



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 18-10-2019

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/7160/18-10-2019

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 38/2019

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνεδρίασε σε σύνθεση Τμήματος στην έδρα της την Τετάρτη 24 Ιουλίου 2019 μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν οι Γεώργιος Μπατζαλέξης, Αναπληρωτής Πρόεδρος, κωλυμένου του Προέδρου της Αρχής Κωνσταντίνου Μενουδάκου και τα αναπληρωματικά μέλη Παναγιώτης Ροντογιάννης, ως εισηγητής, και Ευάγγελος Παπακωνσταντίνου, σε αναπλήρωση των τακτικών μελών Αντώνιου Συμβώνη και Κωνσταντίνου Λαμπρινουδάκη, οι οποίοι αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Το τακτικό μέλος Χαράλαμπος Ανθόπουλος και ο αναπληρωτής αυτού Γρηγόριος Τσόλιας αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Στη συνεδρίαση παρέστησαν, με εντολή του Προέδρου, ο Γεώργιος Ρουσόπουλος, ειδικός επιστήμονας – ελεγκτής ως βοηθός εισηγητή και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του Διοικητικού Τμήματος της Αρχής, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη της τα παρακάτω:

Στην Αρχή υποβλήθηκαν οι ακόλουθες έξι (6) καταγγελίες για τη λήψη μη ζητηθεισών τηλεφωνικών κλήσεων με ανθρώπινη παρέμβαση με σκοπό την απευθείας εμπορική προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών της εταιρείας WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ (εφεξής Wind). Συγκεκριμένα:

01) Με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5307/14-06-2018 καταγγελία ο Α κατήγγειλε ότι σε συγκεκριμένη ημέρα και ώρα κλήθηκε από συνεργάτη της Wind (PLEGMA NET) με σκοπό την προώθηση των προϊόντων ή/και υπηρεσιών της, ενώ ο ίδιος δεν είχε παράσχει συγκατάθεση. Όταν ζήτησε τη διαγραφή του τηλεφώνου του από τις λίστες που χρησιμοποιούνται, δεν του δόθηκε αυτή η δυνατότητα, συνεπώς τίθεται θέμα μη κατάλληλης ικανοποίησης δικαιώματος εναντίωσης καθώς και μη ορθής ενημέρωσης του συνδρομητή φυσικού προσώπου.

02) Με τις υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5340/14-06-2018 και Γ/ΕΙΣ/5350/15-06-2018 καταγγελίες του ο Β κατήγγειλε στην Αρχή ότι σε συγκεκριμένη ημέρα και ώρα κλήθηκε από συνεργάτη της Wind (FOCUS ΑΘΗΝΑΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΡΕΥΝΩΝ Α.Ε.Ε.) με σκοπό την προώθηση των προϊόντων ή/και υπηρεσιών της. Όταν ο καταγγέλλων ζήτησε τη διαγραφή των δεδομένων του, αναφέρει ότι υπήρξε άρνηση. Περαιτέρω, αναφέρει ότι δεν ενημερώθηκε για την επεξεργασία και την καταχώρηση του αριθμού του στα σχετικά αρχεία. Τίθεται συνεπώς, θέμα μη ικανοποίησης δικαιώματος εναντίωσης καθώς και μη ορθής ενημέρωσης του συνδρομητή φυσικού προσώπου για την επεξεργασία προσωπικών του δεδομένων.

03) Με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5872/3-7-2018 καταγγελία του ο Γ κατήγγειλε στην Αρχή ότι σε επτά (7) συγκεκριμένες ημέρες και ώρες (26/05/18, 29/05/18 14:11, 08/06/18 18:36, 25/06/18 18:36, 26/06/18 10:07, 02/07/18 09:41 και 02/07/18 14:00) κλήθηκε με σκοπό την προώθηση των προϊόντων ή/και υπηρεσιών της Wind σε αριθμό που έχει ενταχθεί στο μητρώο του αρ. 11 του παρόχου του. Σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην καταγγελία, ο αριθμός του συνδρομητή εγγράφηκε στο μητρώο του παρόχου Ο.Τ.Ε. Α.Ε. στις 29-5-2018. Συνεπώς, δύο από τις αναφερόμενες στην καταγγελία κλήσεις έχουν διενεργηθεί μετά την πάροδο τριάντα ημερών από την εγγραφή του αριθμού στο μητρώο.

04) Με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6174/12-07-2018 καταγγελία ο Δ κατήγγειλε στην Αρχή ότι σε τρεις περιπτώσεις (10/07/18 14:15, 10/07/18 15:15 και 11/07/18 15:50) κλήθηκε σε αριθμό που έχει εγγραφεί από το 2016 στο μητρώο του παρόχου του (Forthnet) για διαφήμιση των υπηρεσιών της Wind.

05) Με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6482/25-07-2018 καταγγελία του ο Ε κατήγγειλε στην Αρχή ότι κλήθηκε για προωθητικό σκοπό από τον αριθμό 2112119500, στις 25 Ιουλίου 2018 και ώρα 15:22, σε αριθμό που έχει εγγραφεί στο μητρώο του αρ. 11 του ν. 3471/2006 του παρόχου του (Nova) και παρόλο που έχει τονίσει κατά τις επικοινωνίες ότι είναι εγγεγραμμένος στο άρθρο 11 και ότι δεν επιθυμεί κλήσεις για προώθηση πωλήσεων αλλά και καμιά επαφή με την Wind.

06) Με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6678/03-08-2018 καταγγελία του ο συνδρομητής Wind ΣΤ κατήγγειλε στην Αρχή ότι κλήθηκε σε τρεις συγκεκριμένες περιπτώσεις σε αριθμό για τον οποίο έχει εκφράσει, σε αρκετές περιπτώσεις, την αντίρρησή του, τόσο στη λήψη προωθητικών κλήσεων, όσο και στη λήψη κλήσεων για σκοπούς έρευνας. Η έκφραση αντίρρησης τεκμηριώνεται με τα συνημμένα στην καταγγελία μηνύματα.

Η Αρχή με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5307-1/28-06-2018, Γ/ΕΞ/5340-1/28-06-2018, Γ/ΕΞ/5872-1/18-07-2018, Γ/ΕΞ/6174-1/02-08-2018, Γ/ΕΞ/6482-1/17-09-2018 και Γ/ΕΞ/6678-1/17-09-2018 έγγραφά της διαβίβασε τις καταγγελίες στη Wind, η οποία εξέθεσε τις απόψεις της σε κάθε μία από αυτές με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7147/03-09-2018, Γ/ΕΙΣ/7149/03-09-2018, Γ/ΕΙΣ/7148/03-09-2018, Γ/ΕΙΣ/8220/17-10-2018, Γ/ΕΙΣ/9708/04-12-2018 και Γ/ΕΙΣ/10155/17-12-2018 έγγραφά της, αντίστοιχα. Κατόπιν των εγγράφων αυτών, η Αρχή προχώρησε σε κλήση σε ακρόαση της Wind (με αριθμ πρωτ. Γ/ΕΞ/278/15-01-2019) στη συνεδρίαση του Τμήματος της Αρχής την 13-02-2019 και σε σχέση με τις εν λόγω έξι καταγγελίες. Η Wind παρέστη στη συνεδρίαση και εκπροσωπήθηκε από τους Χρυσή Τζαθά δικηγόρο με ΑΜΔΣΑ ..., Μαρία Γκειβέλη δικηγόρο με ΑΜΔΣΑ ... και Τόμπρα Θεοδόση επικεφαλής της Νομικής Υπηρεσίας της εταιρείας, εκθέτοντας προφορικά τις απόψεις της και καταθέτοντας το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1626/01-03-2019 υπόμνημα εντός της ταχθείσας προθεσμίας.

Με τα παραπάνω έγγραφα η Wind παραθέτει τις απόψεις της σε σχέση με κάθε μία από τις καταγγελίες αλλά επιπρόσθετα θέτει ένα προκριματικό ζήτημα, όπως το χαρακτηρίζει, σε σχέση με τον προσδιορισμό του ρόλου των συνεργαζόμενων με αυτή εταιρειών που πραγματοποιούν τις κλήσεις (call center) ως υπευθύνων της επεξεργασίας ή ως εκτελούντων την επεξεργασία. Κατόπιν του εν λόγω υπομνήματος, η Αρχή προχώρησε σε νέα κλήση προς την εταιρεία Wind και σε κλήση προς την εταιρεία ΠΛΕΓΜΑ NET ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ (εφεξής και ΠΛΕΓΜΑ) η οποία ήταν η εταιρεία call center (με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1829/08-03-2019 και Γ/ΕΞ/1830/08-03-2019 αντίστοιχα). Με τις κλήσεις οι εταιρείες ενημερώθηκαν ότι θα εξετασθεί και η συμμόρφωσή τους με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και ιδίως με τα άρθρα 5, 6, 24, 25, 26, 28, 29, 30 και 32 όσον αφορά στη δραστηριότητα τους στον τομέα των αζήτητων τηλεφωνικών κλήσεων και τη συνεργασία τους. Στο πλαίσιο αυτό, ζητήθηκε να προσκομισθούν στην Αρχή τα τηρούμενα αρχεία των δραστηριοτήτων επεξεργασίας (άρθρο 30 Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679) σε σχέση με την εν

λόγω συνεργασία τους, τα οποία κατατέθηκαν από τις δύο εταιρείες ηλεκτρονικά με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1986/14-03-2019 και Γ/ΕΙΣ/1990/14-03-2019 έγγραφα, αντίστοιχα.

Οι δύο εταιρείες παρέστησαν στη συνεδρίαση της 3-4-2019 δια των εκπροσώπων τους και συγκεκριμένα για τη Wind παρέστησαν οι Θεοδόσης Τόμπρας με ΑΜΔΣΑ ..., νομικός σύμβουλος της εταιρείας και Χρυσή Τζάθα με ΑΜΔΣΑ ..., ενώ για την ΠΛΕΓΜΑ οι Αλέξανδρος Κολιοθωμάς, δικηγόρος με ΑΜΔΣΑ ... και Ζ, τεχνικός πληροφοριακών συστημάτων, οι οποίοι εξέθεσαν προφορικά τις απόψεις τους ενώ, αφού έλαβαν προθεσμία, κατέθεσαν τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3035/22-04-2019 και Γ/ΕΙΣ/3023/22-04-2019 υπομνήματα, αντίστοιχα.

Με τα παραπάνω έγγραφα της η Wind συνοπτικά υποστηρίζει τα εξής: Κατ' αρχήν, διακρίνει τη συνεργασία της με εταιρείες call center σε δύο κατηγορίες δραστηριοτήτων. Κατά την πρώτη κατηγορία τα αρχεία των προς κλήση τηλεφωνικών αριθμών χορηγούνται απευθείας από τη Wind προς τα call center για συγκεκριμένες προωθητικές ενέργειες. Στη δεύτερη κατηγορία, τα call center επεξεργάζονται αποκλειστικά λίστες τηλεφωνικών αριθμών που καταρτίζουν οι ίδιες και τις οποίες δε γνωρίζει η Wind, η οποία τους προωθεί μόνο το ενοποιημένο μητρώο του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 3471/2006. Μια συνεργαζόμενη εταιρεία call center ενεργεί για την πρώτη κατηγορία ως εκτελούσα την επεξεργασία, ενώ για τη δεύτερη ως υπεύθυνος επεξεργασίας. Η σύμβαση μεταξύ των δύο εταιρειών, που υφίσταται από τις 28/7/2010, καθορίζει σε αδρές γραμμές τις παρεχόμενες από την ΠΛΕΓΜΑ υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις της πρώτης κατηγορίας η Wind δίδει γραπτές εντολές για συγκεκριμένες ενέργειες ενώ επιπλέον, εφαρμόζονται και συγκεκριμένοι κανόνες για τη δραστηριότητα επεξεργασίας που προσδιορίζονται από πρόσθετη πράξη για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα¹, στην οποία αναφέρεται ότι αυτή δεν ισχύει σε περιπτώσεις στις οποίες ο συνεργάτης δεν τυγχάνει εκτελών την επεξεργασία για λογαριασμό της Wind. Η Wind προσθέτει ότι αν και η ίδια δεν υποχρεούται, γιατί δεν είναι υπεύθυνος επεξεργασίας, μεριμνά ώστε τα συνεργαζόμενα call center να τηρούν τους βασικούς κανόνες νόμιμης επεξεργασίας κατά τη διενέργεια τηλεφωνικών κλήσεων. Προς απόδειξη, αναφέρει τους έγγραφους κανόνες λειτουργίας Call Centers που έχει εκδώσει και οι οποίοι επικαιροποιούνται όπως και την υποχρέωση των συνεργατών της να χρησιμοποιούν το «εργαλείο καθαρισμού λίστας (cleanup tool)» που παρέχει η Wind και εξαιρεί όσους έχουν εκφράσει ειδική ή γενική αντίρρηση και τους συνδρομητές της. Η Wind τονίζει ότι η

¹ Σύμφωνα με το κατατεθέν αντίγραφο της εν λόγω πράξης, αυτή έχει υπογραφεί στις 16/10/2018, ήτοι πλέον των τεσσάρων μηνών μετά τη θέση σε εφαρμογή του ΓΚΠΔ.

χρήση του εργαλείου δεν απαιτείται όταν η ίδια παρέχει τους προς κλήση αριθμούς. Προς επίρρωση του ισχυρισμού της, η Wind παραπέμπει στη γνώμη 1/2010 της Ο.Ε. του άρθρου 29, για την έννοια του υπευθύνου επεξεργασίας και υποστηρίζει ότι ένας φορέας που δεν διαθέτει επιρροή στον καθορισμό των δεδομένων που αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνος επεξεργασίας ενώ τουλάχιστον ο προσδιορισμός των δεδομένων που θα αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας αποτελεί στοιχείο που ανήκει εγγενώς στον καθορισμό του υπευθύνου επεξεργασίας. Μόνο, επικουρικά η Wind αναφέρει ότι σε περίπτωση που δε γίνει δεκτό το επιχείρημά της για τον προσδιορισμό του υπεύθυνου επεξεργασίας, θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι υφίσταται κοινός έλεγχος των εμπλεκόμενων μερών και η ευθύνη τους επιμερίζεται κατά τα συμβατικά προβλεπόμενα.

Σε σχέση με τις καταγγελίες η Wind υποστηρίζει: α) Για τις καταγγελίες με στοιχεία 01 και 02, καθώς οι δύο συνδρομητές δεν ήταν ενταγμένοι στο μητρώο του άρθρου 11, αυτές αφορούν τη διαδικασία άσκησης ειδικής αντίρρησης προς την ΠΛΕΓΜΑ και όχι προς την ίδια. Η Wind μόλις ενημερώθηκε από την ΠΛΕΓΜΑ για την προφορική άσκηση δικαιώματος, τους ενέγραψε στο δικό της μητρώο ειδικών αντιρρήσεων. β) Για την καταγγελία με στοιχείο 03, οι πέντε πρώτες κλήσεις διενεργήθηκαν σε χρόνο προ των τριάντα ημερών από την εγγραφή του συνδρομητή στο μητρώο, ενώ η τελευταία κλήση δεν επιβεβαιώνεται από τα στοιχεία που τηρεί η ΠΛΕΓΜΑ. Περαιτέρω, με δεδομένο ότι η κλήση έγινε τρεις ημέρες μετά την πάροδο ενός μήνα από την εγγραφή του αριθμού του συνδρομητή στο μητρώο και συγκεκριμένα την πρώτη εργάσιμη ημέρα του μήνα Ιουλίου, η ΠΛΕΓΜΑ δεν είχε προλάβει να ενσωματώσει στο σύστημα κλήσης το νέο αρχείο με τους προς εξαίρεση τηλεφωνικούς αριθμούς, ενέργεια που είναι χρονοβόρα διαδικασία. Σε κάθε περίπτωση, υποστηρίζει ότι υπεύθυνος επεξεργασίας είναι η ΠΛΕΓΜΑ. γ) Για την καταγγελία με στοιχείο 04 η Wind αναφέρει ότι οι 3 κλήσεις πράγματι διενεργήθηκαν προς αριθμό συνδρομητή που ήταν ενταγμένος στο μητρώο του άρθρ. 11 και ότι υπεύθυνος επεξεργασίας είναι η ΠΛΕΓΜΑ, η οποία παραβίασε τις οδηγίες που της έδωσε η Wind. Οι κλήσεις έγιναν χειροκίνητα και όχι μέσω του αυτόματου συστήματος κλήσης (dialer). δ) Για την καταγγελία με στοιχεία 05 η Wind αναφέρει ότι η κλήση διενεργήθηκε από την εταιρεία ΠΛΕΓΜΑ NET ως εκτελούσα την επεξεργασία, σε αριθμό που ήταν πράγματι ενταγμένος στο μητρώο του άρθρ. 11 και ο σκοπός της κλήσης δεν αφορούσε προώθηση πωλήσεων, αλλά έρευνα αγοράς (focus groups) της Wind (ως υπεύθυνη επεξεργασίας). Συνεπώς, υποστηρίζει ότι δεν εφαρμόζεται η διάταξη του αρ. 11 του ν. 3471/2006 η οποία αφορά προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών. Ανεξάρτητα από αυτό, η Wind ενέγραψε τον αριθμό του καταγγέλλοντος σε ειδικό μητρώο ώστε να μην ξανακληθεί. Προς απόδειξη του

ισχυρισμού της σε σχέση με το σκοπό της κλήσης, η Wind παραθέτει την από 11/04/2018 ηλεκτρονική αλληλογραφία με την ΠΛΕΓΜΑ και αυτούσιο το σενάριο επικοινωνίας για την εν λόγω δραστηριότητα. ε) Για την καταγγελία με στοιχεία 06 η Wind αναφέρει ότι οι κλήσεις έγιναν εκ παραδρομής καθώς ο καταγγέλλων είναι συνδρομητής της, εντάχθηκε σε προωθητική καμπάνια καθώς το εν λόγω τηλέφωνο (κινητό) είχε δηλωθεί ως τηλέφωνο επικοινωνίας για το σταθερό τηλέφωνο του συνδρομητή και δεν υπήρχε τότε (Μάιος 2018) μηχανισμός εξαίρεσης. Οι δύο πρώτες κλήσεις πραγματοποιήθηκαν από διαφορετικούς συνεργάτες της Wind –οι οποίοι δεν κατονομάζονται– λόγω του αρχικού λάθους, αλλά υπεύθυνος επεξεργασίας είναι η Wind η οποία παρείχε τους προς κλήση αριθμούς. Η τρίτη κλήση, σύμφωνα με τη Wind αφορούσε έρευνα ικανοποίησης πελάτη και άρα η επικοινωνία δεν ήταν εμπορική. Μετά τις αστοχίες που παρατηρήθηκαν η Wind προχώρησε σε μέτρα αντιμετώπισής τους (έλεγχος πρόσθετων αριθμών και μείωση χρόνου ισχύος καμπάνιας).

Με το υπόμνημά της η ΠΛΕΓΜΑ υποστηρίζει συνοπτικά τα εξής: Η εταιρεία συμβατικά έχει συμφωνήσει να προωθεί τηλεφωνικά προϊόντα της Wind. Το μέσο προώθησης καθορίζεται συμβατικά και είναι το τηλέφωνο. Ο στόχος της επεξεργασίας επίσης καθορίζεται από την Wind και αυτός είναι βασικός για το χαρακτηρισμό του υπεύθυνου επεξεργασίας. Ο τρόπος της επεξεργασίας, περιλαμβάνει τεχνικά κι οργανωτικά ερωτήματα για τα οποία η απόφαση μπορεί κάλλιστα να ανατεθεί σε εκτελούντες την επεξεργασία, όπως π.χ. σχετικά με το χρησιμοποιούμενο υλισμικό ή λογισμικό. Η ΠΛΕΓΜΑ αναφέρει ότι η Wind καθορίζει και τον τρόπο επεξεργασίας καθώς αυτή προσδιορίζει το αριθμοδοτικό φάσμα το οποίο επιθυμεί να κληθεί, ορίζει το σενάριο επικοινωνίας (script) βάσει του οποίου οι υπάλληλοι της ΠΛΕΓΜΑ συνομιλούν κατά τη διάρκεια των κλήσεων, οι υπάλληλοι ενημερώνουν ότι καλούν εκ μέρους της ΠΛΕΓΜΑ για λογαριασμό της Wind, ορίζει οδηγίες για την καταγραφή όσων κλήσεων οδηγούν σε πώληση και τότε πραγματοποιεί ενέργειες για την σύναψη της σύμβασης με το συνδρομητή για λογαριασμό της Wind. Επίσης, υποστηρίζει ότι σε περίπτωση που ο εκτελών την επεξεργασία παραβιάζει τις οδηγίες του υπευθύνου αυτό δε μεταβάλλει την ιδιότητά του ως εκτελούντα της επεξεργασίας εκτός κι αν καθορίσει τους σκοπούς και τα μέσα της επεξεργασίας κατά παράβαση του ΓΚΠΔ. Σε σχέση με τις συγκεκριμένες καταγγελίες, για τις δύο πρώτες (με στοιχεία 01 και 02) οι απόψεις της ταυτίζονται με αυτές της Wind, για τις τρεις επόμενες (03, 04 και 05) θεωρεί ότι οι κλήσεις αφορούσαν σε έρευνα αγοράς, σύμφωνα με το σενάριο που τους έχει διαβιβάσει η Wind ενώ για την τελευταία (06), επιβεβαιώνει κι αυτή ότι δεν αφορά την ίδια.

Από τα στοιχεία που κατέθεσαν με τα υπομνήματά τους οι δύο εταιρείες και τα οποία αποτελούν τμήμα του φακέλου της υπόθεσης, επισημαίνονται ιδιαίτερα τα παρακάτω: Στην από 13/9/2018 επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της ΠΛΕΓΜΑ με τη Wind, με σκοπό τη διερεύνηση της καταγγελίας με στοιχεία 04, η ΠΛΕΓΜΑ αναφέρει ότι έχει γίνει ενημέρωση του προσωπικού της για το ΓΚΠΔ και προγραμματίζονται σεμινάρια για το μήνα εκείνο (Σεπτέμβριο 2018). Στο κείμενο «ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» αναφέρεται ότι σε κλήση που αφορά προωθητική ενέργεια της Wind και καταγράφεται στα συστήματα του Συνεργάτη, αυτός συλλέγει και προωθεί στη Wind τις αντιρρήσεις για επικοινωνία που δέχεται από τους καλούμενους. Στο κείμενο «Κανόνες λειτουργίας συνεργαζόμενων Call Centers Wind Hellas» (επικαιροποιημένη έκδοση της 04/10/2018) ορίζεται στην παρ. 8 c) ότι οι συνεργάτες της Wind πρέπει να ενημερώνουν για την άσκηση των δικαιωμάτων αντίρρησης και πρόσβασης ασκώντας τα δικαιώματα προς τη Wind αλλά και το συνεργάτη (χωρίς να προσδιορίζονται περαιτέρω διαδικασίες) και να ενημερώνεται για τη διαδικασία ένταξης στο μητρώο του άρθρ. 11. Δεν κατατέθηκε άλλο έγγραφο σε σχέση με την ενημέρωση που παρέχεται στο προσωπικό των εταιρειών call center και με το οποίο να προσδιορίζονται αναλυτικότερα οι ενέργειες του προσωπικού αυτού για την ικανοποίηση των δικαιωμάτων ή να εξειδικεύεται η παρεχόμενη εκπαίδευση σε αυτούς.

Στο αρχείο δραστηριοτήτων, το οποίο προβλέπεται στο άρθρο 30 του ΓΚΠΔ, η εταιρεία Wind έχει προσδιορίσει τρεις δραστηριότητες επεξεργασίας, δύο εκ των οποίων αφορούν προώθηση σε ενεργούς συνδρομητές της ενώ η τρίτη αφορά τη διενέργεια τηλεφωνικών κλήσεων σε τυχαίο αριθμοδοτικό φάσμα (Κρύα Λίστα) με σκοπό την απευθείας εμπορική προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών WIND από συνεργαζόμενα Call Centers. Για τη δραστηριότητα αυτή, η Wind, σύμφωνα με το αρχείο δραστηριοτήτων, είναι από κοινού υπεύθυνος επεξεργασίας με τα συνεργαζόμενα Call Centers «κατά το στάδιο της διαχείρισης επιτυχημένης πώλησης» ενώ η δραστηριότητα δεν εκτείνεται στη διενέργεια των κλήσεων και την επιλογή των αριθμών, αν και αναφέρεται ότι κοινοποιούνται οδηγίες στις συνεργαζόμενες εταιρείες για την εξαίρεση αριθμών. Στο αρχείο δεν υπάρχει αναφορά σε συμφωνία από κοινού υπευθύνων επεξεργασίας.

Το αρχείο δραστηριοτήτων της εταιρείας ΠΛΕΓΜΑ αφορά μόνο τη δραστηριοποίησή της ως εκτελούσα την επεξεργασία για κατηγορία επεξεργασίας «ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ WIND», είτε σε καθορισμένο πελατολόγιο είτε σε τυχαίο αριθμοδοτικό φάσμα.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις διευκρινίσεις του βοηθού εισηγητή, ο οποίος αποχώρησε μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ

1. Στο άρθρο 4 παρ. 7 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων - 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 ίδιου 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». Οι ορισμοί αυτοί δεν έχουν διαφοροποιηθεί ουσιωδώς από αυτούς της οδηγίας 95/46/ΕΚ και αποτελούν βασικές έννοιες του Ενωσιακού δικαίου. Όπως αναφέρει και η Γνώμη 1/2010 της Ο.Ε. του άρθρου 29 (βλ. σελ. 11) «*Η ιδιότητα του υπευθύνου της επεξεργασίας είναι πρωτίστως συνέπεια της πραγματολογικής περίπτωσης ότι μια οντότητα επέλεξε να επεξεργασθεί δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για τους δικούς της στόχους*». Επίσης, στην ίδια γνώμη (βλ. σελ. 16) αναφέρεται «*Απαιτείται μια πραγματιστική προσέγγιση η οποία θα δίνει μεγαλύτερη έμφαση στη διακριτική ευχέρεια καθορισμού των στόχων και στην ευχέρεια λήψης αποφάσεων. Στις περιπτώσεις αυτές το ερώτημα είναι γιατί λαμβάνει χώρα η επεξεργασία και ποιος είναι ο ρόλος ενδεχόμενων συνδεδεμένων παραγόντων, όπως οι εταιρείες εξωτερικής ανάθεσης: θα είχε επεξεργασθεί δεδομένα η εταιρεία η οποία ενεργεί βάσει εξωτερικής ανάθεσης εάν δεν της είχε ζητηθεί από τον υπεύθυνο της επεξεργασίας, και υπό ποιες προϋποθέσεις; Ο εκτελών την επεξεργασία μπορεί να λειτουργεί περαιτέρω βάσει γενικής καθοδήγησης, η οποία παρέχεται κυρίως σχετικά με τους στόχους και δεν εμβαθύνει ιδιαίτερα στις λεπτομέρειες όσον αφορά τον τρόπο*». Στη σελ. 17 της εν λόγω Γνώμης εξειδικεύεται μάλιστα ότι «*Στο πλαίσιο αυτό, ενώ ο καθορισμός του στόχου της επεξεργασίας οδηγεί σε κάθε περίπτωση στον χαρακτηρισμό του υπευθύνου της επεξεργασίας, ο καθορισμός του τρόπου συνεπάγεται έλεγχο μόνον όταν ο καθορισμός αφορά τα βασικά στοιχεία του τρόπου. Ως προς αυτό, είναι απολύτως πιθανό ο τεχνικός και ο οργανωτικός τρόπος να καθορίζονται αποκλειστικά από τον εκτελούντα την επεξεργασία.*» Στην ίδια γνώμη η Ο.Ε. του άρθρου

29 (βλ. σελ. 18) καταλήγει στο συμπέρασμα «Ο καθορισμός του «στόχου» της επεξεργασίας εναπόκειται στον «υπεύθυνο της επεξεργασίας». Όποιος λαμβάνει την απόφαση αυτή είναι, επομένως, (de facto) υπεύθυνος της επεξεργασίας. Ο καθορισμός του «τρόπου» της επεξεργασίας μπορεί να ανατεθεί σε τρίτο από τον υπεύθυνο της επεξεργασίας, όσον αφορά τεχνικά ή οργανωτικά ζητήματα. Ουσιαστικά ζητήματα τα οποία είναι σημαντικά για την αξιολόγηση της νομιμότητας της επεξεργασίας υπάγονται στην αρμοδιότητα του υπευθύνου της επεξεργασίας». Περαιτέρω, όσον αφορά στον ορισμό του εκτελούντος την επεξεργασία, η ανωτέρω γνώμη αναφέρει (βλ. σελ. 30-31) «Το σημαντικότερο στοιχείο είναι η υποχρέωση να ενεργεί ο εκτελών την επεξεργασία «...για λογαριασμό του υπευθύνου της επεξεργασίας». Η ενέργεια για λογαριασμό άλλου σημαίνει την εξυπηρέτηση των συμφερόντων κάποιου άλλου και θυμίζει τη νομική έννοια της μεταβίβασης αρμοδιοτήτων» και «Ωστόσο, η μεταβίβαση αρμοδιοτήτων μπορεί να συνεπάγεται ακόμη κάποιον βαθμό διακριτικής ευχέρειας σχετικά με τον καλύτερο τρόπο εξυπηρέτησης των συμφερόντων του υπευθύνου της επεξεργασίας, επιτρέποντας στον εκτελούντα την επεξεργασία να επιλέξει τον πιο κατάλληλο τεχνικό και οργανωτικό τρόπο». Η εν λόγω Γνώμη παρέχει κι ένα παράδειγμα αξιολόγησης του ρόλου του υπευθύνου επεξεργασίας και του εκτελούντος την επεξεργασία για κέντρα τηλεφωνικών κλήσεων (βλ. παράδειγμα υπ' αριθμ. 20, σελ. 34): «Ένας υπεύθυνος της επεξεργασίας αναθέτει εξωτερικά ορισμένες από τις εργασίες του σε ένα κέντρο κλήσεων και δίνει εντολή στο κέντρο κλήσεων να παρουσιάζεται χρησιμοποιώντας την ταυτότητα του υπευθύνου της επεξεργασίας των δεδομένων όταν καλεί τους πελάτες του υπευθύνου της επεξεργασίας των δεδομένων. Στην περίπτωση αυτή, οι προσδοκίες των πελατών και ο τρόπος με τον οποίο ο υπεύθυνος της επεξεργασίας παρουσιάζεται σε αυτούς μέσω της εταιρείας εξωτερικής ανάθεσης οδηγούν στο συμπέρασμα ότι η εταιρεία εξωτερικής ανάθεσης ενεργεί ως εκτελούσα την επεξεργασία για τον υπεύθυνο της επεξεργασίας (για λογαριασμό του).»

2. 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, στο οποίο ορίζονται τα σχετικά με τις μη ζητηθείσες επικοινωνίες (βλ. παρ. 1 και 2). Σημειώνεται ότι, με τις διατάξεις του άρθρου 16 παρ. 1 και 2 του ν. 3917/2011 τροποποιήθηκαν οι παρ. 1 και 2 του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, ώστε με το άρθρο 11 παρ. 1 του ν. 3471/2006 ορίζεται πλέον 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 ίδιου 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, μετά την 01-09-2011, ημερομηνία κατά την οποία άρχισε η ισχύς της τροποποιημένης διάταξης, οι τηλεφωνικές κλήσεις με ανθρώπινη παρέμβαση, ενόψει των ανωτέρω σκοπών, επιτρέπονται, εκτός αν ο καλούμενος συνδρομητής έχει δηλώσει ότι δεν τις επιθυμεί (σύστημα «opt-out»). Το σύστημα «opt-out» έχει ως συνέπεια ότι οι συνδρομητές φυσικά ή νομικά πρόσωπα μπορούν να απευθύνουν τις αντιρρήσεις τους, όσον αφορά την επεξεργασία των δεδομένων τους, είτε ειδικά απευθείας στον υπεύθυνο επεξεργασίας (δηλαδή στον διαφημιζόμενο) ασκώντας το δικαίωμα εναντίωσης ως προς την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων βάσει του άρθρου 21 του ΓΚΠΔ είτε γενικά μέσω της εγγραφής τους στον ειδικό κατάλογο συνδρομητών του παρόχου που προβλέπει το άρθρο 11 παρ. 2 του ν. 3471/2006. Ο νόμος προβλέπει τη δημιουργία μητρώων («opt-out») σε κάθε πάροχο και ο συνδρομητής μπορεί να δηλώσει ατελώς, στον δικό του πάροχο υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ότι δεν επιθυμεί να λαμβάνει τηλεφωνικές κλήσεις για απευθείας εμπορική προώθηση.

3. 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. Επισημαίνεται δε ότι, σύμφωνα και 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.
4. 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». Πλέον, μετά τη θέση σε εφαρμογή του ΓΚΠΔ, κάθε παραπομπή στο ν. 2472/1997, ο οποίος είχε εκδοθεί σε συμμόρφωση με την οδηγία 95/46/ΕΚ, νοείται ως παραπομπή στο ΓΚΠΔ (βλ. και άρθρ. 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. επίσης και άρθρ. 95 ΓΚΠΔ όπως και την αιτιολογική σκέψη υπ' αριθμ. 173).

5. Με βάση την αρχή της λογοδοσίας όπως ορίζεται στο αρ. 5 παρ. 2 του ΓΚΠΔ «Ο υπεύθυνος επεξεργασίας φέρει την ευθύνη και είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωση με την παράγραφο 1 («λογοδοσία».)» Συνεπώς, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωσή του με τις έξι βασικές αρχές που διέπουν την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
6. Όσον αφορά στην ενημέρωση του καλούμενου χρήστη, εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 14 ΓΚΠΔ και ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων μια σειρά από πληροφορίες, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται η ταυτότητά του, τα στοιχεία επικοινωνίας του και η ύπαρξη δικαιώματος υποβολής αιτήματος στον υπεύθυνο επεξεργασίας για την άσκηση των δικαιωμάτων του καλούμενου υποκειμένου των δεδομένων.
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. Από τη διάταξη αυτή, προκύπτει ότι η ευθύνη για την τήρηση των κατάλληλων μέτρων ασφάλειας βαρύνει τόσο τον υπεύθυνο επεξεργασίας όσο και τον εκτελούντα την επεξεργασία, συνεπώς η ευθύνη για μια παραβίαση μέτρων ασφάλειας θα πρέπει να επιμερίζεται και να αποδίδεται κατάλληλα.
8. Εν όψει των ανωτέρω, τίθεται προεχόντως το ζήτημα του χαρακτηρισμού των ρόλων της Wind και των συνεργαζόμενων με αυτή εταιρειών, εν προκειμένω ιδίως της ΠΛΕΓΜΑ, κατά τη διενέργεια των διαφημιστικών κλήσεων μέσω τηλεφώνου. Όπως προκύπτει από τα στοιχεία του φακέλου της υπόθεσης, η Wind, μέσω σύμβασης, αναθέτει στην

ΠΛΕΓΜΑ τη διενέργεια διαφημιστικών κλήσεων για προώθηση των δικών της προϊόντων και υπηρεσιών. Η Wind διαχωρίζει την εν λόγω δραστηριότητα σε δύο γενικές κατηγορίες. Στην πρώτη κατηγορία τα αρχεία των προς κλήση τηλεφωνικών αριθμών χορηγούνται απευθείας από τη Wind προς τα call center για συγκεκριμένες προωθητικές ενέργειες. Ως προς αυτή τη δραστηριότητα, όπως αποδέχεται και η εταιρεία, η Wind αποτελεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Στη δεύτερη κατηγορία, η ΠΛΕΓΜΑ (και οι εταιρείες call center γενικότερα) επεξεργάζεται λίστες τηλεφωνικών αριθμών που καταρτίζει η ίδια και τις οποίες δεν γνωρίζει η Wind, η οποία της προωθεί το ενοποιημένο μητρώο του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 3471/2006 και αρχεία με πρόσωπα που έχουν ασκήσει ειδική αντίρρηση. Οι κλήσεις υλοποιούνται προς ευρύ αριθμοδοτικό φάσμα, το οποίο καθορίζεται με γενικά κριτήρια από τη Wind. Συνεπώς με τον τρόπο αυτό η Wind καθορίζει το στόχο της επεξεργασίας. Όταν η ΠΛΕΓΜΑ (ή ένα οποιοδήποτε call center) πραγματοποιεί κλήσεις για σκοπό προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών της Wind σε ευρύ αριθμοδοτικό φάσμα, είτε με τυχαίο τρόπο είτε με τρόπο που καθορίζει η ΠΛΕΓΜΑ, η δραστηριότητα αυτή πραγματοποιείται εξαιτίας της ανάθεσης από τη Wind προς τη συνεργαζόμενη εταιρεία της διενέργειας των κλήσεων. Διαφορετικά, αν δεν υπήρχε αυτή η ανάθεση, η ΠΛΕΓΜΑ δεν θα είχε επεξεργασθεί δεδομένα και δεν θα πραγματοποιούσε τις κλήσεις. Συνεπώς, αυτό και μόνο το κριτήριο αρκεί για να χαρακτηριστεί η Wind ως υπεύθυνος επεξεργασίας. Στην προκειμένη περίπτωση μάλιστα, με τις συμβάσεις, την πρόσθετη πράξη, τις έντυπες οδηγίες και τις λοιπές εντολές που η Wind παρέχει στην ΠΛΕΓΜΑ, η Wind θέτει μια σειρά από προδιαγραφές, με τις οποίες καθορίζεται εξειδικευμένα το πλαίσιο δραστηριοποίησης του συνεργάτη της. Συνεπώς, η Wind καθορίζει πλήρως το στόχο της επεξεργασίας, άρα και το σκοπό αυτής, ενώ καθορίζει και τα βασικά χαρακτηριστικά για τα μέσα της επεξεργασίας. Η Wind καταλείπει μεν κάποιο βαθμό διακριτικής ευχέρειας στις συνεργαζόμενες εταιρείες, επιτρέποντάς τους να επιλέξουν τον πιο κατάλληλο τεχνικό και οργανωτικό τρόπο για την επιλογή των αριθμών μέσα στο αριθμοδοτικό φάσμα το οποίο επιλέγει η ίδια, τη διενέργεια των κλήσεων και τον τρόπο τήρησης των αρχείων καταγραφής, σε κάθε περίπτωση, όμως, η ευχέρεια αυτή, όπως αναλύεται στην σκέψη με αριθμό 1 της παρούσας και στη Γνώμη 1/2010 της Ο.Ε. του άρθρου 29, δεν επηρεάζει καθόλου το σκοπό της επεξεργασίας ενώ δεν επηρεάζει ούτε τα βασικά χαρακτηριστικά του τρόπου της επεξεργασίας που έχουν καθοριστεί από τη Wind. Επιπλέον κριτήριο που οδηγεί στον προσδιορισμό του υπεύθυνου επεξεργασίας αποτελεί, το γεγονός ότι κατά τη διενέργεια των κλήσεων οι καλούμενοι ενημερώνονται ότι αυτές πραγματοποιούνται για

λογαριασμό της Wind (χωρίς π.χ. αναφορά ότι πραγματοποιούνται για λογαριασμό της συνεργαζόμενης εταιρείας η οποία κατόπιν θα διαβιβάσει τα στοιχεία στη Wind) και ότι τα δικαιώματά τους όπως απορρέουν από το ΓΚΠΔ και το ν. 3471/2006 ασκούνται προς αυτή, δημιουργώντας την πεποίθηση στα υποκείμενα των δεδομένων ότι αυτή είναι ο υπεύθυνος της επεξεργασίας. Συνεπώς, είναι απόλυτα σαφές και μάλιστα με σειρά κριτηρίων, ότι η Wind αποτελεί τον υπεύθυνο της επεξεργασίας για όλες τις υπό εξέταση δραστηριότητες που αφορούν διενέργεια κλήσεων. Για τις δραστηριότητες αυτές, η ΠΛΕΓΜΑ έχει ρόλο εκτελούντος την επεξεργασία.

9. Ένα άλλο καίριο ζήτημα που ανακύπτει είναι ο σκοπός της διενέργειας των κλήσεων. Η Wind υποστηρίζει ότι η κλήση που αναφέρεται στην καταγγελία με στοιχείο 05 πραγματοποιήθηκε με σκοπό έρευνας και όχι για σκοπό προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών. Συνεπώς, υποστηρίζει ότι ως προς τέτοιες κλήσεις δεν έχει εφαρμογή το μητρώο του άρθρ. 11 του ν. 3471/2006. Από τα στοιχεία του φακέλου της υπόθεσης προκύπτουν τα εξής: α) Η Wind έχει αποστείλει στη ΠΛΕΓΜΑ σενάριο επικοινωνίας για τις κλήσεις που πραγματοποιούνται για τον ανωτέρω σκοπό με τίτλο «Τηλεφωνική έρευνα διαθέσιμων υπηρεσιών του πελάτη». Κατά την έναρξη της συνομιλίας ο υπάλληλος της ΠΛΕΓΜΑ ενημερώνει ότι η κλήση πραγματοποιείται για σκοπό έρευνας και για λογαριασμό της Wind. Σε περίπτωση συνέχειας της επικοινωνίας, ακολουθούν οκτώ (8) ερωτήσεις σε σχέση με τα χαρακτηριστικά της τηλεφωνικής υπηρεσίας που χρησιμοποιεί ο πελάτης και άλλες τέσσερις (4) σε σχέση με υπηρεσία συνδρομητικής τηλεόρασης. Στο τέλος ο καλούμενος ερωτάται αν έχει σκεφθεί να αλλάξει τηλεπικοινωνιακό πάροχο, αν θα συνεργαζόταν με τη Wind και αν επιθυμεί στο μέλλον εάν υπάρξουν «*δευλεαστικές οικονομικές προτάσεις που ταιριάζουν στις ανάγκες*» του να επικοινωνήσει η Wind μαζί του. β) Η σύμβαση συνεργασίας μεταξύ των δύο εταιρειών προσδιορίζει στον όρο υπ' αριθμ 1 ότι η ΠΛΕΓΜΑ ενεργεί με σκοπό την προσέλκυση και τη σύναψη συμβολαίων με τους πελάτες και την πώληση των προϊόντων της Wind, χωρίς να κάνει αναφορά σε σκοπό έρευνας αγοράς. Συνεπώς, δεν υπάρχει ανάθεση επεξεργασίας σε εκτελούντα την επεξεργασία για τον εν λόγω σκοπό. γ) Η εντολή της Wind προς την ΠΛΕΓΜΑ για τη διενέργεια της έρευνας αγοράς περιέχεται σε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από το Απρίλιο του 2018, ενώ οι υπό εξέταση κλήσεις έχουν διενεργηθεί μετά την πάροδο αρκετών μηνών, χωρίς να προκύπτει νέα εντολή. δ) Τα αρχεία δραστηριοτήτων της Wind που προσκομίσθηκαν δεν περιλαμβάνουν το σκοπό της έρευνας αγοράς. ε) Η ΠΛΕΓΜΑ, ως εταιρεία, έχει αντικείμενο την προώθηση πωλήσεων και όχι την έρευνα αγοράς. στ) Ο σκοπός της έρευνας αγοράς επιδιώκεται, ιδίως, από

εταιρείες εξειδικευμένες στο αντικείμενο (π.χ. εταιρείες μέλη ΣΕΔΕΑ) και απαιτεί επιστημονική εξειδίκευση. Για την εξυπηρέτηση του εν λόγω σκοπού, πολύ σπάνια είναι αναγκαία η εξαντλητική έρευνα με συλλογή μεγάλου αριθμού δειγμάτων, αλλά αρκεί συνήθως η συλλογή δεδομένων από κατάλληλα επιλεγμένο δείγμα². Συνεπώς, σε σχέση με το σενάριο κλήσης που περιγράφεται παραπάνω, η Αρχή κρίνει ότι αυτό αποτελεί, έστω και εν μέρει, δραστηριότητα επεξεργασίας με προωθητικό σκοπό και παράλληλα δραστηριότητα που αποσκοπεί στην εκμείωση της συγκατάθεσης του καλούμενου συνδρομητή. Περαιτέρω, τονίζεται ότι για να θεωρηθεί έγκυρη η συγκατάθεση ενός φυσικού προσώπου θα πρέπει να ικανοποιούνται οι προϋποθέσεις του άρθρου 7 του ΓΚΠΔ. Το σενάριο επικοινωνίας δεν κάνει αναφορά σε συγκατάθεση, άρα δεν είναι σαφές στο υποκείμενο των δεδομένων ότι, αν απαντήσει θετικά στην ερώτηση, παρέχει συγκατάθεση. Συνεπώς σε περίπτωση που η Wind έχει λάβει συγκατάθεση με τον τρόπο αυτό, η συγκατάθεση αυτή δεν μπορεί να θεωρηθεί έγκυρη.

10. Όσον αφορά στις έξι καταγγελίες, για τις οποίες, όπως αναλύθηκε παραπάνω, η Wind αποτελεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας, με βάση τη στοιχεία του φακέλου προκύπτουν τα εξής: Ως προς τις καταγγελίες 01 και 02, ορθώς επισημαίνει η Wind ότι οι κλήσεις έχουν διενεργηθεί νομίμως καθώς οι κληθέντες συνδρομητές δεν είχαν ασκήσει αντίρρηση. Τίθεται όμως ζήτημα όσον αφορά στην ενημέρωση που παρέχεται στους καλούμενους σχετικά με τα δικαιώματά τους και τον τρόπο άσκησης αυτών. Από τα στοιχεία του φακέλου προκύπτει ότι οι καλούμενοι δεν ενημερώθηκαν ορθά για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους. Συνεπώς, προκύπτει ότι υπήρξε παράβαση σε σχέση με το δικαίωμα ενημέρωσης των εν λόγω συνδρομητών φυσικών προσώπων. Τα επιχειρήματα της Wind σε σχέση με τις εφαρμοζόμενες πολιτικές και διαδικασίες και τις οδηγίες που παρέχονται στο συγκεκριμένο συνεργάτη δε γίνονται δεκτά καθώς δεν έχουν παρατεθεί έγγραφες αποδείξεις για προγράμματα ενημέρωσης του προσωπικού ειδικά για την ικανοποίηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων, όπως απαιτείται με την αρχή της λογοδοσίας. Γίνεται όμως δεκτό ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας καταβάλει προσπάθειες για τη βελτίωση των διαδικασιών του και την ενημέρωση του προσωπικού του και των συνεργατών του, ενέργειες που αποσκοπούν και στη βελτίωση των διαδικασιών άσκησης δικαιωμάτων. Επίσης, γίνεται δεκτό ότι η παράβαση έχει μικρές επιπτώσεις στα υποκείμενα των δεδομένων, εν όψει

² Βλ. και

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%88%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1_%CE%B1%CE%B3%CE%BF%CF%81%CE%AC%CF%82 (ανάκτηση 24/7/2019)

και της εγγραφής των καταγγελλόντων στο μητρώο ειδικών αντιρρήσεων της Wind. Σε σχέση με την καταγγελία 03, γίνεται δεκτό ότι η μια κλήση πραγματοποιήθηκε, έστω και οριακά, με μη νόμιμο τρόπο, την ημέρα που η ΠΛΕΓΜΑ ενημέρωσε τις ηλεκτρονικές της εφαρμογές με το αρχεία αντιρρήσεων της Wind, όπως υποστηρίζουν και οι δύο εταιρείες. Για την καταγγελία 04, το επιχείρημα περί χειροκίνητης κλήσης δεν μπορεί να γίνει δεκτό, καθώς θα έπρεπε να έχει εξασφαλιστεί ότι ο έλεγχος με τις εγγραφές του μητρώου πραγματοποιείται ανεξάρτητα του μέσου κλήσης. Συνεπώς η κλήση διενεργήθηκε κατά παράβαση της νομοθεσίας. Η ευθύνη για την κλήση επιμερίζεται κυρίως στον εκτελούντα την επεξεργασία που δεν διέθετε κατάλληλες διαδικασίες για την περίπτωση των χειροκίνητων κλήσεων, κατά παράβαση του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ, ενώ ο υπεύθυνος είχε παράσχει κατάλληλα εργαλεία, αρχεία και οδηγίες ώστε να αποτραπεί η μη νόμιμη κλήση. Συνεπώς, ως προς την κλήση αυτή, διαπιστώνεται παράβαση όχι μόνο του υπεύθυνου επεξεργασίας αλλά και του εκτελούντα την επεξεργασία για μη ικανοποιητικά μέτρα ασφάλειας. Η ευθύνη του υπεύθυνου επεξεργασίας είναι μικρότερη, καθώς εντοπίζεται στην αμέλειά του να προβεί σε έλεγχο και εποπτεία του εκτελούντος την επεξεργασία για ένα μικρό τμήμα δραστηριότητας, αυτό που αφορά τις χειροκίνητες κλήσεις. Για την καταγγελία 05, ο ισχυρισμός της Wind ότι η κλήση αφορούσε σε έρευνα αγοράς δεν ευσταθεί, όπως αναλύθηκε παραπάνω. Συνεπώς, η Αρχή διαπιστώνει ότι η κλήση διενεργήθηκε κατά παράβαση του άρθρου 11 του ν. 3471/2006. Για την καταγγελία 06, η Wind ουσιαστικά αποδέχεται σφάλμα στη διαδικασία της. Ο χρόνος του σφάλματος, ο οποίος (κατά δήλωση της Wind) ανάγεται στο Μάιο του 2018 δεν αποτελεί ελαφρυντικό, ιδίως αν συνυπολογισθεί ότι όλα τα ζητήματα σχετικά με τις δηλώσεις συνδρομητών στο μητρώο είχαν ήδη επισημανθεί στην εταιρεία με την απόφαση 66/2016. Γίνεται βέβαια δεκτό ότι η Wind προχώρησε σε ενέργειες ώστε να αποφευχθεί η εκ νέου εμφάνιση τέτοιου περιστατικού.

11. Συνεπώς, οι έξι καταγγελίες πρέπει να γίνουν δεκτές. Για τις καταγγελίες με στοιχεία 01, και 02, η Αρχή διαπιστώνει παράβαση του άρθρου 14 ΓΚΠΔ και για τους λόγους που εκτέθηκαν στην προηγούμενη σκέψη σε σχέση με αυτές τις καταγγελίες, κρίνει ότι το κατάλληλο διορθωτικό μέτρο είναι η κύρωση της επίπληξης, σύμφωνα με το άρθρο 58 παρ. 2 του ΓΚΠΔ. Για τις καταγγελίες με στοιχεία 03 και 04, όσον αφορά στη Wind, η Αρχή διαπιστώνει παράβαση του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 και για τους λόγους που εκτέθηκαν στην προηγούμενη σκέψη σε σχέση με αυτές τις καταγγελίες, κρίνει ότι το κατάλληλο διορθωτικό μέτρο είναι η διοικητική κύρωση της προειδοποίησης, σύμφωνα με το άρθρο 21 παρ. 1 α' του ν. 2472/1997, σε συνδυασμό με το άρθρο 13 παρ. 4 του ν.

3471/2006. Για την καταγγελία με στοιχείο 04, η Αρχή διαπιστώνει παράβαση του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ από το εκτελούντα την επεξεργασία, ήτοι την ΠΛΕΓΜΑ και για τους λόγους που εκτέθηκαν στην προηγούμενη σκέψη σε σχέση με αυτή την καταγγελία, κρίνει ότι το κατάλληλο διορθωτικό μέτρο είναι η κύρωση της επίπληξης, σύμφωνα με το άρθρο 58 παρ. 2 του ΓΚΠΔ. Για τις καταγγελίες με στοιχεία 05 και 06, η Αρχή διαπιστώνει παράβαση του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 και για τους λόγους που εκτέθηκαν στην προηγούμενη σκέψη σε σχέση με αυτές τις καταγγελίες κρίνει ότι το κατάλληλο διορθωτικό μέτρο για τον υπεύθυνο επεξεργασίας είναι η διοικητική κύρωση του προστίμου, σύμφωνα με το άρθρο 21 παρ. 1 β' του ν. 2472/1997, σε συνδυασμό με το άρθρο 13 παρ. 4 του ν. 3471/2006. Για τον υπολογισμό του ύψους του προστίμου για κάθε μια από τις δύο αυτές καταγγελίες, εκτός των όσων εκτίθενται στην προηγούμενη σκέψη, λαμβάνονται επίσης υπόψη τα εξής: Ο κύκλος εργασιών της Wind για το έτος 2018 ανέρχεται σε 512.982.000 ευρώ³ ενώ στην ίδια εταιρεία έχουν επιβληθεί από την Αρχή στο παρελθόν κυρώσεις και έχουν πραγματοποιηθεί συστάσεις για δραστηριότητες που σχετίζονται με τηλεφωνικές προωθητικές κλήσεις (βλ. ιδίως αποφάσεις 66/2016 και 60/2018). Όσον αφορά στην κλήση με στοιχείο 05, ο υπεύθυνος επεξεργασίας πραγματοποιεί κλήσεις με προωθητικό σκοπό, υποκρύπτοντας το σκοπό της κλήσης. Η πρακτική αυτή, όπως προκύπτει από το σενάριο κλήσης και από τις απαντήσεις της Wind και της ΠΛΕΓΜΑ είναι εκτεταμένη, δηλαδή αφορά μεγάλο αριθμό συνδρομητών τηλεφωνίας, δεν περιορίζεται στην κλήση που αφορά η καταγγελία και πραγματοποιείται με σκοπό να παρακαμφθούν οι δηλώσεις των συνδρομητών που έχουν ενταχθεί στο μητρώο του αρ. 11 του ν. 3471/2006. Όσον αφορά στην κλήση με στοιχείο 06, γίνεται δεκτό ότι η πρακτική αφορά μικρότερο αριθμό συνδρομητών της Wind και οφείλεται σε αβλεψία χωρίς δόλο. Συνεπώς, η Αρχή κρίνει ότι το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό πρόστιμο που αρμόζει στην καταγγελία με στοιχείο 05 είναι δεκαπέντε χιλιάδες (15.000) ευρώ και στην καταγγελία με στοιχείο 06 είναι πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα:

1. Επιβάλλει στην WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ την κύρωση της

³ Βλ. την με αριθ. πρωτ. 160623930/07/2019 ανακοίνωση στο Γ.Ε.ΜΗ.

επίπληξης, σύμφωνα με το άρθρο 58 παρ. 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, για παράβαση του άρθρου 14 του Κανονισμού, σε σχέση με τις καταγγελίες με στοιχεία 01 και 02 και για τους λόγους που αναφέρονται στο σκεπτικό της παρούσης.

2. Επιβάλλει στην WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ, ως υπεύθυνη επεξεργασίας, την κύρωση της προειδοποίησης, σύμφωνα με το άρθρο 21 παρ. 1 α' του ν. 2472/1997, σε συνδυασμό με το άρθρο 13 παρ. 4 του ν. 3471/2006 για παράβαση του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 σε σχέση με τις καταγγελίες με στοιχεία 03 και 04 και για τους λόγους που αναφέρονται στο σκεπτικό της παρούσης. Η εταιρεία οφείλει να βελτιώσει τις διαδικασίες της ώστε να αποφευχθούν στο μέλλον παρόμοια περιστατικά και να ενημερώσει την Αρχή εντός τριμήνου.
3. Επιβάλλει στην ΠΛΕΓΜΑ ΝΕΤ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ, ως εκτελούσα την επεξεργασία, την κύρωση της επίπληξης, σύμφωνα με το άρθρο 58 παρ. 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, για παράβαση του άρθρου 32 του Κανονισμού, σε σχέση με την καταγγελία με στοιχείο 04 και για τους λόγους που αναφέρονται στο σκεπτικό της παρούσης.
4. Επιβάλλει στην WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ, ως υπεύθυνη επεξεργασίας, πρόστιμο δεκαπέντε χιλιάδες (15.000) ευρώ και πρόστιμο πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ, σύμφωνα με το άρθρο 21 παρ. 1 α' του ν. 2472/1997, σε συνδυασμό με το άρθρο 13 παρ. 4 του ν. 3471/2006 για παραβάσεις του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 σε σχέση με τις καταγγελίες με στοιχεία 05 και 06 αντίστοιχα και για τους λόγους που αναφέρονται στο σκεπτικό της παρούσης.

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος

Η γραμματέας

Γεώργιος Μπατζαλέξης

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου