



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ

Αθήνα, 13-09-2017

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/1203-3/13-09-2017

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 102/ 2017

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνεδρίασε σε σύνθεση Τμήματος στην έδρα της την Τετάρτη 05-07-2017 μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, εξ αναβολής της από 14-06-2017 συνεδρίασης και σε συνέχεια της από 21-06-2017 συνεδρίασης, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν ο Αναπληρωτής Πρόεδρος, Γεώργιος Μπατζαλέξης, κωλυομένου του Προέδρου της Αρχής, Κωνσταντίνου Μενουδάκου, και τα αναπληρωματικά μέλη Παναγιώτης Ροντογιάννης, ως εισηγητής και Χαράλαμπος Τσιλιώτης, σε αναπλήρωση των τακτικών μελών Αντωνίου Συμβώνη και Σπυρίδωνα Βλαχόπουλου. Δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος, παρόλο που εκκλήθησαν νομίμως εγγράφως, το τακτικό μέλος Χαράλαμπος Ανθόπουλος και ο αναπληρωτής του Γρηγόριος Τσόλιας. Στη συνεδρίαση παρέστησαν, με εντολή του Προέδρου, η Γεωργία Παναγοπούλου, ειδική επιστήμονας – ελέκτρια ως βοηθός εισηγητή, και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του Διοικητικού – Οικονομικού Τμήματος της Αρχής, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη της τα παρακάτω:

Η Αρχή έλαβε τη με αρ. πρωτ Γ/ΕΙΣ/1203/15-02-2017 καταγγελία του Α (εφεξής «καταγγέλλον») όσον αφορά τον τρόπο ικανοποίησης του δικαιώματος πρόσβασης του υποκειμένου στα προσωπικά του δεδομένα τα οποία επεξεργάζεται η εταιρεία «WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.» (εφεξής «υπεύθυνος επεξεργασίας») μέσω της καταγραφής συνδιαλέξεων. Ο καταγγέλλον αιτήθηκε την πρόσβαση σε

ηχογραφημένη συνομιλία που είχε με εκπρόσωπο του υπευθύνου επεξεργασίας προκειμένου να επαληθεύσει το περιεχόμενο του «πακέτου» υπηρεσιών στο οποίο τηλεφωνικά συναίνεσε. Σύμφωνα με τον καταγγέλλοντα ο υπεύθυνος επεξεργασίας καθυστέρησε να ανταποκριθεί στο αίτημα αυτό και απάντησε ότι δεν δύναται να χορηγήσει στον καταγγέλλοντα την ηχογραφημένη κλήση αλλά μόνο το απομαγνητοφωνημένο κείμενο της συνομιλίας.

Η Αρχή, προκειμένου να εξετάσει την καταγγελία όσον αφορά τον τρόπο ικανοποίησης του δικαιώματος πρόσβασης του υποκειμένου στα προσωπικά του δεδομένα (άρθρο 12 του ν. 2472/1997) τα οποία επεξεργάζεται ο υπεύθυνος επεξεργασίας μέσω της καταγραφής συνδιαλέξεων, όπως αυτή ρυθμίζεται στο ν. 3471/2006, άρθρο 4, παρ. 3, απέστειλε σχετικά το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1203-1/16-03-2017 έγγραφο με το οποίο ζητήθηκαν διευκρινίσεις σχετικά με τον τρόπο ικανοποίησης του δικαιώματος πρόσβασης των υποκειμένων (πελατών και δυνητικών πελατών) στις συνδιαλέξεις που έχουν καταγραφεί καθώς και για την έκβαση του αιτήματος του καταγγέλλοντος.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας απάντησε με το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3520/02-05-2017 έγγραφο στο οποίο αναφέρει μεταξύ άλλων ότι η καθυστέρηση στην απάντηση στον καταγγέλλοντα οφείλεται στο ότι ο καταγγέλλων δεν χρησιμοποίησε το σωστό έντυπο για την αίτηση πρόσβασης στην καταγεγραμμένη συνομιλία. Μετά την υποβολή του σωστού εντύπου η απάντηση δόθηκε εμπρόθεσμα από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, με αποστολή του απομαγνητοφωνημένου κειμένου της συνομιλίας. Επισημαίνεται επίσης ότι, παρότι είναι αρκετά μεγαλύτερος ο φόρτος εργασίας, ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει προκρίνει την απομαγνητοφώνηση των κλήσεων και όχι τη χορήγηση αυτών σε ηχητικό αρχείο, καθώς θεωρεί ότι είναι ιδιαίτερα εύκολη η παράνομη χρήση των ηχητικών αρχείων, η παραποίηση αυτών και η μετάδοσή/διασπορά τους σε οιοδήποτε μέσο εκθέτοντας τους υπαλλήλους της εταιρείας που ενεργούν στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Αναφέρει επίσης ότι τα εν λόγω δεδομένα που επεξεργάζονται και διατηρούν οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι προστατεύονται με αυστηρά τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, ενώ τα ηχητικά αρχεία που τυχόν χορηγηθούν δεν θα τύχουν καμίας αντίστοιχης προστασίας, κίνδυνος που θεωρεί ο υπεύθυνος επεξεργασίας ότι περιορίζεται με την έντυπη αποτύπωση των εν λόγω συνομιλιών.

Ακολούθως, ο υπεύθυνος επεξεργασίας κλήθηκε νομίμως, με το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1203-2/01-06-2017 έγγραφο, σε ακρόαση ενώπιον της Αρχής στη συνεδρίαση

στις 14-06-2017 για να δώσει περαιτέρω διευκρινίσεις και να εκθέσει τις απόψεις του επί της καταγγελίας. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας αιτήθηκε την αναβολή συζήτησης της υπόθεσης με το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4529/09-06-2017 έγγραφό του, η οποία και του χορηγήθηκε για τις 21-06-2017.

Στη συνεδρίαση της 21-06-2017 παρέστησαν εκ μέρους του υπευθύνου επεξεργασίας με την ιδιότητά τους ως δικηγόρων οι κα Στεφανία Πλώτα με ΑΜΔΣΑ ... η κα Μαρίνα Σταυροπούλου με ΑΜΔΣΑ ..., Διευθύντρια του Κανονιστικού Τμήματος της Wind. Κατά την συνεδρίαση ακούστηκαν οι απόψεις των εκπροσώπων του υπευθύνου επεξεργασίας και δόθηκε προθεσμία για υποβολή υπομνήματος, το οποίο και κατατέθηκε με το με αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5007/29-06-2017 έγγραφο.

Στο υπόμνημα αναφέρονται τα όσα αναπτύχθηκαν στο με αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3520/02-05-2017 έγγραφο σχετικά με τον τρόπο ικανοποίησης του δικαιώματος πρόσβασης μέσω παράδοσης απομαγνητοφωνημένου κειμένου. Επισημαίνεται ότι από την έναρξη της εφαρμογής της διαδικασίας απομαγνητοφώνησης συνομιλιών εκπροσώπων του υπευθύνου επεξεργασίας με συνδρομητές, ουδέποτε έχει λάβει αίτημα/καταγγελία αμφισβήτησης της ακρίβειας των απομαγνητοφωνημένων συνομιλιών/αρχείων. Εάν όμως κάποιος συνδρομητής αμφισβητούσε τα όσα έχουν καταγραφεί έχει το δικαίωμα αντιπαράθεσης των απομαγνητοφωνημένων αρχείων με τα αντίστοιχα ηχητικά.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου και αναφορά στα διαμειφθέντα της συνεδρίασης της 21-06-2017, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις διευκρινίσεις της βοηθού εισηγητή, η οποία στη συνέχεια αποχώρησε πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη απόφασης, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

1. Στο άρθρο 2 στοιχ. α' και γ' του Ν. 2472/1997 ορίζονται οι έννοιες των απλών δεδομένων και του υποκειμένου αυτών αντίστοιχα, ενώ στο στοιχ. δ' του ίδιου άρθρου ορίζεται και η έννοια της επεξεργασίας, στην οποία συμπεριλαμβάνεται η «συλλογή», η «διατήρηση ή αποθήκευση», καθώς και η «διάδοση ή κάθε άλλης μορφής διάθεση». Η επεξεργασία απλών προσωπικών δεδομένων επιτρέπεται μόνο ύστερα από προηγούμενη συγκατάθεση του υποκειμένου σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 1 του

Ν. 2472/1997, ενώ κατ' εξαίρεση επιτρέπεται και χωρίς τη συγκατάθεση όταν συντρέχει μία ή περισσότερες από τις περιπτώσεις που ορίζονται στην παρ. 2 του ίδιου άρθρου. Περαιτέρω, τα άρθρα 11, 12 και 13 του ίδιου νόμου καθιερώνουν αντίστοιχα τα δικαιώματα ενημέρωσης, πρόσβασης και αντίρρησης του υποκειμένου των δεδομένων, με σκοπό να εξασφαλιστεί ο έλεγχος της νομιμότητας της επεξεργασίας που πραγματοποιείται. Εξάλλου, στο άρθρο 4 του ίδιου νόμου ορίζονται οι προϋποθέσεις για τη νομιμότητα της επεξεργασίας, ενόψει των θεμελιωδών αρχών της αναγκαιότητας και προσφορότητας σε σχέση πάντα με τον σκοπό επεξεργασίας. Συγκεκριμένα, ορίζονται τα εξής (άρθρο 4 παρ. 1): *«Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για να τύχουν νόμιμης επεξεργασίας πρέπει: α) Να συλλέγονται κατά τρόπο θεμιτό και νόμιμο για καθορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και να υφίστανται θεμιτή και νόμιμη επεξεργασία ενόψει των σκοπών αυτών. β) Να είναι συναφή, πρόσφορα, και όχι περισσότερα από όσα κάθε φορά απαιτείται εν όψει των σκοπών της επεξεργασίας. [...] δ) Να διατηρούνται σε μορφή που να επιτρέπει τον προσδιορισμό της ταυτότητας των υποκειμένων τους μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου που απαιτείται, κατά την κρίση της Αρχής, για την πραγματοποίηση των σκοπών της συλλογής τους και της επεξεργασίας τους.»*. Οι υποχρεώσεις αυτές βαρύνουν τον υπεύθυνο επεξεργασίας (παρ. 2, εδ. 1 του ίδιου άρθρου). Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του Ν. 3471/2006, *«Επιτρέπεται η καταγραφή συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης, όταν πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής ή άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, υπό την προϋπόθεση ότι και τα δυο μέρη, μετά από προηγούμενη ενημέρωση σχετικά με το σκοπό της καταγραφής, παρέχουν τη συγκατάθεσή τους.»*.

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

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

καταγραφής σύμφωνα με το άρθρο 11 του Ν. 2472/1997 (Ετήσια Έκθεση της Αρχής 2006, σελ. 78).

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

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

6. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν απαντήσει εντός δεκαπέντε (15) ημερών ή εάν η απάντησή του δεν είναι ικανοποιητική, το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Αρχή. Στην περίπτωση κατά την οποία ο υπεύθυνος επεξεργασίας αρνηθεί να ικανοποιήσει το αίτημα του ενδιαφερόμενου, κοινοποιεί την απάντησή του στην Αρχή και ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο ότι μπορεί να προσφύγει σε αυτήν.

7. Στην υπό κρίση περίπτωση, τίθεται το ζήτημα του κατά πόσον η δυνατότητα πρόσβασης του υποκειμένου μόνο στην απομαγνητοφώνηση καταγεγραμμένης κλήσης, η οποία τηρείται ηλεκτρονικά (σε ηχητικό αρχείο), αποτελεί επαρκή τρόπο ικανοποίησης του δικαιώματος πρόσβασης του υποκειμένου.

Εφόσον τα δεδομένα τηρούνται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας σε ηχητικό ηλεκτρονικό αρχείο, θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα πρόσβασης του υποκειμένου σε αυτό στην περίπτωση αμφισβήτησης του περιεχομένου της απομαγνητοφώνησης, ώστε να υπάρχει βεβαιότητα ότι έχει αποτυπωθεί με ακρίβεια η τηλεφωνική συνομιλία, και άρα έχει ικανοποιηθεί σωστά το προβλεπόμενο από το άρθρο 12 του ν. 2472/1997 δικαίωμα πρόσβασης.

Συνεπώς, ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα πρέπει να ενημερώνει με τρόπο πρόσφορο και σαφή το υποκείμενο ότι σε περίπτωση αμφισβήτησης του περιεχομένου του απομαγνητοφωνημένου κειμένου δύναται να έχει πρόσβαση στο

ηχητικό αρχείο. Η σχετική ενημέρωση θα μπορούσε να περιληφθεί στο κείμενο της αίτησης που συμπληρώνει το υποκείμενο για να ζητήσει πρόσβαση στην καταγεγραμμένη συνομιλία, καθώς και στο διαβιβαστικό έγγραφο με το οποίο λαμβάνει το απομαγνητοφωνημένο κείμενο.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, απευθύνει σύσταση στην εταιρεία «WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.» να προσαρμόσει τις υφιστάμενες διαδικασίες σύμφωνα με τα αναφερόμενα στη σκέψη 7 της παρούσης.

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος

Η Γραμματέας

Γεώργιος Μπατζαλέξης

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου

