

ΑΠΟΦΑΣΗ 20/2023

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Αρχή), συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε συνεδρίαση Τμήματος, μέσω τηλεδιάσκεψης, την Τρίτη 14.06.2022 και ώρα 10:00, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν ο Πρόεδρος της Αρχής Κωνσταντίνος Μενουδάκος και τα αναπληρωματικά μέλη Δημοσθένης Βουγιούκας, ως εισηγητής, Μαρία Ψάλλα και Νικόλαος Λίβος, σε αντικατάσταση των τακτικών μελών Κωνσταντίνου Λαμπρινουδάκη, Χαράλαμπου Ανθόπουλου και Γρηγόριου Τσόλια, οι οποίοι αν εκλήθησαν νομίμως δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Παρούσες, χωρίς δικαίωμα ψήφου, ήταν η Ευφροσύνη Σιουγλέ, ειδική επιστήμονας - πληροφορικός ελεγκτής, ως βοηθός εισηγητή και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη της τα παρακάτω:

Ο καταγγέλλων Α υπέβαλε στην Αρχή καταγγελίες κατά της εταιρείας με την επωνυμία WIND Ελλάδα Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε., συν ΝΟVA TELECOMMUNICATIONS & MEDIA ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.¹ (καταγγελλομένη) με τις οποίες παραπονεείται για κατ' επανάληψη λήψη ανεπιθύμητης ηλεκτρονικής επικοινωνίας για σκοπούς εμπορικής προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών της καταγγελλομένης παρά τις αντιρρήσεις του και για μη ικανοποίηση των δικαιωμάτων πρόσβασης, εναντίωσης και

¹ [Nova: Ολοκληρώθηκε επίσημα η συγχώνευση με τη Wind – Η νέα τιμολογιακή πολιτική \(newsit.gr\)](#)
[Ολοκληρώθηκε η εξαγορά της Wind από τη Nova, τι φέρνει ο νέος παίκτης | Business Daily](#)
[Και το όνομα της Wind θα είναι Nova](#)
[Nova - Wind Ελλάς: Ανακοίνωση του νέου Διοικητικού Συμβουλίου](#)

περιορισμού της επεξεργασίας, τα οποία άσκησε επανειλημμένα. Συγκεκριμένα, ο καταγγέλλων υπέβαλε τις παρακάτω καταγγελίες:

1. Υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΙΣ/5351/15.06.2018 καταγγελία

Με την ανωτέρω υπό στοιχεία 1 καταγγελία, ο καταγγέλλων παραπονείται ότι στις 14.06.2018 έλαβε ανεπιθύμητο προωθητικό σύντομο γραπτό μήνυμα (SMS) από την καταγγελλομένη στον τηλεφωνικό του αριθμό ... παρότι την 31.01.2018 είχε ικανοποιηθεί αίτημά του με αριθμό ... σχετικά με την εξαίρεσή του από οποιαδήποτε προωθητική της ενέργεια καθώς και την ένταξή του στο Μητρώο του άρθρου 11 του ν.3471/2006. Το περιεχόμενο του μηνύματος που έλαβε ο καταγγέλλων είναι το εξής:

Μήνυμα 1^ο στις 14.06.2018: *«Για να μην ξεμένεις! 5G MONO με 5 ευρώ για 30 ημέρες!
Στείλε 55 στο 12410 για ενεργοποίηση»*

Επίσης, ο καταγγέλλων παραπονείται ότι δεν έλαβε απάντηση στο αίτημα που έστειλε στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ) της καταγγελλομένης, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση dpo@wind.gr, στις 25.05.2018, μετά από αυτοματοποιημένη τηλεφωνική κλήση που δέχτηκε την ίδια ημέρα για έρευνα ικανοποίησης πελάτη. Το αίτημα του καταγγέλλοντος είχε το ακόλουθο περιεχόμενο: *«Θα ήθελα να προβώ στην ακόλουθη καταγγελία. Σήμερα την 25η Μαΐου 2018 και ώρα ... δέχθηκα ένα αυτοματοποιημένο τηλέφωνο από τον αριθμό ... για έρευνα ικανοποίησης πελάτη. Δεδομένου ότι με αίτημα ... από 31η Ιανουαρίου στις 10:39 (Υπεύθυνος επεξεργασίας αιτημάτων μου: Β) καταχωρήθηκε η δήλωσή μου στον ειδικό κατάλογο (Μητρώο του αρ.11 Ν. 3471/2006) που διατηρεί η εταιρεία σας ΚΑΙ παράλληλα εξαιρέθηκα και από οποιαδήποτε προωθητική ενέργεια της εταιρίας σας, θα ήθελα να μου γνωστοποιήσετε εντός της προθεσμίας που θέτει ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων Ε.Ε. 2016/679 βάση του Άρθρου 14, παράγραφος 3,α για το αν διατηρείτε opt in συγκατάθεση από μέρους μου να λαμβάνω μέρος σε έρευνα ικανοποίησης πελατών. Επιπλέον, ζητάω πρόσβαση σε ενδεχόμενη συγκατάθεση».*

Μετά το από 25.05.2018 αίτημά του, ο καταγγέλλων έστειλε δύο ακόμα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον ΥΠΔ της καταγγελλομένης α) στις 30.05.2018 στο οποίο ανέφερε ότι, σε συνέχεια προηγούμενης καταγγελίας του, διάβασε στην ιστοσελίδα αυτής ότι *‘δέχεται καταγγελίες μέσω φυσικών καταστημάτων ή ταχυδρομικά’* και παρέθεσε το τρίτο εδάφιο του άρθρου 15(3) ΓΚΠΔ και β) στις 04.06.2018 με το οποίο παραπονέθηκε ότι έγινε, την ίδια ημέρα, αποδέκτης μιας ακόμα τηλεφωνικής κλήσης έρευνας καταναλωτή και υπενθύμισε ότι εκκρεμεί αίτημά του προς τον ΥΠΔ από 25.05.2018.

Επιπλέον, ο καταγγέλλων παραπονείται ότι δεν ικανοποιήθηκαν τα αιτήματά του αλλά έλαβε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις 14.06.2018 από τον ΥΠΔ της καταγγελλόμενης, με το οποίο τον ενημέρωνε ότι α) αποκλειστικά για λόγους διασφάλισης της προστασίας των προσωπικών του δεδομένων έπρεπε να καλέσει στο 13800 ώστε να γίνει η απαιτούμενη ταυτοποίηση των στοιχείων του και να συμπεριληφθεί άμεσα στην λίστα των ατόμων που δεν επιθυμούν να λαμβάνουν επικοινωνία για εμπορική προώθηση προϊόντων και β) για να ασκήσει τα δικαιώματά του βάσει του ΓΚΠΔ πρέπει να μεταβεί σε ένα κατάστημα της εταιρείας απαραιτήτως με το δελτίο της αστυνομικής του ταυτότητας ή άλλο δημόσιο έγγραφο απόδειξης ταυτοπροσωπίας. Σε όλως εξαιρετικές περιπτώσεις και εφόσον δεν έχει πρόσβαση σε κατάστημα WIND δύναται να υποβάλει την αίτηση α) πρόσωπο με δική του εξουσιοδότηση (με γνήσιο της υπογραφής από ΚΕΠ/ΑΤ) και στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να επισυνάπτονται πέραν της εξουσιοδότησης, αντίγραφα αμφοτέρων των ταυτοτήτων, του εξουσιοδοτούμενου και του εξουσιοδοτούμενου, ή β) με συστημένη επιστολή η οποία να φέρει το γνήσιο της υπογραφής από ΚΕΠ/Αστυνομία και στην οποία να επισυνάπτεται αντίγραφο-φωτοτυπία ταυτότητας του αιτούντα.

Μετά το ως άνω από 14.06.2018 μήνυμα του ΥΠΔ της καταγγελλομένης, ο καταγγέλλων παραπονέθηκε εκ νέου σε αυτόν, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έστειλε επίσης στις 14.06.2018 και ανέφερε ειδικότερα: α) ότι του ζητήθηκε να προβεί σε ενέργειες που έχει ήδη πράξει (ένταξη στο Μητρώο του άρθρου 11 και εξαίρεση από προωθητικές ενέργειες), β) ότι έχει ζητήσει πρόσβαση στα δεδομένα του τα οποία δεν του προσκομίστηκαν και ζήτησε να του αποσταλεί αντίγραφο που να αναφέρει ότι έχει εξαιρεθεί από κάθε προωθητική ενέργεια καθώς και ότι είναι ενταγμένος στο Μητρώο του άρθρου 11 καθώς και την ημερομηνία ένταξής του σε αυτό, γ) ότι σύμφωνα με το άρθρο 15 (3) ΓΚΠΔ ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει υποχρέωση «(...) Εάν το υποκείμενο των δεδομένων υποβάλλει το αίτημα με ηλεκτρονικά μέσα και εκτός εάν το υποκείμενο των δεδομένων ζητήσει κάτι διαφορετικό, η ενημέρωση παρέχεται σε ηλεκτρονική μορφή που χρησιμοποιείται συνήθως» και δ) ότι «Δεδομένου ότι το αίτημά μου δεν έχει λάβει της απαιτούμενης προσοχής και στο μεσοδιάστημα συνεχίζω να λαμβάνω προωθητικά μηνύματα από μέρους σας (συνημμένο sms 14/6/18), σας ενημερώνω πως αν δεν έχω απάντηση όλων των ερωτημάτων μου θα προσφύγω στην εποπτεύουσα αρχή για καταγγελία».

Η Αρχή, με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΞ/5351-1/06.07.2018 έγγραφό της, διαβίβασε στην καταγγελλομένη την ανωτέρω υπό στοιχεία 1 σχετική καταγγελία και την κάλεσε να υποβάλει τις απόψεις της επ' αυτής.

Υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΙΣ/7316/11.09.2018 απάντηση της καταγγελλομένης στην ανωτέρω υπό στοιχεία 1 καταγγελία:

Η καταγγελλομένη απάντησε στην Αρχή ως εξής: Ο τηλεφωνικός αριθμός του καταγγέλλοντος, ο οποίος είναι συνδρομητής της, έχει ενταχθεί στο Μητρώο του άρθρου 11 και έχει εξαιρεθεί από την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της από 24.01.2018, σε συνέχεια αιτήματός του. Τον Μάρτιο του 2018 προέκυψε συστημική δυσλειτουργία αναφορικά με την εν λόγω καταχώριση, η οποία προκάλεσε αναντιστοιχία πληροφορίας και συστημάτων, συνεπεία της οποίας ο καταγγέλλων δεν φαινόταν ενδεδειγμένος στα συστήματα της ως εξαιρούμενος από διαφημιστικές καμπάνιες. Παρότι υπήρχε ένδειξη ότι επιλύθηκε το πρόβλημα, απαιτήθηκε εκ νέου διόρθωση και ενημέρωση του συστήματος προωθητικών ενεργειών με την καταχώριση του αριθμού του στο αρχείο εξαιρέσεων, η οποία πραγματοποιήθηκε στις 15.06.2018. Έκτοτε, ο καταγγέλλων δεν έχει κληθεί εκ νέου για εμπορική προώθηση προϊόντων της καταγγελλομένης, ούτε προκύπτει από τα συστήματά αυτής η αποστολή προωθητικών SMS, ενώ έχει πραγματοποιηθεί η σχετική ενημέρωση του Μητρώου του άρθρου 11 και ο αριθμός του έχει καταχωρηθεί στα συστήματά της σε λίστα όπου αναγράφονται οι αριθμοί με τους οποίους δεν επικοινωνεί η καταγγελλομένη για τους σκοπούς αυτούς.

Σχετικά με την άσκηση των δικαιωμάτων που απορρέουν από τον ΓΚΠΔ, η καταγγελλομένη ανέφερε ότι ο καταγγέλλων ενημερώθηκε μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας από τον ΥΠΔ της καταγγελλομένης ότι *«ο λόγος για τον οποίο δεν σας δίνουμε απάντηση σε ηλεκτρονική μορφή στα αιτήματά σας είναι αποκλειστικά η διασφάλιση των προσωπικών σας δεδομένων, η οποία έχει ως προαπαιτούμενο να διενεργείται ορθή ταυτοποίηση των προσωπικών στοιχείων του κάθε πελάτη. Ταυτοποίηση δεν μπορεί να διενεργηθεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αλλά μόνο, για ορισμένα αιτήματα τηλεφωνικά και για ορισμένα άλλα συμπεριλαμβανομένων των αιτημάτων για την άσκηση δικαιωμάτων που πηγάζουν από τον ΓΚΠΔ είτε δια της φυσικής παρουσίας σε κατάσταση, δικής σας ή ατόμου νομίμως εξουσιοδοτημένου από εσάς, είτε με συστημένη επιστολή. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται αναλυτικά στην από 14.6.2018 επιστολή μας, και, μόλις την ακολουθήσετε θα ικανοποιηθεί το αίτημά σας για άσκηση δικαιώματος πρόσβασης βάσει του GDPR εντός της προβλεπόμενης από τον εν λόγω Κανονισμό προθεσμίας»*.

Η διαδικασία που ακολουθεί η καταγγελλομένη για την άσκηση των δικαιωμάτων του ΓΚΠΔ περιγράφεται στην Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, η οποία είναι δημοσιοποιημένη στον ιστοτόπο της, στην παράγραφο 10 «Άσκηση των δικαιωμάτων σας». Ο λόγος για τον οποίο έχει αποφασιστεί η παραπομπή σε κατάσταση για την άσκηση όλων

των δικαιωμάτων που πηγάζουν από τον ΓΚΠΔ είναι αποκλειστικά για λόγους ορθής ταυτοποίησης των υποκειμένων των δεδομένων, με σκοπό την πλήρη διασφάλιση αυτών.

2. Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5652/26.06.2018, Γ/ΕΙΣ/5655/26.06.2018, Γ/ΕΙΣ/5656/26.06.2018 καταγγελίες

Ο καταγγέλλων υπέβαλε στην Αρχή τις ανωτέρω υπό στοιχείο 2 καταγγελίες, με τις οποίες παραπονείται ότι την 14.06.2018 έλαβε δύο ακόμα προωθητικά SMS από την καταγγελλομένη παρότι είχε δηλώσει την εναντίωσή του και είχε ήδη διαμαρτυρηθεί. Τα μηνύματα αυτά έχουν το ακόλουθο περιεχόμενο:

Μήνυμα 2^ο στις 14.06.2018 : *«Μπες στο MYF2G APP και ενεργοποίησε το More πακέτο της επιλογής σου. Σήμερα είναι η τελευταία μέρα που μπορείς να ενεργοποιήσεις ένα πακέτο more. Από αύριο, για να έχεις πρόσβαση στα πακέτα 2,5ευρώ, θα χρειαστεί να ενεργοποιήσεις βασικό F2G πακέτο»*

Μήνυμα 3^ο στις 14.06.2018: *«Το πακέτο New talk to all and data λήγε απόψε. Μπες στο MYF2G APP και ενεργοποίησε το πάλι για λεπτά ομιλίας προς όλους, sms και MB με μια κίνηση».*

Επίσης, ο καταγγέλλων παραπονείται ότι έλαβε ένα ακόμα προωθητικό SMS στις 23.06.2018, για το οποίο παραπονέθηκε στέλνοντας μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στις 24.06.2018, στον ΥΠΔ της καταγγελλομένης χωρίς να λάβει απάντηση. Σημειώνεται ότι ο καταγγέλλων δεν προσκόμισε το περιεχόμενο του εν λόγω μηνύματος.

Επιπλέον, ο καταγγέλλων παραπονείται για μη ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης, εναντίωσης και περιορισμού της επεξεργασίας που άσκησε ενώπιον της καταγγελλομένης με το από 25.05.2018 μήνυμά του προς τον ΥΠΔ της. Ειδικότερα, ο ΥΠΔ, με το από 20.06.2018 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενημέρωσε τον καταγγέλλοντα ότι ο λόγος για τον οποίο δεν δίνουν απάντηση σε ηλεκτρονική μορφή στα αιτήματά του είναι αποκλειστικά η διασφάλιση των προσωπικών του δεδομένων, η οποία έχει ως προαπαιτούμενο να διενεργείται ορθή ταυτοποίηση των προσωπικών στοιχείων του κάθε πελάτη. Ταυτοποίηση δεν μπορεί να διενεργηθεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αλλά μόνο για ορισμένα αιτήματα τηλεφωνικά και για ορισμένα άλλα συμπεριλαμβανομένων των αιτημάτων για την άσκηση δικαιωμάτων που πηγάζουν από τον ΓΚΠΔ είτε δια της φυσικής παρουσίας σε κατάσταση, του αιτούντος ή ατόμου νομίμως εξουσιοδοτημένου από τον αιτούντα είτε με συστημένη επιστολή. Σύμφωνα με το ανωτέρω μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται αναλυτικά στην από 14.6.2018 επιστολή της καταγγελλομένης και μόλις την ακολουθήσει ο καταγγέλλων θα ικανοποιηθεί το αίτημά

του για άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης βάσει του ΓΚΠΔ εντός της προβλεπόμενης από τον ΓΚΠΔ προθεσμίας.

Εν συνεχεία, στις 21.06.2018 ο καταγγέλλων έστειλε νέο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον ΥΠΔ της καταγγελλόμενης, με το οποίο α) επανέλαβε ότι έχει ήδη εξαιρεθεί από οποιαδήποτε προωθητική ενέργεια και έχει ενταχθεί στο Μητρώο του άρθρου 11, και ζήτησε να ενημερωθεί εάν προκύπτει από τον ΓΚΠΔ ο τρόπος ταυτοποίησης που ακολουθεί η καταγγελλομένη, β) ζήτησε πρόσβαση στη συγκατάθεσή του για προωθητικά SMS και αυτοματοποιημένες κλήσεις για έρευνα ικανοποίησης πελάτη, στην αρχική συνομιλία (αίτημα...) για εξαίρεσή του από προωθητικές ενέργειες και ένταξή του στο Μητρώο του άρθρου 11, καθώς στην από 14.6.2018 και ώρα ... συνομιλία του με εργαζομένη της καταγγελλομένης και γ) ζήτησε να ενημερωθεί και να λάβει τις απαντήσεις στα αιτήματά του με ηλεκτρονικό τρόπο βάσει του άρθρου 15(3) ΓΚΠΔ.

Η Αρχή, με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΞ/5652-1/02-08-2018 έγγραφό της, διαβίβασε στην καταγγελλομένη τις ανωτέρω υπό στοιχεία 2 σχετικές καταγγελίες και την κάλεσε να υποβάλει τις απόψεις της επ' αυτών.

Υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΙΣ/8605/31.10.2018 απάντηση της καταγγελλομένης στις ανωτέρω υπό στοιχεία 2 καταγγελίες:

Η καταγγελλομένη απάντησε στην Αρχή ως εξής: Ισχύουν για τις εν λόγω καταγγελίες τα αναφερόμενα στο υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΙΣ/7316/11.09.2018 έγγραφο με το οποίο η καταγγελλομένη απάντησε στην υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5351/15.06.2018 (πρώτη) καταγγελία. Η καταγγελλομένη επισημαίνει εκ νέου ότι ο τηλεφωνικός αριθμός ... του καταγγέλλοντος καταχωρήθηκε στο αρχείο εξαιρέσεων που τηρεί την 15.06.2018 και έκτοτε ούτε έχει κληθεί για εμπορική προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών αυτής ούτε προκύπτει από τα συστήματά της η αποστολή SMS για τέτοιους σκοπούς. Ο αριθμός του καταγγέλλοντος έχει ενταχθεί στο Μητρώο του άρθρου 11 και επιπλέον έχει καταχωρηθεί στα συστήματά της σε λίστα όπου αναγράφονται οι αριθμοί με τους οποίους δεν επικοινωνεί η καταγγελλομένη για τους ως άνω σκοπούς. Μετά την ως άνω ημερομηνία, ήτοι 15.06.2018, το μόνο που αναφέρει ο καταγγέλλων είναι η αποστολή SMS στις 23.06.2018, το κείμενο του οποίου δεν επισυνάπτει την καταγγελία του. Σε συνέχεια έρευνας που πραγματοποίησε η εταιρεία στα συστήματά της, διαπίστωσε ότι όντως έχουν αποσταλεί SMS την συγκεκριμένη ημερομηνία με περιεχόμενο όμως καθαρά ενημερωτικό λόγω λήξης υπηρεσιών στις οποίες είχε εγγραφεί ο καταγγέλλων. Τέτοιας φύσης SMS αποστέλλονται σε όλους τους πελάτες καρτοκινητής αποκλειστικά προς το σκοπό της ενημέρωσής τους αναφορικά με την λήξη των

υπηρεσιών (φωνής κλπ) που έχουν προαγοράσει, επικοινωνία που γίνεται για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών.

Ως προς τη μη ικανοποίηση των δικαιωμάτων πρόσβασης, εναντίωσης και περιορισμού της επεξεργασίας, η καταγγελλομένη αναφέρει ότι είναι προφανές από τα έγγραφα που ο ίδιος ο καταγγέλλων επισυνάπτει ότι του είχε αποσταλεί με email στις 14.06.2018 η διαδικασία άσκησης των δικαιωμάτων βάσει της δημοσιοποιημένης πολιτικής της εταιρείας (μετάβαση σε κατάσταση του αιτούντος και σε όλως εξαιρετικές περιπτώσεις και εφόσον δεν έχει πρόσβαση σε κατάσταση υποβολή της αίτησης από εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ή με συστημένη επιστολή). Ωστόσο ο καταγγέλλων δεν άσκησε με κανέναν από τους τρόπους που προσδιορίζονται στην ως άνω πολιτική τα δικαιώματά του ώστε να είναι σε θέση η καταγγελλομένη να τα ικανοποιήσει.

Όσον αφορά στην αυτοματοποιημένη κλήση, που αποτελεί το αντικείμενο της υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5656/26.06.2018 καταγγελίας, αυτή πραγματοποιήθηκε για έρευνα ικανοποίησης πελατών την 25.05.2018. Τέτοιας φύσης κλήσεις δεν συνιστούν εμπορική προώθηση προϊόντων και αντιθέτως επιτρέπονται από τον νόμο για λόγους διατήρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3. Υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΙΣ/7868/14.11.2019 καταγγελία

Εν συνεχεία, ο καταγγέλλων υπέβαλε στην Αρχή την ανωτέρω υπό στοιχείο 3 καταγγελία με την οποία παραπονείται ότι την 19.09.2019 έλαβε εκ νέου προωθητικό SMS στον τηλεφωνικό του αριθμό ... παρότι έχει ήδη εγγραφεί στο αρχείο εξαιρέσεων της καταγγελλομένης από όλες τις προωθητικές της ενέργειες και έχει ήδη διαμαρτυρηθεί επανειλημμένως σχετικά. Το μήνυμα που έλαβε είχε το εξής περιεχόμενο:

«ΔΩΡΟ ΕΩΣ 12 ΜΗΝΕΣ NETFLIX ΜΕ ΝΕΑ ΣΥΝΔΕΣΗ WIND VISION ΜΕΧΡΙ 30/9, ΓΙΑ ΝΑ ΑΠΟΛΑΜΒΑΝΕΙΣ ΑΓΑΠΗΜΕΝΕΣ ΣΕΙΡΕΣ, ΤΑΙΝΙΕΣ, ΝΤΟΚΙΜΑΝΤΕΡ! ΕΝΗΜΕΡΩΣΟΥΜΕ ΕΔΩ bit.ly/WINDONE_Offer Η ΕΛΑ ΣΕ ΕΝΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ WIND! ΓΙΑ ΝΑ ΜΗΝ ΛΑΜΒΑΝΕΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΜΠΕΣ ΕΔΩ bit.ly/WIND-de».

Ειδικότερα, ο καταγγέλλων αναφέρει ότι στις 16.08.2019 υπέβαλε αίτημα (...), μέσω της φόρμας επικοινωνίας της καταγγελλομένης, για να ενημερωθεί αν τηλεφωνική κλήση που δέχτηκε για προωθητικούς σκοπούς είναι από μέρους της ή συνεργάτη αυτής και ζήτησε πρόσβαση στα δεδομένα του. Έλαβε απάντηση από την καταγγελλομένη στις 19.09.2019.

Εν συνεχεία, στις 20.09.2019 υπέβαλε εκ νέου αίτημα (...) στην καταγγελλομένη, μέσω της φόρμας επικοινωνίας, διότι την ίδια ημέρα που έλαβε την ως άνω από 19.09.2019 γραπτή

διαβεβαίωσή της ότι έχει ενταχθεί στο Μητρώο του άρθρου 11 στις 28.01.2016, κατόπιν αιτήματος που έστειλε την ίδια ημέρα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και ότι έχει εξαιρεθεί από κάθε προωθητική της ενέργεια, δέχτηκε πάλι το ως άνω προωθητικό μήνυμα. Συγκεκριμένα με το από 20.09.2019 αίτημα ζήτησε το εξής «(...) Παρακαλώ εξηγήστε μου πως έχει ικανοποιηθεί το αίτημά μου για μη λήψη πάσης φύσεως προωθητικών ενεργειών που αφορούν προϊόντα και υπηρεσίες της εταιρείας σας, όταν μετά από δεκάδες αναφορές που έχω πραγματοποιήσει συνεχίζει η εταιρεία σας και στέλνει προωθητικά sms. Σας επισυνάπτω μόνο το τελευταίο sms που μου εστάλη την 19^η Σεπτεμβρίου 2019 και ώρα ..., δηλαδή την ίδια ημέρα που με διαβεβαίωσατε με το email σας ότι το αίτημά μου έχει ικανοποιηθεί πλήρως». Σύμφωνα με τα καταγγελλόμενα, ο καταγγέλλων έλαβε την απάντηση της καταγγελλομένης στο από 20.09.2019 αίτημά του μετά από 48 ημέρες, στις 08.11.2019, χωρίς να ενημερωθεί για χρήση της δυνατότητας παράτασης ενός μηνός και για τους λόγους της καθυστέρησης. Με την από 08.11.2019 απάντηση ενημερώθηκε ως εξής: «(...) Σε σχέση με την ενημέρωση που λάβατε μέσω SMS για την υπηρεσία WIND VISION, σας γνωρίζουμε ότι επρόκειτο για ένα μεμονωμένο ατυχές περιστατικό, καθώς ο τηλεφωνικός σας αριθμός διέλαθε του σχετικού ελέγχου των λιστών με τους τηλεφωνικούς αριθμούς των συνδρομητών μας, οι οποίοι λαμβάνουν τις σχετικές ενημερώσεις. Σας επιβεβαιώνουμε ότι ο τηλεφωνικός σας αριθμός ... είναι καταχωρημένος στο Μητρώο του άρθρου 11, αλλά και στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων που διατηρεί η εταιρεία μας, γεγονός που συνεπάγεται την εξαίρεσή του από κάθε είδους προωθητικές ενέργειες που διενεργεί η εταιρεία μας».

Ο καταγγέλλων υπέβαλε την εν λόγω υπό στοιχ. 3 καταγγελία διότι «(...) παρόλες τις πολύχρονες εναντιώσεις μου με όλους τους τρόπους, συνεχίζω να έχω οχλήσεις (ακόμα και την ίδια μέρα γραπτής διαβεβαίωσης ότι δεν λαμβάνω προωθητικές ενέργειες της εταιρείας). Δεν μπορώ να δεχτώ τον ισχυρισμό της εταιρείας ότι αποτελεί και πάλι ένα ατυχές και μεμονωμένο περιστατικό γιατί επαναλαμβάνεται συνεχώς (...)».

4. Υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΙΣ/237/14-01-2020 καταγγελία

Με την ανωτέρω υπό στοιχείο 4 καταγγελία, ο καταγγέλλων παραπονείται ότι έλαβε ένα ακόμα προωθητικό SMS από την καταγγελλομένη στις 27.11.2019 παρότι είχε εξαιρεθεί από όλες τις προωθητικές της ενέργειες και είχε δηλώσει επανειλημμένως την εναντίωσή του και τις διαμαρτυρίες του στη λήψη ανεπιθύμητης επικοινωνίας για προωθητικούς σκοπούς. Το SMS που έλαβε από την καταγγελλομένη είχε το εξής περιεχόμενο:

«BLACK FRIDAY ΣΤΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ WIND! ΈΛΑ ΕΩΣ 30/11 ΚΑΙ ΒΡΕΣ ΜΟΝΑΔΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΕ SMARTPHONES, TABLETS & ACCESSORIES! ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΚΕΡΔΙΣΕ 20% ΤΗΣ ΑΞΙΑΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΟΥ ΣΕ YELLOWS! ΔΕΣ ΕΔΩ http://bit.ly/BF_OFFERS».

Ο καταγγέλλων, μετά τη λήψη του ως άνω μηνύματος, έστειλε στις 27.11.2019 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον ΥΠΔ της καταγγελλομένης (dpo@wind.gr) και έλαβε, στις 13.01.2020 απάντηση (...) από την ομάδα εξυπηρέτησης ως εξής: «(...) Σε συνέχεια του από 27.11.2019 ηλεκτρονικού μηνύματος που μας αποστείλατε, σας ενημερώνουμε ότι λόγω ανθρώπινου λάθους ο αριθμός σας συμπεριλήφθηκε στη λίστα αποστολής του εν λόγω σύντομου μηνύματος, γεγονός για το οποίο λυπούμαστε ιδιαίτερα. Σας διαβεβαιώνουμε ότι θα καταβάλουμε κάθε προσπάθεια να μην λάβετε στο εξής επικοινωνίες που δεν επιθυμείτε (...)».

Η Αρχή έστειλε στην καταγγελλομένη το υπ' αριθ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΞ/517/22.01.2020 έγγραφο με το οποίο της διαβίβασε τις ανωτέρω υπό στοιχεία 3 και 4 καταγγελίες και της ζήτησε να εκθέσει τις απόψεις της επί αυτών και να εξηγήσει τα εξής ζητήματα:

- για ποιο λόγο λαμβάνουν χώρα τα συνεχόμενα προβλήματα (συστημική δυσλειτουργία και λάθη, μεμονωμένο και ανθρώπινο) και συνεχίζει να σχλεί τον καταγγέλλοντα με ανεπιθύμητα SMS ενώ έχει εξαιρεθεί από κάθε προωθητική της ενέργεια,
- κατά πόσο η διαδικασία της εταιρείας διευκολύνει την άσκηση των προβλεπόμενων στο ΓΚΠΔ δικαιωμάτων (άρθρο 12 παρ. 3 του ΓΚΠΔ) των πελατών/συνδρομητών δεδομένου ότι δεν παρέχει δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής των σχετικών αιτημάτων αλλά υποβολή με φυσική παρουσία σε κατάσταση και σε εξαιρετικές περιπτώσεις μέσω συστημένης επιστολής,
- για ποιο λόγο ζητείται φωτοτυπία της αστυνομικής ταυτότητας και γνήσιο της υπογραφής για την άσκηση των προβλεπόμενων στο ΓΚΠΔ δικαιωμάτων των πελατών/συνδρομητών,
- με ποιο τρόπο εφαρμόζει τη διάταξη του άρθρου 15 παρ. 3 εδάφιο τρίτο του ΓΚΠΔ, και
- ως προς το συστημικό πρόβλημα α) να περιγράψει αναλυτικά ποιο ήταν το πρόβλημα αυτό καθώς και τον τρόπο και τις ενέργειες εντοπισμού και διόρθωσής του, β) να εξηγήσει για ποιο λόγο, παρότι επιλύθηκε το πρόβλημα, απαιτήθηκε η τροποποίηση της ημερομηνίας εξαίρεσης του καταγγέλλοντος από προωθητικές ενέργειες (από 24.01.2018 σε 15.06.2018), γ) να προσδιορίσει τον αριθμό των

προσώπων στους οποίους συνέβη το ίδιο πρόβλημα με τον καταγγέλλοντα και να παραθέσει σχετικές πληροφορίες.

Υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΙΣ/2486/06-04-2020 απάντηση της καταγγελλομένης επί των ανωτέρω υπό στοιχεία 3 και 4 καταγγελιών και των ζητημάτων που ετέθησαν με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΞ/517/22-01-2020 έγγραφο της Αρχής:

Η τηλεφωνική σύνδεση του καταγγέλλοντος με αριθμό ... είναι ενταγμένη στο Μητρώο του άρθρου 11 και στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων που διατηρεί από τις 28.01.2016. Και ενώ η ένταξη του στο Μητρώο του άρθρου 11 επηρεάστηκε, η ένταξη του στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων είναι αδιάλειπτη από τις 28.01.2016. Τα δύο ανεπιθύμητα SMS των δύο τελευταίων καταγγελιών τα έλαβε εξαιτίας εσφαλμένου ανθρώπινου χειρισμού και όχι εξαιτίας αλλοίωσης της σχετικής καταχώρισης.

Οι προωθητικές καμπάνιες που διεξάγονται από το Τμήμα Prepaid Marketing της καταγγελλομένης χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: σε αυτές που αφορούν όλη τη συνδρομητική βάση των χρηστών καρτοκινητής και στις ad hoc καμπάνιες, οι οποίες αφορούν υποσύνολα της εν λόγω βάσης. Για την πρώτη κατηγορία καμπανιών η εξαίρεση των συνδρομητών που έχουν εγγραφεί στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων γίνεται συστηματικά, ενώ για τη δεύτερη με παρέμβαση εξουσιοδοτημένου υπαλλήλου.

Τα δύο SMS που έλαβε ο καταγγέλλων προωθήθηκαν στο πλαίσιο ad hoc καμπανιών. Ο επιφορτισμένος υπάλληλος «φιλτράρει» τη λίστα με τους τηλεφωνικούς αριθμούς τους οποίους αφορά η καμπάνια με το Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων ώστε να αφαιρεθούν από αυτή τα πρόσωπα που άσκησαν το δικαίωμα εναντίωσης ως προς τη λήψη εμπορικών επικοινωνιών. Ως επιπλέον μέτρο εφαρμόζεται το φιλτράρισμα της, ήδη εκκαθαρισμένης από τους αριθμούς του Ειδικού Μητρώου Αντιρρήσεων, λίστας από το επιμέρους μητρώο συνδρομητών, στο οποίο περιλαμβάνονται τα πρόσωπα που έχουν υποβάλει καταγγελία στην Αρχή παραπονούμενα για πλημμελή ικανοποίηση του δικαιώματος εναντίωσης. Στο επιμέρους αυτό μητρώο έχει καταχωρηθεί το κινητό του καταγγέλλοντος.

Την 19.09.2019 ο αρμόδιος υπάλληλος εφάρμοσε επιτυχώς το πρώτο φίλτρο με αποτέλεσμα να εξαιρεθεί ο καταγγέλλων αλλά από λάθος χειρισμό εφάρμοσε αντίστροφα το δεύτερο φίλτρο με αποτέλεσμα να περιληφθεί ο τηλεφωνικός αριθμός του καταγγέλλοντος στην λίστα της σχετικής καμπάνιας. Το ίδιο λάθος αναπαράχθηκε στις 27.11.2019 στο πλαίσιο καμπάνιας για την οποία αξιοποιήθηκε η ίδια λίστα. Έγιναν οι απαραίτητες συστάσεις στον αρμόδιο υπάλληλο.

Η καταγγελλομένη σημειώνει ότι πέραν των ανωτέρω δύο περιπτώσεων, ο καταγγέλλων ποτέ άλλοτε από τις 28.01.2016, οπότε εντάχθηκε στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων και μέχρι σήμερα δεν έχει λάβει προωθητικά μηνύματα. Τα μηνύματα που έλαβε στις 23.06.2018 είχαν καθαρά ενημερωτικό χαρακτήρα και αφορούσαν την λήξη πακέτων υπηρεσιών στις οποίες είχε εγγραφεί ο συνδρομητής.

Σύμφωνα με την καταγγελλομένη, δεδομένου του τεράστιου όγκου των εμπορικών καμπανιών που διεξάγει καθημερινά, γίνεται αντιληπτό ότι τα δύο SMS αποτέλεσαν πραγματικά ατυχή περιστατικά. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι στο διάστημα από την 01/01/2019 μέχρι την 31/12/2019 διεξήχθησαν 50.000 καμπάνιες σε συνδρομητές καρτοκινητής και προωθήθηκαν 300.000.000 SMS. Κατά το χρονικό διάστημα αυτό κανένας άλλος συνδρομητής εκτός του καταγγέλλοντος δεν υπέβαλε σχετικό παράπονο ή καταγγελία. Η καταγγελλομένη επανασχεδιάζει τη διαδικασία και πλέον το φιλτράρισμα των λιστών για τις ad hoc καμπάνιες θα γίνεται συστηματικά και όχι από υπάλληλο.

Σε σχέση με τη διαδικασία ικανοποίησης των δικαιωμάτων που απορρέουν από τον ΓΚΠΔ η καταγγελλομένη αναφέρει τα ακόλουθα: Ο λόγος που έχει προκριθεί η άσκηση των δικαιωμάτων είτε μέσω υποβολής αιτήματος στα καταστήματα είτε με επιστολή έγκειται αφενός στην ανάγκη ορθής ταυτοποίησης των υποκειμένων των δεδομένων, αφετέρου στην επιταγή να αποκτούν πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα συνδρομητών μόνο εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι. Ακόμα, η καταγγελλομένη έκρινε ότι η αποκεντρωμένη δομή των καταστημάτων της, τα οποία λειτουργούν υπό καθεστώς δικαιοχρησίας, δεν ενδείκνυται να εμπλέκεται στην ικανοποίηση των σχετικών αιτημάτων αλλά αυτά θα πρέπει αφού συλλεγούν από τα καταστήματα να διαβιβάζονται κεντρικά προς διερεύνηση και ικανοποίηση σε κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, με εμπλοκή, όπου κρίνεται απαραίτητο του εξειδικευμένου Τμήματος Data Protection, που τελεί υπό την εποπτεία του ΥΠΔ. Η επισύναψη του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας και τα γνήσιο της υπογραφής απαιτούνται μόνο όταν το σχετικό αίτημα υποβάλλεται μέσω επιστολής ή από τρίτο εξουσιοδοτημένο προς τούτο πρόσωπο.

Από τη διαδικασία υπάρχουν εξαιρέσεις, οι οποίες κατατείνουν στην διευκόλυνση των υποκειμένων. Έτσι ορισμένα δικαιώματα, όπως το δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία για προωθητικούς σκοπούς, η ένταξη στο Μητρώο 11 καθώς και η απένταξη από τον Ενιαίο Τηλεφωνικό Κατάλογο μπορούν να ικανοποιηθούν και τηλεφωνικά μέσω κλήσης στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η καταγγελλομένη πληροφορεί την Αρχή ότι μετά από σχεδόν δύο έτη εφαρμογής του ΓΚΠΔ επανασχεδιάζει ριζικά την υφιστάμενη διαδικασία ικανοποίησης δικαιωμάτων με γνώμονα την αξιοποίηση των ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας. Ειδικότερα, σχεδιάζει τη δυνατότητα υποβολής των σχετικών αιτημάτων μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας MyWIND, όπου οι συνδρομητές αυθεντικοποιούνται με ασφάλεια θέτοντας τους προσωπικούς κωδικούς και παράλληλα επίκειται η υλοποίηση σε ευρεία κλίμακα χρήσης OTP, ώστε να καταστεί ασφαλής η ικανοποίηση των σχετικών αιτημάτων και τηλεφωνικά.

Σε σχέση με την συστημική δυσλειτουργία, η καταγγελλόμενη αναφέρει τα εξής: Στην επίμαχη περίπτωση δεν εντοπίστηκε τέτοιου είδους πρόβλημα σε κάποιο πληροφοριακό σύστημά της καθώς με τον όρο συστημική δυσλειτουργία προσπάθησε ανεπιτυχώς να αποδώσει την επενέργεια του ανθρώπινου παράγοντα στο πληροφοριακό σύστημα. Συγκεκριμένα, μια αστοχία του χειριστή υπαλλήλου προκάλεσε ασυμφωνία μεταξύ της δήλωσης του καταγγέλλοντος για ένταξη στο Μητρώο του άρθρου 11 και της απεικόνισης της δήλωσης αυτής στο αντίστοιχο πληροφοριακό σύστημα.

Ο καταγγέλλων είχε καλέσει πολλές φορές στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών για να ζητήσει την εισαγωγή του αριθμού του στο Μητρώο του άρθρου 11 καθώς και την εξαίρεσή του από τη λήψη παντός είδους επικοινωνιών για προωθητικούς σκοπούς. Στο πλαίσιο των εν λόγω επικοινωνιών, ο καταγγέλλων εξυπηρετήθηκε από διαφορετικούς υπαλλήλους, οι οποίοι εισπράττοντας την επιμονή του, η οποία οφειλόταν στο ότι φρονούσε εσφαλμένα ότι το σχετικό αίτημά του δεν έχει δρομολογηθεί, προέβαιναν σε αποεπιλογή και ακολούθως επανεπιλογή του σχετικού πεδίου στην καρτέλα του που αφορά την ένταξή του στο Μητρώο, προκειμένου να βεβαιωθούν ότι έχει καταχωρηθεί ορθά η επιλογή του. Ο τελευταίος υπάλληλος που εξυπηρέτησε τον καταγγέλλοντα αποεπέλεξε το σχετικό πεδίο και ξέχασε το επαναεπιλέξει με αποτέλεσμα την απένταξή του από το Μητρώο στις 31.03.2018 και την διόρθωση της κατάστασης στις 12.06.2018 μετά από αίτημα του καταγγέλλοντος στον ΥΠΔ. Η αστοχία του χειριστή δικαιολογείται εν μέρει από την πίεση που υπάρχει στην πλαίσιο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης λόγω του φόρτου εργασίας και της κούρασης.

Εν συνεχεία, η Αρχή έστειλε στην καταγγελλομένη το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/237-1/01-10-2020 έγγραφο με το οποίο ζήτησε να ενημερωθεί για τα εξής:

- Ποιος είναι ο συνολικός αριθμός των προσώπων, τα οποία είναι ενταγμένα στο επιμέρους μητρώο συνδρομητών της, στο οποίο περιλαμβάνονται οι συνδρομητές που έχουν προβεί στο παρελθόν σε υποβολή καταγγελίας στην Αρχής παραπονούμενοι για πλημμελή ικανοποίηση του δικαιώματος εναντίωσης.

- Εάν στο παραπάνω μητρώο περιλαμβάνονται και πρόσωπα τα οποία έχουν ενταχθεί στο Μητρώο του άρθρου 11 του ν.3471/2006 ή στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων που διατηρεί η καταγγελλομένη και, σε καταφατική περίπτωση, για τον αριθμό των προσώπων αυτών.
- Για τον αριθμό και το περιεχόμενο των μηνυμάτων τα οποία εστάλησαν στα πρόσωπα του παραπάνω μητρώου λόγω της αντίστροφης εφαρμογής του δεύτερου φίλτρου ελέγχου που είχε ως αποτέλεσμα την ένταξη των τηλεφωνικών τους αριθμών στις λίστες των καμπανιών στις 19.09.2019 και 27.11.2019.

Υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΙΣ/7726/11-11-2020 απάντηση της καταγγελλομένης στο υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΞ/237-1/01-10-2020 έγγραφο της Αρχής:

Η καταγγελλομένη απάντησε ότι στο Ειδικό Μητρώο Συνδρομητών περιέχονται επτά (7) τηλεφωνικοί αριθμοί, από τους οποίους τρεις (3) είναι συνδέσεις σταθερής και τέσσερις (4) κινητής. Οι εν λόγω αριθμοί είναι όλοι ενταγμένοι στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων και οι έξι (6) εξ αυτών είναι ενταγμένοι στο Μητρώο του άρθρου 11. Λόγω του εσφαλμένου ανθρώπινου χειρισμού έλαβαν από δύο προωθητικά SMS οι τέσσερις συνδρομητές κινητής (ένα sms στις 19.09.2019 για το WIND VISION και ένα στις 27.11.2019 για το BLACK FRIDAY). Η εταιρεία φρονεί ότι η όχληση στους συγκεκριμένους συνδρομητές δεν ήταν σημαντική και είχε περισσότερο πληροφοριακό χαρακτήρα και όχι επιθετικό δεδομένου ότι τα SMS εστάλησαν σε υφιστάμενους συνδρομητές προκειμένου να επωφεληθούν εφόσον το επιθυμούσαν από συμφέρουσες για εκείνους προσφορές. Η καταγγελλομένη ενημέρωσε την Αρχή ότι έχει ήδη υλοποιήσει τις αναγκαίες αλλαγές ώστε το φιλτράρισμα των λιστών για τις ad hoc καμπάνιες να γίνεται συστημικά προκειμένου να εκμηδενιστεί τελείως το περιθώριο ανθρώπινου λάθους.

Στη συνέχεια, η Αρχή κάλεσε σε ακρόαση, μέσω τηλεδιάσκεψης, αμφότερα τα μέρη ενώπιον της συνεδρίασης του Τμήματός της στις 19/01/2022 (κλήση με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/72/12-01-2022 προς τον καταγγέλλοντα και κλήση με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/73/12-01-2022 προς την καταγγελλομένη) προκειμένου να συζητηθούν οι ως άνω καταγγελίες. Κατά τη συνεδρίαση της 19ης/01/2022 παρέστησαν ο καταγγέλλων και εκ μέρους της καταγγελλομένης οι δικηγόροι Αθηνά Χατζηπαυλή με ΑΜΔΣΑ ... και Χρυσή Τζάθα με ΑΜΔΣΑ Η καταγγελλομένη υπέβαλε εμπρόθεσμα το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2173/11-02-2022 υπόμνημα μετά την ακρόαση ενώπιον της Αρχής στο οποίο αναφέρει, επιπλέον των παραπάνω, τα εξής, συνοπτικώς παρατιθέμενα:

Αντικείμενο των υπό κρίση καταγγελιών αποτελεί η προσήκουσα ικανοποίηση των δικαιωμάτων εναντίωσης και πρόσβασης του καταγγέλλοντος, καθώς και ένταξής του στο Μητρώο του άρθρου 11. Η καταγγελλομένη διευκρινίζει ότι παρά το γεγονός ότι υπεβλήθησαν από τον καταγγέλλοντα πολλαπλά διαδοχικά αιτήματα για την ικανοποίηση του δικαιώματος εναντίωσης, κατ' ουσίαν αυτά αφορούσαν αποκλειστικά την ειδικότερη έκφανση του δικαιώματος, η οποία αφορά στην εξαίρεσή του από τις διαφημιστικές της καμπάνιες.

Ως προς τις τηλεφωνικές οχλήσεις προς τον καταγγέλλοντα: Κατά το χρονικό διάστημα απένταξης του τηλεφωνικού αριθμού του καταγγέλλοντος από το Μητρώο του άρθρου 11 (από 31-03-2018 έως τις 12-06-2018) λόγω εσφαλμένης ενέργειας υπαλλήλου της εξυπηρέτησης πελατών, έλαβαν χώρα δύο κλήσεις από την καταγγελλομένη (στις 25-05-2018 από τον αριθμό ... και στις 04-06-2018 από τον αριθμό ...), οι οποίες, σύμφωνα με τα καταγγελλόμενα πραγματικά περιστατικά, είχαν ως σκοπό την έρευνα προς το καταναλωτικό κοινό και όχι την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών και επομένως ως τέτοιες θα μπορούσαν να απευθυνθούν και προς τηλεφωνικούς αριθμούς, οι οποίοι είναι ενταγμένοι στο Μητρώο του άρθρου 11.

Επιπλέον, αρκετό καιρό μετά την αποκατάσταση της ένταξης του τηλεφωνικού αριθμού του καταγγέλλοντος στο Μητρώο του άρθρου 11, ο τελευταίος αναφέρει στις καταγγελίες του ότι έλαβε μία προωθητική κλήση (στις 23-07-2019 στον αριθμό ...), η οποία ωστόσο διενεργήθηκε από τρίτη εταιρεία με την οποία δεν σχετίζεται η καταγγελλομένη, όπως εξηγήθηκε στον καταγγέλλοντα με την από 19-09-2019 επιστολή της.

Η καταγγελλομένη προσκόμισε α) φύλλο εγγραφών παραγόμενο από τα συστήματα του Τμήματος Αποθήκευσης Δεδομένων στο οποίο εμφανίζεται η ιστορικότητα της ένταξης του τηλεφωνικού αριθμού του καταγγέλλοντος στο Μητρώο του άρθρου 11 και στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων και β) το από 31-01-2018 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον καταγγέλλοντα, όπου τον διαβεβαιώνει για την ένταξή του στο Μητρώο του άρθρου 11

Ως προς τα ανεπίκλητα SMS: Η σχετική Οδηγία της καταγγελλομένης για τη συστημική εξαίρεση μέσω ειδικού εργαλείου του Ειδικού Μητρώου Αντιρρήσεων για τη διεξαγωγή των διαφημιστικών καμπανιών μέσω SMS προς τους συνδρομητές καρτοκινητής, μετά τη διαπίστωση από τα εμπλεκόμενα τμήματα του σχετικού ατυχούς συμβάντος που αφορά τον καταγγέλλοντα, έγινε στις 05-10-2022. Η ανάγκη χωριστής εξαίρεσης της λίστας με τους αριθμούς των συνδρομητών, οι οποίοι κατά το παρελθόν έχουν υποβάλει παράπονα για πλημμελή ικανοποίηση του δικαιώματος εναντίωσης, ως επαυξητικό προστατευτικό φίλτρο, δεν υφίσταται πλέον. Και αυτό γιατί η αυτόματη συστημική εξαίρεση του Ειδικού Μητρώου

Αντιρρήσεων εκμηδένισε τον κίνδυνο εμφιλοχώρησης λάθους στη σχετική διαδικασία.

Στις συνημμένες στο με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5652-1/02-08-2018 έγγραφο της Αρχής καταγγελίες, ο καταγγέλλων, αναφέρει ότι έλαβε, εκτός από τα δύο μηνύματα στις 19-09-2019 και στις 27-11-2019, άλλα τρία ανεπιθύμητα SMS. Από τα τρία αυτά SMS το ένα έχει καθαρά ενημερωτικό χαρακτήρα και αποσκοπούσε στην πληροφόρηση του χρήστη για την εξάντληση προπληρωμένου πακέτου υπηρεσιών. Τα άλλα δύο SMS, εκ πρώτης έχουν προωθητικό χαρακτήρα, πλην όμως η καταγγελλομένη διευκρινίζει ότι απεστάλησαν σε χρονική στιγμή κατά την οποία, ο συνδρομητής είχε αναλώσει την ενσωματωμένη χρήση της σύνδεσής του και αποσκοπούσαν στην κινητοποίησή του για αγορά νέου πακέτου, προκειμένου να αποφευχθεί η ανάλωση του διαθέσιμου στην κάρτα του χρηματικού υπολοίπου. Η καταγγελλομένη σημειώνει ότι εξαιρεί πλέον τους συνδρομητές της που έχουν ασκήσει δικαίωμα αντίρρησης από οποιοδήποτε προωθητικό μήνυμα, ακόμα και από αυτά που αποσκοπούν στην προώθηση πακέτου για την αποφυγή ανάλωσης του διαθέσιμου στην κάρτα χρηματικού υπολοίπου και απολογείται για την αποστολή προς τον καταγγέλλοντα και των δύο αυτών μηνυμάτων, μολονότι αποσκοπούσαν στο να τον προστατέψουν από υπέρμετρες χρεώσεις.

Ως προς την ικανοποίηση του αιτήματος ένταξης στο Μητρώο του άρθρου 11 και του δικαιώματος εναντίωσης του καταγγέλλοντος: Σύμφωνα με το ιστορικό των υπό εξέταση καταγγελιών, ο καταγγέλλων υπέβαλε πολλαπλά αιτήματα για την ένταξή του στο Μητρώο του άρθρου 11. Παρ' όλα αυτά κάποια εξ αυτών τα υπέβαλε προς την ηλεκτρονική διεύθυνση του DPO της καταγγελλομένης, η οποία δεν προοριζόταν κατά το χρόνο εκείνο για την ικανοποίηση των σχετικών αιτημάτων, καθώς οι υπάλληλοι που διαχειρίζονταν αυτή την ηλεκτρονική διεύθυνση, δεν είχαν πρόσβαση στις καρτέλες των συνδρομητών.

Όσον αφορά τα αιτήματα για καταχώρηση του τηλεφωνικού αριθμού του καταγγέλλοντος στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων, αυτά παρήλκαν, δεδομένου ότι η ένταξη έχει λάβει χώρα ήδη από τις 28-01-2016. Η καταγγελλομένη επισημαίνει ότι κάθε φορά που ο καταγγέλλων υπέβαλε εκ νέου το αίτημα για εξαίρεση μέσω της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ικανοποιούνταν σωστά, υπό την έννοια ότι γινόταν επανέλεγχος και επιβεβαίωση της ένταξης του από τον υπάλληλο που τον εξυπηρετούσε.

Το γεγονός ότι σε κάποιες από τις αλληλογραφίες του καταγγέλλοντος προς την ηλεκτρονική διεύθυνση DPO, παραπέμπονταν σε κατάσταση για την υποβολή φόρμας άσκησης δικαιώματος του ΓΚΠΔ, οφειλόταν στην αδυναμία επαρκούς ταυτοποίησης του καταγγέλλοντος μέσω του DPO mail. Ωστόσο, το σφάλμα που εντοπίζει η καταγγελλομένη και για το οποίο απολογείται, έγκειται στο ότι δεν υπήρχε λόγος παραπομπής του

καταγγέλλοντος σε κάποιο κατάσταση WIND, αλλά αρκούσε η προτροπή του να καλέσει στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση, αφού το δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία για προωθητικούς σκοπούς και η ένταξη στο Μητρώο του άρθρου 11, μπορούσαν να ικανοποιηθούν και τηλεφωνικά μέσω κλήσης στο Τμήμα Εξυπηρέτησης.

Ως προς την ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης του καταγγέλλοντος: Το δικαίωμα πρόσβασης υπεβλήθη από τον καταγγέλλοντα παραδεκτά στις 16-08-2019 μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας εξυπηρέτησης πελατών και ικανοποιήθηκε με την από 19-09-2019 απάντηση της καταγγελλομένης, προς την ηλεκτρονική του διεύθυνση ..., η επιβεβαίωση της οποίας έγινε κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας μαζί του. Η καταγγελλομένη διευκρινίζει, σε σχέση με το αίτημα πρόσβασης του καταγγέλλοντος, όπως αυτό περιέχεται στο από 21-06-2018 ηλεκτρονικό μήνυμα προς τη διεύθυνση dpo, ότι αυτό δεν ικανοποιήθηκε, καθώς το εν λόγω κανάλι δεν προσφερόταν για την προσήκουσα ταυτοποίηση των συνδρομητών της.

Ως προς τη συμμόρφωση της καταγγελλομένης με τις υποδείξεις της Αρχής: Εκτός από την τροποποίηση της συναφούς με τη διεξαγωγή των διαφημιστικών καμπανιών μέσω σύντομων μηνυμάτων διαδικασίας, η καταγγελλομένη προέβη σε αναθεώρηση της διαδικασίας υποβολής των αιτημάτων των καταναλωτών που σχετίζονται με την ικανοποίηση των προβλεπόμενων στον ΓΚΠΔ δικαιωμάτων. Από τις 28-05-2021, έχει τεθεί σε εφαρμογή η δυνατότητα υποβολής των εν λόγω αιτημάτων μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας επικοινωνίας, στην οποία έχει προστεθεί ειδικό πεδίο με τίτλο Άσκηση Δικαιωμάτων GDPR (διαθέσιμη στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://www.wind.gr/gr/epikoinonia/forma-epikoinonias/>). Η καταγγελλομένη προσκομίζει προς απόδειξη της ημερομηνίας θέσης σε ισχύ του νέου τρόπου υποβολής των εν λόγω αιτημάτων, την επίσημη ενημέρωση που απεστάλη εσωτερικά στα εμπλεκόμενα τμήματά της από το αρμόδιο, για θέματα εξυπηρέτησης καταναλωτών, τμήμα.

Η ένταξη της διαδικασίας υποβολής των δικαιωμάτων του ΓΚΠΔ, στην ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας, αξιολογήθηκε ως η βέλτιστη λύση για τους ακόλουθους λόγους:

Πρώτον γιατί σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Αδειών και το άρθρο 3.6.1. αυτού, οι πάροχοι οφείλουν να εξασφαλίζουν την ύπαρξη διαδικασίας εξέτασης των παραπόνων των καταναλωτών και μεριμνούν μεταξύ άλλων για τη δημοσίευση σε εμφανές και εύκολα προσβάσιμο σημείο των ιστοσελίδων τους της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και της διεύθυνσης του ιστοτόπου τους με ειδική φόρμα, τις οποίες οφείλουν να διαθέτουν για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Εφόσον η καταγγελλομένη έχει επιλέξει τη φόρμα επικοινωνίας ως τον πιο εύχρηστο τρόπο για την υποβολή των αιτημάτων των συνδρομητών της και εν γένει των ενδιαφερόμενων καταναλωτών, ακολούθησε την ίδια πρακτική και για

τα σχετιζόμενα με τα δικαιώματα του ΓΚΠΔ αιτήματα. Επιπλέον, ειδικά για αυτήν την κατηγορία αιτημάτων, η ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας προκρίνεται γιατί επιτρέπει την συμπλήρωση των αναγκαίων στοιχείων ταυτοποίησης του ενδιαφερόμενου υποκειμένου, καθώς και την επισύναψη εγγράφου ταυτοπροσωπίας. Επιπρόσθετα, η επιλογή του σχετικού πεδίου από το υποκείμενο διευκολύνει σημαντικά την κατηγοριοποίηση των εν λόγω αιτημάτων και καθιστά ευκολότερη την ικανοποίησή τους. Τέλος, οι συνδρομητές της καταγγελλομένης είναι εξοικειωμένοι στη χρήση της ηλεκτρονικής φόρμας επικοινωνίας.

Η καταγγελλομένη αναφέρει ότι ακολουθώντας τις συστάσεις και οδηγίες της Αρχής συμμορφώθηκε πλήρως με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας στις εξεταζόμενες περιπτώσεις ώστε να μην επαναληφθούν στο μέλλον και να μην ενοχληθεί εκ νέου ο καταγγέλλων. Υπήρξαν κάποια σφάλματα απειρίας προς τον καταγγέλλοντα, τα οποία όμως διορθώθηκαν.

Η Αρχή, μετά από εξέταση του συνόλου των στοιχείων του φακέλου και όσων προέκυψαν από την ενώπιον της ακροαματική διαδικασία και το υπόμνημα της καταγγελλομένης, αφού άκουσε τον εισηγητή και τη βοηθό εισηγητή, η οποία παρέστη χωρίς δικαίωμα ψήφου, κατόπιν διεξοδικής συζητήσεως.

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

1. Από τις διατάξεις των άρθρων 51 και 55 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ) και του άρθρου 9 του νόμου 4624/2019 (ΦΕΚ Α' 10 137) προκύπτει ότι η Αρχή έχει αρμοδιότητα να εποπτεύει την εφαρμογή των διατάξεων του ΓΚΠΔ, του νόμου αυτού και άλλων ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.
2. Το ζήτημα, της πραγματοποίησης 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, ρυθμίζεται με το άρθρο 11 του ν. 3471/2006 για την προστασία προσωπικών δεδομένων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ο οποίος ενσωμάτωσε στην εθνική έννομη τάξη την Οδηγία 2002/58/ΕΚ. Σύμφωνα με το άρθρο αυτό, μία τέτοια επικοινωνία επιτρέπεται μόνο εφόσον ο συνδρομητής συγκατατεθεί εκ των προτέρων ρητώς. Κατ' εξαίρεση, σύμφωνα με το άρθρο 11 παρ. 3 του ν. 3471/2006, τα στοιχεία επαφής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που αποκτήθηκαν νομίμως, στο πλαίσιο της πώλησης προϊόντων ή υπηρεσιών ή άλλης συναλλαγής, μπορούν να χρησιμοποιούνται για την απευθείας προώθηση παρόμοιων προϊόντων ή υπηρεσιών του προμηθευτή ή για

την εξυπηρέτηση παρόμοιων σκοπών, ακόμη και όταν ο αποδέκτης του μηνύματος δεν έχει δώσει εκ των προτέρων τη συγκατάθεσή του, υπό την προϋπόθεση ότι του παρέχεται κατά τρόπο σαφή και ευδιάκριτο η δυνατότητα να αντιτάσσεται, με εύκολο τρόπο και δωρεάν, στη συλλογή και χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών του στοιχείων και αυτό κατά τη συλλογή των στοιχείων επαφής, καθώς και σε κάθε μήνυμα, σε περίπτωση που ο χρήστης αρχικά δεν είχε διαφωνήσει σε αυτή τη χρήση.

3. Σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. 2, 3, 4 και 6 ΓΚΠΔ «2. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας διευκολύνει την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων που προβλέπονται στα άρθρα 15 έως 22. Στις περιπτώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 11 παράγραφος 2, ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν αρνείται να ενεργήσει κατόπιν αιτήσεως του υποκειμένου των δεδομένων για να ασκήσει τα δικαιώματά του βάσει των άρθρων 15 έως 22, εκτός αν ο υπεύθυνος επεξεργασίας αποδείξει ότι δεν είναι σε θέση να εξακριβώσει την ταυτότητα του υποκειμένου των δεδομένων. 3. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων πληροφορίες για την ενέργεια που πραγματοποιείται κατόπιν αιτήματος δυνάμει των άρθρων 15 έως 22 χωρίς καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος. Η εν λόγω προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά δύο ακόμη μήνες, εφόσον απαιτείται, λαμβανομένων υπόψη της πολυπλοκότητας του αιτήματος και του αριθμού των αιτημάτων. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας ενημερώνει το υποκείμενο των δεδομένων για την εν λόγω παράταση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, καθώς και για τους λόγους της καθυστέρησης. Εάν το υποκείμενο των δεδομένων υποβάλλει το αίτημα με ηλεκτρονικά μέσα, η ενημέρωση παρέχεται, εάν είναι δυνατόν, με ηλεκτρονικά μέσα, εκτός εάν το υποκείμενο των δεδομένων ζητήσει κάτι διαφορετικό. 4. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν ενεργήσει επί του αιτήματος του υποκειμένου των δεδομένων, ενημερώνει εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος το υποκείμενο των δεδομένων για τους λόγους, για τους οποίους δεν ενήργησε και για τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας σε εποπτική αρχή και άσκησης δικαστικής προσφυγής. (...) 6. Με την επιφύλαξη του άρθρου 11, όταν ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει εύλογες αμφιβολίες σχετικά με την ταυτότητα του φυσικού προσώπου που υποβάλλει το αίτημα που αναφέρεται στα άρθρα 15 έως 21, ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να ζητήσει την παροχή πρόσθετων πληροφοριών αναγκαίων για την επιβεβαίωση της ταυτότητας του υποκειμένου των δεδομένων.»
4. Σύμφωνα με το άρθρο 15 παρ. 1 ΓΚΠΔ «1. Το υποκείμενο των δεδομένων έχει το δικαίωμα να λαμβάνει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας επιβεβαίωση για το κατά πόσον ή όχι τα

δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν υφίστανται επεξεργασία και, εάν συμβαίνει τούτο, το δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και στις ακόλουθες πληροφορίες: (...)».

5. Σύμφωνα με το άρθρο 21 παρ. 2 του ΓΚΠΔ «Εάν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης, το υποκείμενο των δεδομένων δικαιούται να αντιταχθεί ανά πάσα στιγμή στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν για την εν λόγω εμπορική προώθηση, περιλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, εάν σχετίζεται με αυτήν την απευθείας εμπορική προώθηση.». Στην παρ. 3 του ίδιου άρθρου ορίζεται ότι «Όταν τα υποκείμενα των δεδομένων αντιτίθενται στην επεξεργασία για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν υποβάλλονται πλέον σε επεξεργασία για τους σκοπούς αυτούς».
6. Σύμφωνα με το άρθρο 25 παρ. 1 του ΓΚΠΔ «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 την επεξεργασία, ο υπεύθυνος επεξεργασίας εφαρμόζει αποτελεσματικά, τόσο κατά τη στιγμή του καθορισμού των μέσων επεξεργασίας όσο και κατά τη στιγμή της επεξεργασίας, κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, όπως η ψευδωνυμοποίηση, σχεδιασμένα για την εφαρμογή αρχών προστασίας των δεδομένων, όπως η ελαχιστοποίηση των δεδομένων, και την ενσωμάτωση των απαραίτητων εγγυήσεων στην επεξεργασία κατά τρόπο ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του παρόντος κανονισμού και να προστατεύονται τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων.»
7. **Σε σχέση με την άσκηση του δικαιώματος εναντίωσης:** Στην προκειμένη περίπτωση, ο καταγγέλλων, άσκησε το προβλεπόμενο στο άρθρο 21 παρ. 2 ΓΚΠΔ δικαίωμα εναντίωσης με την από 28.01.2016 εγγραφή του, κατόπιν σχετικού αιτήματος του, α) στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων που τηρεί η καταγγελλομένη, ως εξαιρούμενος από οποιαδήποτε προωθητική της ενέργεια και β) στο Μητρώο του άρθρου 11 ν.3471/2016 (μητρώο «opt-out»), το οποίο επίσης τηρεί η καταγγελλομένη, για την εξαίρεση από πραγματοποίηση τηλεφωνικών προωθητικών κλήσεων στον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου.

Ωστόσο, μετά την ημερομηνία εγγραφής του στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων, ο καταγγέλλων έλαβε από την καταγγελλομένη πέντε (5) ανεπιθύμητα προωθητικά SMS, τρία στις 14.06.2018, ένα στις 19.09.2019 και ένα στις 27.11.2019 (βλ. ιστορικό της παρούσας). Η καταγγελλομένη χαρακτηρίζει το ένα από τα τρία μήνυμα που εστάλησαν

στις 14.06.2018 (με περιεχόμενο «*Το πακέτο New talk to all & data λήγει απόψε. Μπες στο MYF2G APP και ενεργοποίησέ το πάλι για λεπτά ομιλίας προς όλους, sms και MB με μία κίνηση*») ως καθαρά ενημερωτικό, το οποίο αποσκοπούσε στην πληροφόρηση του χρήστη για την εξάντληση προπληρωμένου πακέτου υπηρεσιών. Από το περιεχόμενο όμως του εν λόγω μηνύματος φαίνεται ότι περιλαμβάνει προώθηση αφού αναφέρεται σε εκ νέου ενεργοποίηση του πακέτου. Το από 23.06.2018 μήνυμα, το περιεχόμενου του οποίου δεν προσκομίστηκε από καμία πλευρά, είχε, σύμφωνα με την απάντηση της καταγγελλομένης, καθαρά ενημερωτικό χαρακτήρα. Επισημαίνεται ότι τα τέσσερα από τα παραπάνω πέντε προωθητικά μηνύματα (τα τρία μηνύματα στις 14.06.2018 και το μήνυμα στις 27.11.2019) δεν περιλάμβαναν δυνατότητα διαγραφής του αποδέκτη.

Η καταγγελλομένη δεν ενήργησε ώστε να διακόψει την αποστολή των προωθητικών μηνυμάτων στον καταγγέλλοντα παρά την εναντίωση του, τα επανειλημμένα μηνύματά του (βλ. ιστορικό της παρούσας), με τα οποία παραπονείτο για τη λήψη του κάθε προωθητικού SMS, επαναλάμβανε ότι είναι καταχωρημένος στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων και ως εκ τούτου εξαιρείται από οποιαδήποτε προωθητική της ενέργεια και παρά τις διαβεβαιώσεις της ίδιας περί σεβασμού της σχετικής εναντίωσης. Η καταγγελλομένη δεν ενήργησε για τη διακοπή των προωθητικών αυτών μηνυμάτων ούτε μετά τη διαβίβαση σε αυτή από την Αρχή των υπό στοιχεία 1 και 2 συνεξεταζόμενων καταγγελιών αλλά έστειλε τα δύο τελευταία κατά σειρά μηνύματα στον καταγγέλλοντα μετά την απάντησή της στις καταγγελίες αυτές (Πρβλ. ΑΠΔ 37/2015 και 71/2015, ιδίως σκ. 5. Βλ. και ΑΠΔ 26/2021).

Όσον αφορά την καταχώριση του καταγγέλλοντος στο Μητρώο του άρθρου 11 ν.3471/2006, αυτή διακόπηκε, σύμφωνα με την απάντηση της καταγγελλομένης, για διάστημα τριών μηνών, από 31.03.2018 έως 12.06.2018, λόγω ανθρώπινου σφάλματος εργαζομένου αυτής και αποκαταστάθηκε μετά από ενέργεια του καταγγέλλοντος. Κατά το χρονικό αυτό διάστημα δεν πραγματοποιήθηκαν τηλεφωνικές προωθητικές κλήσεις από την καταγγελλομένη ούτε προσκομίζονται στοιχεία από τον καταγγέλλοντα ότι δέχτηκε τηλεφωνικές προωθητικές κλήσεις από άλλες εταιρείες. Η καταγγελλομένη πραγματοποίησε δύο τηλεφωνικές κλήσεις έρευνας αγοράς οι οποίες δεν εμπίπτουν στο σκοπό της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών. Επίσης, σύμφωνα με την απάντηση της καταγγελλομένης, η προωθητική τηλεφωνική κλήση προς τον καταγγέλλοντα από τον αριθμό ..., η οποία πραγματοποιήθηκε μετά την αποκατάσταση της ένταξής του στο Μητρώο του άρθρο 11, διενεργήθηκε από τρίτη εταιρεία με την οποία δεν σχετίζεται.

Στο μετά την ακρόαση υπόμνημά της, η καταγγελλομένη αναφέρει ότι ο καταγγέλλων

υπέβαλε πολλαπλά αιτήματα για την ένταξή του στο Μητρώο του άρθρου 11 και κάποια από αυτά τα υπέβαλε στην ηλεκτρονική διεύθυνση του ΥΠΔ της. Ως προς το ζήτημα αυτό επισημαίνεται καταρχήν ότι δεν απαιτείται η υποβολή πολλαπλών αιτημάτων για την ένταξη στο Μητρώο του άρθρου 11 αλλά αρκεί το πρώτο σχετικό αίτημα του αιτούντος. Κατά δεύτερο λόγο, από την ηλεκτρονική αλληλογραφία που προσκόμισε στην Αρχή ο καταγγέλλων προκύπτει ότι δεν άσκησε το δικαίωμα εναντίωσης (της ένταξης είτε στο Μητρώο του άρθρου 11 είτε στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων) μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης του ΥΠΔ αλλά με τα μηνύματα που έστειλε παραπονείτο για την λήψη των προωθητικών SMS παρότι είχε ήδη εναντιωθεί και παρά τις επανειλημμένες διαμαρτυρίες του.

Συνεπώς, διαπιστώνεται παράβαση του άρθρου 21 (3) ΓΚΠΔ με την αποστολή των πέντε (5) προωθητικών μηνυμάτων στον καταγγέλλοντα παρά τη σχετική εναντίωσή του και τις επανειλημμένες διαμαρτυρίες του καθώς και με την απένταξη του τηλεφωνικού του αριθμού από το Μητρώο του άρθρου 11 για διάστημα τριών (3) μηνών χωρίς να το έχει ζητήσει ο ίδιος.

8. **Σε σχέση με την άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης:** Στην προκειμένη περίπτωση ο καταγγέλλων υπέβαλε στην καταγγελλομένη τα εξής αιτήματα άσκησης του δικαιώματος πρόσβασης:

α) το από 25.05.2018 αίτημα μέσω μηνύματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση του ΥΠΔ αυτής, με το οποίο ζήτησε να ενημερωθεί *«αν διατηρείτε opt in συγκατάθεση από μέρους μου να λαμβάνω μέρος σε έρευνα ικανοποίησης πελατών. Επιπλέον, ζητάω πρόσβαση σε ενδεχόμενη συγκατάθεση»*,

β) το από 14.06.2018 αίτημα μέσω μηνύματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση του ΥΠΔ με το οποίο ζήτησε να του σταλεί αντίγραφο που να αναφέρει ότι έχει εξαιρεθεί από κάθε προωθητική ενέργεια της καταγγελλομένης καθώς και ότι είναι ενταγμένος στο Μητρώο του άρθρου 11 και την ημερομηνία ένταξής του σε αυτό,

γ) το από 21.06.2018 αίτημα μέσω μηνύματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση του ΥΠΔ με το οποίο ζήτησε πρόσβαση σε τυχόν συγκατάθεσή του για προωθητικά SMS και αυτοματοποιημένες κλήσεις για έρευνα ικανοποίησης πελάτη, στην αρχική συνομιλία (αίτημα ...) για εξαίρεσή του από προωθητικές ενέργειες και ένταξή του στο Μητρώο του άρθρου 11, καθώς και στην από 14.6.2018 και ώρα ... συνομιλία του με εργαζομένη της καταγγελλομένης και

δ) το από 16-08-2019 αίτημα, το οποίο υπέβαλε μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας εξυπηρέτησης πελατών.

Βάσει των πραγματικών περιστατικών των συνεξεταζόμενων υποθέσεων, η καταγγελλομένη δεν ικανοποίησε τα ανωτέρω υπό στοιχεία α και β αιτήματα του καταγγέλλοντος διότι δεν ασκήθηκαν με κάποιον από τους τρόπους που προσδιορίζονταν στην, κατά το χρόνο εκείνο, δημοσιοποιημένη στο διαδικτυακό τόπο πολιτική της για την άσκηση των δικαιωμάτων που απορρέουν από τον ΓΚΠΔ (ήτοι μετάβαση σε κατάσταση και σε όλως εξαιρετικές περιπτώσεις, και εφόσον το υποκείμενο δεν έχει πρόσβαση σε κατάσταση, υποβολή της αίτησης από εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ή με συστημένη επιστολή). Η καταγγελλομένη απάντησε στον καταγγέλλοντα ότι μόλις ακολουθήσει την ως άνω διαδικασία που περιγράφεται στην πολιτική της και για την οποία τον ενημέρωσε αναλυτικά με την από 14.06.2018 επιστολή της, θα ικανοποιηθεί το αίτημά του για άσκηση δικαιώματος πρόσβασης βάσει του ΓΚΠΔ εντός της προβλεπόμενης από τον εν λόγω Κανονισμό προθεσμίας. Αντιστοίχως ισχυρίστηκε ενώπιον της Αρχής ότι ο καταγγέλλων δεν άσκησε με κάποιον από τους τρόπους που προσδιορίζονται στην πολιτική της τα δικαιώματά του ώστε να είναι σε θέση να τα ικανοποιήσει.

Ωστόσο, ο ΓΚΠΔ δεν θεσπίζει συγκεκριμένο διαδικαστικό πλαίσιο για την άσκηση δικαιώματος αλλά προβλέπει ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να διευκολύνει την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων (άρθρο 12(2) ΓΚΠΔ), παρέχοντας τα μέσα για την ηλεκτρονική υποβολή τους, ιδίως όταν δεδομένα υφίστανται επεξεργασία με ηλεκτρονικά μέσα (αιτ. 59 ΓΚΠΔ). Σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τη διαφάνεια βάσει του κανονισμού 2016/679 (WP260 rev.01) του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων, οι διαφορετικοί τρόποι που παρέχει ο υπεύθυνος επεξεργασίας για την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων πρέπει να είναι κατάλληλοι για το πλαίσιο και τη φύση της μεταξύ τους σχέσης και να αντανακλούν τους διαφορετικούς τρόπους με τους οποίους τα υποκείμενα των δεδομένων αλληλοεπιδρούν μαζί του. Ειδικότερα, υπεύθυνος επεξεργασίας, ο οποίος χρησιμοποιεί ένα ηλεκτρονικό έντυπο στον ιστότοπό του και έγχαρτα έντυπα στην υποδοχή του, εξακολουθεί να αποδέχεται αιτήματα πρόσβασης που υποβάλλονται με άλλους τρόπους (όπως μέσω επιστολής ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) και παρέχει ένα ειδικό προς αυτό τον σκοπό σημείο επαφής (η πρόσβαση στο οποίο είναι δυνατή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφωνικώς) ώστε να βοηθάει τα υποκείμενα των δεδομένων να ασκούν τα δικαιώματά τους (βλ. παράδειγμα σελ. 35 των κατευθυντήριων γραμμών WP260 rev.01).

Συνεπώς, η άσκηση δικαιώματος δυνάμει των άρθρων 15 έως 22 ΓΚΠΔ δεν απαιτείται

να περιβληθεί συγκεκριμένο τύπο ή να ασκηθεί με πανηγυρικό τρόπο π.χ. με την επίκληση των διατάξεων του ΓΚΠΔ ή με ρητή αναφορά σε άσκηση του (βλ. ΑΠΔ 13/2021, ΑΠΔΠΧ 26/2021, ΑΠΔ 36/2021). Αν και οι τυποποιημένες φόρμες που χρησιμοποιούνται προκειμένου να ασκηθεί το δικαίωμα πρόσβασης διευκολύνουν την αναγνώριση ενός δικαιώματος πρόσβασης, η άσκησή του είναι εξίσου ισχυρή αν το υποκείμενο την υποβάλει μέσω επιστολής, μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή προφορικά. Ως εκ τούτου, δεν είναι υποχρεωτικό να χρησιμοποιείται η τυποποιημένη φόρμα και απλώς ενθαρρύνονται τα υποκείμενα να τη χρησιμοποιούν (βλ. ΑΠΔ 19/2022).

Στην προκειμένη περίπτωση, ο καταγγέλλων προέβη στην άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης, κατά τρόπο αναντίρρητο και σαφή, μέσω των ανωτέρω υπό στοιχεία α και β γραπτών μηνυμάτων του προς τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ΥΠΔ της καταγγελλομένης. Μάλιστα, η συγκεκριμένη διεύθυνση αναγράφονταν στην, κατά το χρόνο εκείνο, δημοσιοποιημένη πολιτική της, ενώ σύμφωνα με το άρθρο 38(4) ΓΚΠΔ, ο ΥΠΔ αποτελεί σημείο επαφής με τα υποκείμενα των δεδομένων για την άσκηση των δικαιωμάτων τους. Σύμφωνα δε με την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΙΣ/2486/06-04-2020 απάντηση της καταγγελλομένης, το εξειδικευμένο Τμήμα Data Protection, που τελεί υπό την εποπτεία του ΥΠΔ, εμπλέκεται, όπου κρίνεται απαραίτητο, στη διερεύνηση και ικανοποίηση των αιτημάτων άσκησης των δικαιωμάτων, η οποία πραγματοποιείται κεντρικά από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, ενώ στα καταστήματα, τα οποία λειτουργούν υπό καθεστώς δικαιοχρήσης, γίνεται μόνο η συλλογή των δεδομένων και η διαβίβασή τους στα κεντρικά. Επισημαίνεται ότι, η καταγγελλομένη, σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στην από 19.09.2019 απάντησή της στο ανωτέρω υπό στοιχεία δ αίτημα πρόσβασης του καταγγέλλοντος, ικανοποίησε το αίτημά του για ένταξη στο Μητρώο του άρθρου 11, το οποίο ο καταγγέλλων απέστειλε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε αντίθεση προς το περιεχόμενο της απάντησής της στα ανωτέρω υπό στοιχεία α και β μηνύματα.

9. Περαιτέρω, η καταγγελλομένη πρόβαλε ως λόγο μη ικανοποίησης των υπό στοιχεία α και β αιτημάτων του καταγγέλλοντος τη διασφάλιση των προσωπικών του δεδομένων, η οποία έχει ως προαπαιτούμενο να διενεργείται ορθή ταυτοποίηση των προσωπικών στοιχείων του κάθε πελάτη. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της καταγγελλομένης τόσο προς τον καταγγέλλοντα όσο και προς την Αρχή, ταυτοποίηση δεν μπορεί να διενεργηθεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αλλά μόνο, για ορισμένα αιτήματα τηλεφωνικά και για ορισμένα άλλα συμπεριλαμβανομένων των αιτημάτων για την άσκηση δικαιωμάτων που πηγάζουν από τον ΓΚΠΔ είτε διά της φυσικής παρουσίας σε κατάστημα, του

υποκειμένου των δεδομένων ή ατόμου νομίμως εξουσιοδοτημένου από αυτό, είτε με συστημένη επιστολή. Τον ίδιο λόγο, ότι δηλαδή δεν προσφέρονταν το κανάλι που χρησιμοποιήθηκε για την άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης, ήτοι η διεύθυνση του ΥΠΔ, για την προσήκουσα ταυτοποίηση των συνδρομητών της, προέβαλε η καταγγελλομένη και με το μετά την ακρόαση υπόμνημά της σε σχέση με το ανωτέρω υπό στοιχείο γ αίτημα του καταγγέλλοντος (βλ. σκέψη 11 της παρούσας).

Ωστόσο, η καταγγελλομένη ως τηλεπικοινωνιακός πάροχος διαθέτει πλείστους ευχερείς τρόπους ορθής ταυτοποίησης των υποκειμένων των δεδομένων χωρίς να απαιτείται κατ' ανάγκη να χρησιμοποιηθεί για την ταυτοποίηση το ίδιο κανάλι με αυτό που χρησιμοποιήθηκε για την υποβολή του αιτήματος άσκησης του δικαιώματος πρόσβασης ή η φυσική παρουσία του υποκειμένου των δεδομένων στο κατάστημα. Εξάλλου για την άσκηση ενός εκ των δικαιωμάτων που απορρέουν από τον ΓΚΠΔ ήτοι του προβλεπόμενου στο άρθρο 21(2) ΓΚΠΔ δικαιώματος εναντίωσης στην επεξεργασία δεδομένων για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης καθώς και του δικαιώματος απένταξης από τον Ενιαίο Τηλεφωνικό Κατάλογο, η καταγγελλομένη παρείχε δυνατότητα τηλεφωνικής ταυτοποίησης μέσω της εξυπηρέτησης πελατών. Συνεπώς, μπορούσε να επιβεβαιώσει τα στοιχεία ταυτοποίησης του καταγγέλλοντος, τα οποία διέθετε ήδη στο αρχείο της, με χρήση του αριθμού του κινητού του τηλεφώνου (βλ. ΑΠΔ 19/2002), τον οποίο επίσης διέθετε ήδη στο αρχείο της ως πάροχος του αριθμού αυτού ή με την παραπομπή του στην εξυπηρέτηση πελατών για τηλεφωνική ταυτοποίηση.

Επιπλέον, από τις διατάξεις του άρθρου 12(6) ΓΚΠΔ προκύπτει ότι σε περίπτωση κατά την οποία ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει εύλογες αμφιβολίες σχετικά με την ταυτότητα του φυσικού προσώπου που υποβάλλει το αίτημα, ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να ζητήσει την παροχή πρόσθετων πληροφοριών αναγκαίων για την επιβεβαίωση της ταυτότητας του υποκειμένου των δεδομένων. Ωστόσο, στην προκειμένη περίπτωση, η καταγγελλομένη δεν εξήγησε ούτε τεκμηρίωσε ποιες είναι οι εύλογες αμφιβολίες που είχε ως προς την ταυτότητά του ούτε του ζήτησε τέτοιες πρόσθετες πληροφορίες.

10. Σύμφωνα με τα αναφερόμενα στις ανωτέρω σκέψεις, η μη αποκλειστική χρήση από τον καταγγέλλοντα των τρόπων άσκησης του δικαιώματος πρόσβασης που περιγράφονται στην πολιτική της καταγγελλομένης δεν συνιστά νόμιμο λόγο μη ικανοποίησής του και, συνεπώς, στοιχειοθετείται παράβαση του άρθρου 15 (1) ΓΚΠΔ, ενώ η καταγγελλομένη, επικαλούμενη προσχηματικά αδυναμία ορθής ταυτοποίησης του καταγγέλλοντος με άλλους τρόπους πέραν της φυσικής παρουσίας στο κατάστημα ή μέσω συστημένης επιστολής δυσχέρανε την άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης κατά παράβαση του

άρθρου 12 (2) ΓΚΠΔ.

11. Η καταγγελλόμενη δεν παρείχε οιαδήποτε απόκριση στον καταγγέλλοντα προς ικανοποίηση ή μη του ανωτέρω υπό στοιχείο γ αιτήματός του.

Ωστόσο, η καταγγελλόμενη ως υπεύθυνος επεξεργασίας έχει υποχρέωση να απαντήσει αιτιολογημένα στο δικαίωμα πρόσβασης του καταγγέλλοντος ακόμα και αρνητικά (ΣτΕ 2627/2017), σε περίπτωση κατά την οποία δεν συντρέχει κατά την άποψη της νόμιμος λόγος ικανοποίησης του αιτήματος, εντός μηνός από την παραλαβή του, σύμφωνα με το άρθρο 12 (3) ΓΚΠΔ. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν ενεργήσει επί του αιτήματος του υποκειμένου των δεδομένων, ενημερώνει εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος το υποκείμενο των δεδομένων για τους λόγους για τους οποίους δεν ενήργησε και για τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας σε εποπτική αρχή και άσκησης δικαστικής προσφυγής, σύμφωνα με το άρθρο 12 (4) ΓΚΠΔ. Η μη απάντηση του υπευθύνου επεξεργασίας σε αίτημα πρόσβασης και ενημέρωσης του υποκειμένου για τα προσωπικά του δεδομένα συνιστά αυτοτελή παραβίαση κατά το άρθρο 15 ΓΚΠΔ. Στην υπό κρίση περίπτωση, η καταγγελλόμενη, αφενός δεν παρείχε απάντηση στον καταγγέλλοντα, έστω και αρνητική κατά παράβαση του άρθρου 12 (3) και (4) ΓΚΠΔ, αφετέρου, δεν ικανοποίησε το ανωτέρω υπό στοιχείο γ νόμιμο αίτημά του ως όφειλε κατά παράβαση του άρθρου 15 (1) ΓΚΠΔ.

Παρότι η καταγγελλόμενη επικαλείται απειρία στην διαχείριση του καταγγέλλοντος: α) διατήρησε την πολιτική της για την άσκηση των δικαιωμάτων που απορρέουν από τον ΓΚΠΔ με φυσική παρουσία στο κατάστημα ή μέσω συστημένης επιστολής από το 2018 έως το 2021 (βλ. ιστορικό της παρούσας), β) στο διάστημα αυτό εφάρμοζε για συγκεκριμένα δικαιώματα άλλη πολιτική μέσω τηλεφωνικής κλήσης στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, γ) συνέχισε να δίνει τις ίδιες απαντήσεις στην Αρχή ακόμα και με το μετά την ακρόαση υπόμνημά της, δ) χρειάστηκε να υποβάλει ο καταγγέλλων το ανωτέρω υπό στοιχείο δ αίτημα πρόσβασης ένα χρόνο μετά μέσω της εξυπηρέτησης πελατών για να το θεωρήσει η καταγγελλόμενη παραδεκτό και να το ικανοποιήσει, ενώ στην από 19.09.2019 απάντησή της στο εν λόγω αίτημα δεν συμπεριέλαβε τα στοιχεία που ζήτησε ο καταγγέλλων με τα προηγούμενα αιτήματά του (τυχόν συγκατάθεσή του για έρευνα ικανοποίησης πελάτη και ηχογραφημένες συνομιλίες).

12. Συνεπώς, με βάση τα ανωτέρω δεδομένα, διαπιστώνεται ότι η καταγγελλόμενη παραβίασε το δικαίωμα πρόσβασης του καταγγέλλοντος κατά άρθρο 15 παρ. 1 σε συνδυασμό προς το άρθρο 12 παρ. 2, 3 και 4 ΓΚΠΔ.

13. **Σχετικά με τις διαδικασίες που ακολουθεί η καταγγελλόμενη:** Στην προκειμένη

περίπτωση, η καταγγελλομένη απάντησε στην Αρχή ότι ο καταγγέλλων καταχωρήθηκε στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων και στο Μητρώο του άρθρου 11 στις 24.01.2018², στη συνέχεια στις 15.06.2018³ και τέλος στις 28.01.2016⁴. Ακόμα, η καταγγελλομένη ενημέρωσε την Αρχή ότι η απένταξη του τηλεφωνικού αριθμού του καταγγέλλοντος από το Μητρώο του άρθρου 11 για διάστημα τριών (3) μηνών, από 31.03.2018 έως 12.06.2018, προκλήθηκε συνεπεία συστημικής δυσλειτουργίας. Στη συνέχεια, όμως, ενημέρωσε την Αρχή ότι με την απάντηση αυτή προσπάθησε ανεπιτυχώς να αποδώσει την επενέργεια του ανθρώπινου παράγοντα στο πληροφοριακό σύστημα καθώς η εν λόγω απένταξη οφείλονταν σε αστοχία του χειριστή υπαλλήλου, ο οποίος αποεπέλεξε το σχετικό πεδίο στην καρτέλα του καταγγέλλοντος, προκειμένου να βεβαιωθεί ότι έχει καταχωρηθεί ορθά η επιλογή του, και ξέχασε να το επαναεπιλέξει.

Ακόμα, η καταγγελλομένη ενημέρωσε την Αρχή ότι διαθέτει δυνατότητα συστημικής εξαίρεσης των συνδρομητών της που έχουν εγγραφεί στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων, την οποία ωστόσο εφάρμοζε μόνο στην κατηγορία των προωθητικών καμπανιών που αφορούσαν όλη τη συνδρομητική βάση των χρηστών καρτοκινητής. Αντίθετα, στις ad hoc καμπάνιες που αφορούσαν υποσύνολο της βάσης αυτής εφάρμοζε χειροκίνητη διαδικασία με παρέμβαση εξουσιοδοτημένου υπαλλήλου, η οποία περιλάμβανε την εφαρμογή δύο φίλτρων, το πρώτο αναφορικά με την εξαίρεση του Ειδικού Μητρώου Αντιρρήσεων και το δεύτερο αναφορικά με την εξαίρεση του Επιμέρους Μητρώου Συνδρομητών της, στο οποίο περιλαμβάνονται οι συνδρομητές που έχουν προβεί στο παρελθόν σε υποβολή καταγγελίας στην Αρχή παραπονούμενοι για πλημμελή ικανοποίηση του δικαιώματος εναντίωσης. Ωστόσο, με την εφαρμογή του δεύτερου φίλτρου η καταγγελλομένη εξαιρούσε πρόσωπα τα οποία είχαν ήδη εξαιρεθεί με την εφαρμογή του πρώτου, καθώς τα επτά (7) πρόσωπα που περιλαμβάνονται στο Επιμέρους Μητρώο Συνδρομητών είναι όλα καταχωρημένα και στο Ειδικό Μητρώο Αντιρρήσεων. Ο εσφαλμένος χειρισμός του αρμοδίου υπαλλήλου, ο οποίος εφάρμοσε αντίστροφα το δεύτερο φίλτρο, είχε ως αποτέλεσμα να λάβουν από δύο προωθητικά SMS οι τέσσερις (4) συνδρομητές κινητής που ήταν καταχωρημένοι και στα δύο παραπάνω Μητρώα σε καθεμία από τις δύο ad hoc προωθητικές καμπάνιες σε WIND VISION και BLACK FRIDAY.

Συνεπώς, η καταγγελλομένη επέλεξε να χρησιμοποιήσει για τις ad hoc προωθητικές καμπάνιες την εν λόγω χειροκίνητη διαδικασία, η οποία ενείχε κίνδυνο εμφιλοχώρησης

² Με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΙΣ/7316/11.09.2018 απαντητικό της έγγραφου.

³ Με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΙΣ/8605/31.10.2018 απαντητικό της έγγραφου.

⁴ Με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΙΣ/2486/06-04-2020 απαντητικό της έγγραφου.

λάθους και περιελάμβανε την παραπάνω περιττή εφαρμογή του δεύτερου φίλτρου, παρότι διέθετε ήδη δυνατότητα αυτόματης συστημικής εξαίρεσης του Ειδικού Μητρώου Αντιρρήσεων. Ο ισχυρισμός της ότι, λόγω της χρήσης αυτόματης συστημικής εξαίρεσης του Ειδικού Μητρώου Αντιρρήσεων από τις 05-10-2022 και για τις ad hoc καμπάνιες, δεν υφίσταται πλέον η ανάγκη χωριστής εξαίρεσης του Επιμέρους Ειδικού Συνδρομητών, δεν ευσταθεί διότι, όπως προαναφέρθηκε, δεν ήταν απαραίτητη ούτε στη χειροκίνητη διαδικασία. Ως προς τον ισχυρισμό της καταγγελλομένης ότι κανένας άλλος συνδρομητής εκτός του καταγγέλλοντος δεν υπέβαλε σχετικό παράπονο ή καταγγελία κατά το χρονικό διάστημα από 01/01/2019 μέχρι 31/12/2019, κατά το οποίο διεξήχθησαν 50.000 καμπάνιες σε συνδρομητές καρτοκινητής και προωθήθηκαν 300.000.000 SMS, επισημαίνεται ότι τουλάχιστον τρεις (3) άλλοι συνδρομητές έλαβαν προωθητικά μηνύματα στις ad hoc καμπάνιες WIND VISION και BLACK FRIDAY παρότι είχαν εναντιωθεί και θα μπορούσαν να είχαν παραπονεθεί σχετικά. Δεκτός δεν μπορεί να γίνει ούτε ο ισχυρισμός της καταγγελλομένης ότι η όχληση προς τους τέσσερις (4) συνδρομητές που έλαβαν συνολικά οκτώ (8) SMS στις παραπάνω δύο καμπάνιες δεν ήταν σημαντική και είχε περισσότερο πληροφοριακό χαρακτήρα και όχι επιθετικό δεδομένου ότι τα SMS εστάλησαν σε υφιστάμενους συνδρομητές προκειμένου να επωφεληθούν εφόσον το επιθυμούσαν από συμφέρουσες για εκείνους προσφορές, καθότι η εναντίωση στην επεξεργασία για προωθητικούς σκοπούς πρέπει να γίνεται σεβαστή χωρίς εξαιρέσεις και δεν εξαρτάται από το περιεχόμενο της προσφοράς.

Επιπλέον, σύμφωνα με την απάντηση της καταγγελλομένης, ο λόγος για την τρίμηνη απένταξη του καταγγέλλοντος από το Μητρώο του άρθρου 11 παρά τη θέλησή του και η οποία αποκαταστάθηκε μετά από δική του ενέργεια, ήτοι ότι ο χειριστής ξέχασε να επαναεπιλέξει το σχετικό πεδίο μετά από αποεπιλογή προκειμένου να βεβαιωθεί ότι έχει καταχωρηθεί ορθά η επιλογή του καταγγέλλοντος, δείχνει την έλλειψη κατάλληλων τεχνικών μέτρων για την υπενθύμιση και επιβεβαίωση της σχετικής ενέργειας του χειριστή λαμβάνοντας υπόψη ότι η καταγγελλομένη αναγνωρίζει κούραση και φόρτο εργασίας στο πλαίσιο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Με βάση τα παραπάνω διαπιστώνεται παράβαση του άρθρου 25 (1) ΓΚΠΔ καθότι η καταγγελλομένη δεν διέθετε στην πράξη τις απαραίτητες διαδικασίες και τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου να εξασφαλίσει το δικαίωμα εναντίωσης και τη διακοπή της επεξεργασίας των δεδομένων για τον προωθητικό σκοπό, ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του ΓΚΠΔ και να προστατεύονται τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων.

14. Η Αρχή επιφυλάσσεται να εξετάσει αυτεπαγγέλτως τη νέα διαδικασία της καταγγελλομένης για την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων μέσω φόρμας στον διαδικτυακό της τόπο, για την οποία ενημερώθηκε το πρώτο με το μετά την ακρόαση υπόμνημά της και η οποία δεν είχε πάντως εφαρμογή κατά το χρόνο τον οποίο αφορούν οι εξεταζόμενες καταγγελίες.
15. Σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ (Αιτ. Σκ. 148) προκειμένου να ενισχυθεί η επιβολή των κανόνων του παρόντος Κανονισμού, κυρώσεις, συμπεριλαμβανομένων των διοικητικών προστίμων, θα πρέπει να επιβάλλονται για κάθε παράβαση του παρόντος Κανονισμού, επιπρόσθετα ή αντί των κατάλληλων μέτρων που επιβάλλονται από την εποπτική αρχή σύμφωνα με τον παρόντα Κανονισμό.
16. Με βάση τα ανωτέρω, η Αρχή κρίνει ότι συντρέχει περίπτωση να ασκήσει τις κατά το άρθρο 58 παρ. 2 γ) ΓΚΠΔ (εντολή ικανοποίησης δικαιώματος) και 58 παρ. 2 θ) και 83 ΓΚΠΔ (επιβολή προστίμου) διορθωτικές εξουσίες της όσον αφορά τις ανωτέρω διαπιστωθείσες παραβάσεις. Για τον καθορισμό της κύρωσης η Αρχή λαμβάνει υπόψη τα κριτήρια επιμέτρησης του προστίμου που ορίζονται στο άρθρο 83 παρ. 2 του ΓΚΠΔ που έχουν εφαρμογή στις παρούσες συνεξεταζόμενες υποθέσεις.
17. Ειδικότερα, λαμβάνονται ιδιαίτερως υπόψη:
- i. Η φύση, η βαρύτητα και η διάρκεια της παράβασης: Ως προς το δικαίωμα εναντίωσης, η καταγγελλομένη εξακολουθούσε να στέλνει προωθητικά μηνύματα στον καταγγέλλοντα στο διάστημα από Ιούλιο 2018 έως και Νοέμβριο 2019, συνολικά πέντε (5) σε αριθμό, παρά την εναντίωσή του ήδη από 28.01.2016 και τις επανειλημμένες διαμαρτυρίες του. Ως προς το δικαίωμα πρόσβασης, η καταγγελλομένη, με την παραπομπή του καταγγέλλοντος στο κατάστημα και την προσχηματική επίκληση αδυναμίας ορθής ταυτοποίησής του δυσχέρανε την άσκησή του εν λόγω δικαιώματος, ενώ ικανοποίησε μόνο το τελευταίο από τα τέσσερα (4) αιτήματα άσκησης του δικαιώματος αυτού, τα οποία υπέβαλε ο καταγγέλλων στο διάστημα από Μάιο 2018 έως Αύγουστο 2019.
 - ii. Το γεγονός ότι η καταγγελλομένη δεν προέβη σε ενέργειες ώστε α) να διακόψει την αποστολή των προωθητικών μηνυμάτων και β) να παράσχει τα στοιχεία που ζήτησε ο καταγγέλλων με τα από 25.05.2018 και 21.06.2018 αιτήματα άσκησης του δικαιώματος πρόσβασης και τα οποία δεν περιλαμβάνονται στην απάντησή της στο τέταρτο αίτημά του (τυχόν συγκατάθεσή του για προωθητικά SMS και έρευνα ικανοποίησης πελάτη καθώς και ηχογραφημένες συνομιλίες) ούτε μετά

την υποβολή καταγγελιών στην Αρχή.

- iii. Το γεγονός ότι η καταγγελλομένη διατήρησε την πολιτική της για την άσκηση των δικαιωμάτων που απορρέουν από τον ΓΚΠΔ με φυσική παρουσία στο κατάστημα ή μέσω συστημένης επιστολής από το 2018 έως το 2021, παρότι πρόκειται για πάροχο τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με δυνατότητα αξιοποίησης ηλεκτρονικών μέσων προς διευκόλυνση της άσκησης των δικαιωμάτων αυτών.
- iv. Το γεγονός ότι το παραπάνω διάστημα εφάρμοζε άλλη πολιτική, η οποία, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΠΔ Γ/ΕΙΣ/2486/06-04-2020 απάντησή της, κατατείνει στη διευκόλυνση των υποκειμένων των δεδομένων, τηλεφωνικά μέσω κλήσης στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, μόνο για συγκεκριμένα δικαιώματα, όπως το δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία για προωθητικούς σκοπούς, η ένταξη στο Μητρώο 11 καθώς και η απένταξη από τον Ενιαίο Τηλεφωνικό Κατάλογο.
- v. Ο βαθμός ευθύνης της καταγγελλόμενης, η οποία προέκυψε ότι δεν εφάρμοσε στην πράξη στην προκειμένη περίπτωση την κατάλληλη αυτόματη συστημική διαδικασία, την οποία διέθετε ήδη, και τα κατάλληλα τεχνικά μέτρα στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης πελατών για την εξασφάλιση του δικαιώματος εναντίωσης, λαμβανομένου υπόψη του μεγέθους της, της φύσης των υπηρεσιών της και του γεγονότος ότι επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα ιδιαίτερα μεγάλου αριθμού υποκειμένων των δεδομένων.
- vi. Το γεγονός ότι εν προκειμένω οι διαπιστωθείσες παραβάσεις αφορούν απλά προσωπικά δεδομένα ενός μόνο υποκειμένου των δεδομένων.
- vii. Το γεγονός ότι από τα στοιχεία που τέθηκαν υπόψη της Αρχής και με βάση τα οποία διαπίστωσε τις παραβάσεις του ΓΚΠΔ, η καταγγελλομένη, ως υπεύθυνη επεξεργασίας δεν αποκόμισε οικονομικό όφελος, ούτε προκάλεσε υλική ζημία στον καταγγέλλοντα.
- viii. Το γεγονός ότι στην καταγγελλομένη, ως υπεύθυνη επεξεργασίας, η Αρχή, έχει επιβάλει στο παρελθόν διοικητικό πρόστιμο, σε δύο περιπτώσεις, για τον σκοπό της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών (αποφάσεις 60/2018 και 28/2019).
- ix. Το γεγονός ότι η παράβαση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων υπάγεται, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 83 παρ. 5 εδ. β' ΓΚΠΔ, στην ανώτερη προβλεπόμενη κατηγορία του συστήματος διαβάθμισης διοικητικών προστίμων, ενώ η παράβαση των υποχρεώσεων του υπευθύνου επεξεργασίας κατά άρθρο 25 ΓΚΠΔ, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 83 παρ. 4 εδ. α'

ΓΚΠΔ, στην κατώτερη.

- χ. Το γεγονός ότι από τα διαθέσιμα στο ΓΕ.ΜΗ. στοιχεία της καταγγελλομένης προκύπτει ότι ο κύκλος εργασιών της κατά τη χρήση του 2021 ανήλθε σε 552.293.000 ευρώ (<https://publicity.businessportal.gr/company/4127301000>).

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η ΑΡΧΗ

A. Δίνει εντολή στην καταγγελλομένη εταιρεία με την επωνυμία WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε., νυν NOVA TELECOMMUNICATIONS & MEDIA ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε., ως υπεύθυνο επεξεργασίας, με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 στοιχ. γ' ΓΚΠΔ, όπως ικανοποιήσει άμεσα τα ασκηθέντα στις 25.05.2018 και 21.06.2018 δικαιώματα πρόσβασης του καταγγέλλοντος στο μέρος που δεν έχουν ακόμα ικανοποιηθεί ήτοι σε τυχόν συγκατάθεσή του για προωθητικά SMS και αυτοματοποιημένες κλήσεις για έρευνα ικανοποίησης πελάτη, στην συνομιλία (αίτημα ...) για εξαίρεσή του από προωθητικές ενέργειες και ένταξή του στο Μητρώο του άρθρου 11, καθώς και στην από 14.6.2018 και ώρα ... συνομιλία του με εργαζομένη της καταγγελλομένης.

B. Επιβάλλει, στην καταγγελλομένη εταιρεία ως υπεύθυνο επεξεργασίας διοικητικό πρόστιμο ύψους α) εξήντα χιλιάδων (60.000€) ευρώ για την ως άνω διαπιστωθείσα παράβαση του άρθρου 21 (3) ΓΚΠΔ, β) εξήντα χιλιάδων (60.000€) ευρώ για τις ως άνω διαπιστωθείσες παραβάσεις των άρθρων 15 παρ. 1 σε συνδυασμό με το άρθρο 12 παρ. 2, 3 και 4 ΓΚΠΔ με βάση τα άρθρα 58 παρ. 2 στοιχ. θ' και 83 παρ. 5 στοιχ. β' ΓΚΠΔ και γ) τριάντα χιλιάδων (30.000€) ευρώ για την ως άνω διαπιστωθείσα παράβαση του άρθρου 25 (1) ΓΚΠΔ με βάση τα άρθρα 58 παρ. 2 στοιχ. θ' και 83 παρ. 4 στοιχ. α' ΓΚΠΔ,

Ο Πρόεδρος

Η Γραμματέας

Κωνσταντίνος Μενουδάκος

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου