστατεύει τη σηματοδοσία, το SRTP προστατεύει την ίδια τη φωνή.

[31] https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-042022-calculation-administrative-fines-under_en - έκδοση 2.1

- CQS: 28.590.328,34€ (έτους 2024).
- TP: 464.259.782€ (έτους 2024).
- MEDIATEL: 28.506.803,09€ (έτους 2024).
- PRELUDE: Δεν εντοπίστηκαν αναρτημένες οικονομικές καταστάσεις στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο Επιχειρήσεων.

II. Ότι η βαρύτητα των διαπιστωμένων παραβάσεων κρίνεται σε όλες τις περιπτώσεις ως μικρή, λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των καταγγελιών και των τηλεφωνικών κλήσεων που διαπιστώθηκε ότι διενεργήθηκαν κατά παράβαση της νομοθεσίας, το χρονικό διάστημα, το μικρό αριθμό των παραβάσεων ως προς τον αριθμό των συνολικών κλήσεων που πραγματοποιούνται σε συνάρτηση με το ότι έχει διαπιστωθεί από τους ελέγχους της Αρχής ότι μικρό ποσοστό όσων λαμβάνουν μη νόμιμες κλήσεις προβαίνει σε καταγγελία (βλ. αποφάσεις 60-63/2018 της Αρχής).

Iii. Η Αρχή λαμβάνει υπόψη ως ελαφρυντικά στοιχεία τα εξής:

α. Τη σταδιακή βελτίωση των εφαρμοζόμενων μέτρων για τη συμμόρφωσή με το ΓΚΠΔ και το ν. 3471/2006,

β. Τις τεχνικές δυσκολίες ενοποίησης του Μητρώου.

γ. Τη δυσκολία εφαρμογής της διάταξης του Μητρώου (για όλες τις εταιρείες).

iv. Η Αρχή λαμβάνει υπόψη ως επιβαρυντικά στοιχεία τα εξής:

α. Το ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας και οι εκτελούντες δεν εφάρμοζαν επαρκή τεχνικά και οργανωτικά μέτρα.

β. Το ότι οι έλεγχοι του υπευθύνου επεξεργασίας προς τους εκτελούντες αλλά και των εκτελούντων προς τους υπεργολάβους τους δεν ήταν επαρκείς για διασφαλίσουν την τήρηση των όρων των μεταξύ τους συμβάσεων.

γ. Το ότι σε ορισμένες περιπτώσεις δόθηκαν διφορούμενες εξηγήσεις στην Αρχή.

δ. Το ότι οι κλήσεις ενημέρωσης καταναλωτών για τις τιμές της ενέργειας και οι έρευνες ικανοποίησης ήταν «μικτού» χαρακτήρα.

ε. Το ότι σε περιπτώσεις λήψης συγκατάθεσης η εφαρμοζόμενη πολιτική απορρήτου δεν διασφαλίζει επαρκή σαφήνεια και διαφάνεια ως προς τους σκοπούς και τις

νομικές βάσεις επεξεργασίας.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή:

α. Επιβάλλει, στην ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ:

i. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδ. θ' του ΓΚΠΔ, το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους **190.000€**[32], για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ όπως αναλύεται στις σκέψεις 11, 12α), 13 και 16 της παρούσης,

ii. με βάση το άρθρο 21 παρ. 1 εδαφ. β' του ν. 2472/1997, σε συνδυασμό με το άρθρο 84 του ν. 4624/2019, το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους **130.000€**[33] διαπιστωθείσα παραβίαση του άρθρου 11 του ν.3471/2006, όπως αναλύεται στις σκέψεις 11 , 12α) και 15 της παρούσης,

iii. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδ. θ' του ΓΚΠΔ, το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους **130.000€**[34] για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση του άρθρου 5 του ΓΚΠΔ, όπως αναλύεται στη σκέψη 14 της παρούσης,

iv. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδαφ. δ' του ΓΚΠΔ, δίνει εντολή ώστε, εντός χρονικού διαστήματος έξι μηνών, να τροποποιήσει τις συμβάσεις με τους εκτελούντες ούτως ώστε να περιέχουν ρητές οδηγίες σχετικά με το πως το πως θα βελτιώσουν τεχνικά τις διαδικασίες τους ούτως ώστε να μην επιτρέπεται να λάβουν χώρα αστοχίες όπως αναλύεται στις σκέψεις 13 και 16 της παρούσης,

v. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδαφ. δ' του ΓΚΠΔ, δίνει εντολή ώστε, εντός χρονικού διαστήματος έξι μηνών από την κοινοποίηση της απόφασης, να προβεί σε εφαρμογή

[32] Αντιστοιχεί σε ποσοστό 0,11% του νομικού μεγίστου του προστίμου, ή 0,00212% του τζίρου της εταιρείας
[33] Αντιστοιχεί σε ποσοστό 86,67% του νομικού μεγίστου του προστίμου, ή 0,00145% του τζίρου της εταιρείας
[34] Αντιστοιχεί σε ποσοστό 0,04% του νομικού μεγίστου του προστίμου, ή 0,00145% του τζίρου της εταιρείας

διαδικασίας ελέγχου των συνεργαζόμενων τηλεφωνικών κέντρων, στην οποία να συμπεριλαμβάνεται, τουλάχιστον δύο φορές το έτος, πλήρης ή δειγματοληπτικός έλεγχος μεγάλου αριθμού εξερχόμενων κλήσεων κάθε συνεργαζόμενης εταιρείας και να ενημερώσει την Αρχή μετά την εφαρμογή της διαδικασίας αυτής, λαμβάνοντας υπ' όψιν τα όσα αναλύονται στη σκέψη 16α) της παρούσης,

vi. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδαφ. δ' του ΓΚΠΔ, δίνει εντολή ώστε, εντός χρονικού διαστήματος έξι μηνών να βελτιώσει τεχνικά και οργανωτικά τις διαδικασίες ούτως ώστε να μην επιτρέπεται να λάβουν χώρα αστοχίες όπως αναλύεται στη σκέψεις της 12β) και των 13-16 της παρούσης.

β. Επιβάλλει, στην CQS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ:

i. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδ. θ' του ΓΚΠΔ, το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους **20.000€**[35] για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ, όπως αναλύεται στην σκέψη 12β) της παρούσης,

ii. με βάση το άρθρο 21 παρ. 1 εδαφ. β' του ν. 2472/1997, σε συνδυασμό με το άρθρο 84 του ν. 4624/2019, το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους **40.000€**[36] για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση του άρθρου 11 του ν.3471/2006, όπως αναλύεται στη σκέψη 15 της παρούσης,

iii. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδαφ. δ' του ΓΚΠΔ, δίνει εντολή ώστε, εντός χρονικού διαστήματος έξι μηνών να βελτιώσει τεχνικά τις διαδικασίες ούτως ώστε να μην επιτρέπεται να λάβουν χώρα αστοχίες όπως αναλύεται στις σκέψεις 12β) και 13 της παρούσης.

γ. Επιβάλλει, στην ΥΠΗΡΕΣΙΑ 800 - ΤΕΛΕΠΕΡΦΟΡΜΑΝΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ:

i. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδ. θ' του ΓΚΠΔ, το αποτελεσματικό, αναλογικό και

[35] Αντιστοιχεί σε ποσοστό 3,50% του νομικού μεγίστου του προστίμου, ή 0,070% του τζίρου της εταιρείας

[36] Αντιστοιχεί σε ποσοστό 26,67% του νομικού μεγίστου του προστίμου, ή 0,140% του τζίρου της εταιρείας

αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους **50.000€**[37], για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ, όπως αναλύεται στην σκέψη 12γ) της παρούσης,

ii. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδ. θ' του ΓΚΠΔ, το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους **40.000€**[38] για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση του άρθρου 5 του ΓΚΠΔ, όπως αναλύεται στη σκέψη 14 της παρούσης,

iii. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδαφ. δ' του ΓΚΠΔ, δίνει εντολή ώστε, εντός χρονικού διαστήματος έξι μηνών να βελτιώσει τεχνικά τις διαδικασίες ούτως ώστε να μην επιτρέπεται να λάβουν χώρα αστοχίες όπως αναλύεται στις σκέψεις 12γ), 13 και 14 της παρούσης.

δ. Επιβάλλει, στην ΜΕΝΤΙΑΤΕΛ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ:

i. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδ. θ' του ΓΚΠΔ, το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους **45.000€**[39] για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ, όπως αναλύεται στην σκέψη 12δ) της παρούσης,

ii. με βάση το άρθρο 21 παρ. 1 εδαφ. β' του ν. 2472/1997, σε συνδυασμό με το άρθρο 84 του ν. 4624/2019, το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους **55.000€**[40] για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση του άρθρου 11 του ν.3471/2006, όπως αναλύεται στη σκέψη 15 της παρούσης,

iii. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδαφ. δ' του ΓΚΠΔ, δίνει εντολή ώστε, εντός χρονικού διαστήματος έξι μηνών να βελτιώσει τεχνικά τις διαδικασίες ούτως ώστε να μην

[37] Αντιστοιχεί σε ποσοστό 0,54% του νομικού μεγίστου του προστίμου, ή 0,0108% του τζίρου της εταιρείας
[38] Αντιστοιχεί σε ποσοστό 0,215% του νομικού μεγίστου του προστίμου, ή 0,0086% του τζίρου της εταιρείας
[39] Αντιστοιχεί σε ποσοστό 7,89% του νομικού μεγίστου του προστίμου, ή 0,1579% του τζίρου της εταιρείας
[40] Αντιστοιχεί σε ποσοστό 36,67% του νομικού μεγίστου του προστίμου, ή 0,1929% του τζίρου της εταιρείας

επιτρέπεται να λάβουν χώρα αστοχίες όπως αναλύεται στις σκέψεις 12δ) και 13 της παρούσης.

ε. Επιβάλλει, στην PRELUDE GROUP Ε.Ε.:

i. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδ. θ' του ΓΚΠΔ, το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους **50.000€** για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ, όπως αναλύεται στην σκέψη 12ε) της παρούσης,

ii. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδ. θ' του ΓΚΠΔ, το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους **30.000€** για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση των άρθρων 28 και 29 του ΓΚΠΔ, όπως αναλύεται στην σκέψη 12ε) της παρούσης,

iii. με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδαφ. δ' του ΓΚΠΔ, δίνει εντολή ώστε, εντός χρονικού διαστήματος έξι μηνών να βελτιώσει τεχνικά τις διαδικασίες ούτως ώστε να μην επιτρέπεται να λάβουν χώρα αστοχίες όπως αναλύεται στις σκέψεις 12ε) και 13 της παρούσης.

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος **Η Γραμματέας**

Γεώργιος Μπατζαλέξης **Γεωργία Παλαιολόγου**