



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αρ. Φακ.: 11.17.003.012.002

ΑΠΟΦΑΣΗ

Καταγγελία για λήψη ανεπιθύμητων κλήσεων

Με βάση τα καθήκοντα και τις εξουσίες που μου απονέμει το άρθρο 57(1)(στ) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (εφεξής ο «Κανονισμός»), εξέτασα καταγγελία που υποβλήθηκε στο Γραφείο μου στις 10 Απριλίου 2021 σχετικά με ανεπιθύμητες κλήσεις που έλαβε ο κ. ΧΧΧ (εφεξής ο «καταγγέλλων») από την εταιρεία Eric Ltd.

Βάσει της διερεύνησης, διαπίστωσα παραβίαση του Κανονισμού από την εταιρεία Eric Ltd (εφεξής η «Καθ' ης») και, ως εκ τούτου, εκδίδω την παρούσα Απόφαση.

A. Περιστατικά της Υπόθεσης

Θέσεις του καταγγέλλοντος

2. Στην καταγγελία, όπως επίσης σε επιστολή του καταγγέλλοντος ημερομηνίας 25 Μαΐου 2021, αναφέρθηκαν τα ακόλουθα:

2.1. ο καταγγέλλων λάμβανε, στον αριθμό τηλεφώνου του ΧΧΧ, αναπάντητες τηλεφωνικές κλήσεις από τον αριθμό ΧΧΧ, σε ακατάλληλες ώρες, όπως μεσημέρι ή Σάββατο, ενώ σε περίπτωση που προλάβαινε να απαντήσει στις κλήσεις αυτές, οι κλήσεις διακόπτονταν,

2.2. στις 10 Απριλίου 2021, ο καταγγέλλων επικοινωνήσε με τη γραμμή πελατών της Καθ' ης, στον αριθμό 136, ενημερώνοντας για τις κλήσεις που λάμβανε από τον εν λόγω τηλεφωνικό αριθμό και αναφέροντας ότι δεν είναι πελάτης της Καθ' ης. Ο καταγγέλλων έλαβε την απάντηση ότι ο αριθμός αυτός ανήκει στο τμήμα πωλήσεων της Καθ' ης και ότι δεν θα έπρεπε να λαμβάνει τέτοιες κλήσεις, αφού δεν είναι πελάτης της Καθ' ης,

2.3. ο καταγγέλλων θεωρεί ότι οι συγκεκριμένες κλήσεις αποτελούν παραβίαση των προσωπικών του δεδομένων.

Θέσεις της Καθ' ης

3. Προς απάντηση επιστολής του Γραφείου μου, ημερομηνίας 26 Μαΐου 2021, η Καθ' ης απάντησε στις 9 Ιουνίου 2021, τα ακόλουθα:

- 3.1. ο αριθμός τηλεφώνου του καταγγέλλοντος ανήκε σε πελάτη της Καθ' ης και, τον Ιούλιο του 2020, είχε μεταφερθεί σε άλλο πάροχο τηλεπικοινωνιών. Ως εκ τούτου στο παρελθόν υπήρχε πελατειακή σχέση μεταξύ της Καθ' ης και του κατόχου του αριθμού, και ο αριθμός αυτός υπήρχε στον τηλεφωνικό κατάλογο των πελατών της Καθ' ης,
- 3.2. ο αριθμός τηλεφώνου του καταγγέλλοντος «ήταν στον τηλεφωνικό κατάλογο πελατών» της Καθ' ης «και λανθασμένα κατά τον τερματισμό των υπηρεσιών ο συγκεκριμένος αριθμός δεν αφαιρέθηκε από τον κατάλογο και συνεπώς έχουν γίνει τηλεφωνήματα»,
- 3.3. μετά από την κλήση του καταγγέλλοντος, ως αυτή αναφέρεται στο σημείο 2.2. της παρούσας, «είχε γίνει αντιληπτό από την ομάδα πωλήσεων ότι ο αριθμός δεν ανήκει σε υφιστάμενο πελάτη μας και άμεσα σταμάτησε η διεξαγωγή κλήσεων προς τον αριθμό αυτό και αφαιρέθηκε από τον κατάλογο πελατών»,
- 3.4. λαμβάνοντας πολύ σοβαρά το περιστατικό, δόθηκαν οδηγίες για επανέλεγχο του συγκεκριμένου καταλόγου πελατών για αποφυγή τέτοιων περιπτώσεων,
- 3.5. δεν ήταν σκοπός της Καθ' ης να ενοχλήσει ή να επεξεργαστεί περαιτέρω τα προσωπικά δεδομένα του καταγγέλλοντος.

4. Προς απάντηση επιστολής του Γραφείου μου, ημερομηνίας 3 Σεπτεμβρίου 2021, η Καθ' ης ενημέρωσε το Γραφείο μου, στις 10 Σεπτεμβρίου 2021, σχετικά με τα ακόλουθα:

- 4.1. ο αριθμός τηλεφώνου του καταγγέλλοντος πριν τη μεταφορά του σε άλλο πάροχο, ανήκε στον καταγγέλλοντα,
- 4.2. τα αποτελέσματα του επανελέγχου του συγκεκριμένου καταλόγου πελατών έδειξαν ότι «είχαν συμπεριληφθεί εκ παραδρομής αριθμοί πελατών των οποίων η πελατειακή σχέση» με την Καθ' ης «είχε τερματιστεί»,
- 4.3. το πλήθος των αριθμών τηλεφώνου που περιείχε ο κατάλογος πελατών είναι 6845, ενώ το πλήθος των αριθμών τηλεφώνου που δεν θα έπρεπε να περιέχει ο κατάλογος πελατών είναι 332 και έχουν αφαιρεθεί οι σχετικοί αριθμοί,
- 4.4. δεν ήταν σκοπός της Καθ' ης να ενοχλήσει ή να επεξεργαστεί περαιτέρω τα προσωπικά δεδομένα ατόμων με τα οποία δεν διατηρεί πελατειακή σχέση, ούτε σκοπός της να καλεί άτομα που δεν είναι πελάτες της.

5. Στις 4 Ιανουαρίου 2022, απέστειλα επιστολή με διευκρινιστικές ερωτήσεις προς την Καθ' ης, η οποία με ενημέρωσε, στις 17 Ιανουαρίου 2022, σχετικά με τα ακόλουθα:

- 5.1. «διενεργήθηκε κλήση και στους 332 αριθμούς που εκ παραδρομής συμπεριελήφθησαν στον κατάλογο», αλλά δεν έχει αποσταλεί κανένα μήνυμα στους αριθμούς αυτούς,
- 5.2. η πολιτική φορητότητας (μεταφοράς του αριθμού του πελάτη σε άλλο πάροχο) που ακολουθεί η Καθ' ης όταν της ζητηθεί από πελάτες να μεταφερθούν σε άλλο πάροχο, είναι σύμφωνη με το περί Φορητότητας Αριθμών Διάταγμα του Επιτρόπου Επικοινωνιών (ΚΔΠ 64/2017), και τον Νόμο 112(Ι)/2004, άρθρο 75, ως έχουν τροποποιηθεί. Η πολιτική αυτή επισυνήφθη στην επιστολή της Καθ' ης προς το Γραφείο μου,
- 5.3. η Καθ' ης επανέλαβε ότι δεν ήταν σκοπός της να ενοχλήσει άτομα τα οποία είχαν πάψει να είναι πελάτες της ή να επεξεργαστεί περαιτέρω τα προσωπικά τους δεδομένα,
- 5.4. ο χρόνος διαγραφής των δεδομένων πελατών με τους οποίους παύει να έχει συμβατική σχέση η Καθ' ης, αναγράφεται στην πολιτική διαγραφής δεδομένων και εξαρτάται από το είδος των δεδομένων. Η πολιτική διαγραφής δεδομένων της Καθ' ης τυγχάνει αναθεώρησης και η αναθεωρημένη πολιτική θα αποσταλεί προς το Γραφείο μου, όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία αναθεώρησης. Ωστόσο, η Καθ' ης απέστειλε προς το

Γραφείο μου την πολιτική που ήταν σε ισχύ τη δεδομένη στιγμή (Data Retention Policy, V1.2, με ημερομηνία έκδοσης την 9η Σεπτεμβρίου 2020).

5.4.1. Η πολιτική διαγραφής δεδομένων της Καθ' ης, η οποία υπεβλήθη στο Γραφείο μου, περιλαμβάνει τις ακόλουθες κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα («Personal Data categories»):

«A. Customer Data - your name, surname, national identification number / passport number, email address, residence and billing address, contact number(s), payment records, invoices issued per service per month, details of authorised representatives per contract, direct debit details (where needed), debit or credit card details (where needed), any customer preferences (where needed), voice recordings and complaints filed through epic call centre or through any other support channels of epic

B. Telecommunication / traffic and Billing data – location data, called subscriber number, date, starting time and duration of the calls made and/or the data volume transmitted, IP address, internet browsing, number of identification of subscriber devices, details of modem data, TV traffic data, Set Top Box data, TV channels and programs watched, Video on Demand (VOD) data, billing records;

C. CCTV data - Closed Circuit Surveillance System processing in epic stores and other premises where needed for security purposes.

D. Voice Recordings»

5.4.2. Η περίοδος διατήρησης των δεδομένων που ανήκουν στην κατηγορία A. Customer Data, είναι:

«1. Throughout the validity of the contract for active customers.

2. Upon contract expiration or termination the following data are not erased:

(a) Data maintained for law enforcement purposes when lawfully requested to do so by a Court of law (Law 183(I)/2007) (minimum 6 months).

(b) Data maintained for the purposes of taxation legislation (Law 95(I)/2000 and Law 4/1978), which are maintained for a period of six (6) years and up until a tax clearance is provided.

(c) Data processed for the purposes of legitimate interest (e.g. an action against a customer), which are maintained until the legitimate purpose is completed.

(d) Payment information referring to SEPA Direct Debit payments and information referring to the corresponding invoices settled which shall be maintained for a period of thirteen (13) months as per the SEPA rules.»

6. Στις 10 Οκτωβρίου 2022, απέστειλα στην Καθ' ης εκ πρώτης όψεως Απόφαση, αφού διαπίστωσα ότι υπάρχει εκ πρώτης όψεως παραβίαση των άρθρων 6(1), 24(1) και (2) του Κανονισμού.

6.1. Επίσης, πριν από τη λήψη Απόφασης σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου, η Καθ' ης κλήθηκε όπως υποβάλει τους λόγους και τις περιστάσεις που θα πρέπει να ληφθούν υπόψιν στο πλαίσιο και για τους σκοπούς επιβολής διοικητικής κύρωσης, δυνάμει του άρθρου 58(2) του Κανονισμού και του άρθρου 32(1) και (3) του Νόμου 125(Ι)/2018.

7. Στο πλαίσιο του δικαιώματος ακρόασης που παρέχεται για τους λόγους και τις περιστάσεις που θα πρέπει να ληφθούν υπόψιν για τους σκοπούς επιβολής διοικητικής κύρωσης, δυνάμει του άρθρου 58(2) του Κανονισμού και του άρθρου 32(1) και (3) του Νόμου 125(Ι)/2018, η Καθ' ης με επιστολή της ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022, παρέθεσε τα κάτωθι:

7.1.1. Ο αριθμός τηλεφώνου του καταγγέλλοντος ανήκε σε πελάτη της Καθ' ης και, τον Ιούλιο του 2020, είχε μεταφερθεί σε άλλο παροχέα τηλεπικοινωνιών. Ως εκ τούτου, στο παρελθόν υπήρχε πελατειακή σχέση μεταξύ της Καθ' ης και του κατόχου του αριθμού.

7.1.2. Τον Απρίλιο του 2021, η Καθ' ης κάλεσε τον αριθμό του καταγγέλλοντος «για να ενημερώσει για αναβάθμιση των υπηρεσιών του». Το ίδιο ισχύει και για τους άλλους 331 τηλεφωνικούς αριθμούς, οι οποίοι έλαβαν κλήση από την Καθ' ης, την ίδια περίοδο και είχαν στο πρόσφατο παρελθόν πελατειακή σχέση με την Καθ' ης.

7.1.3. Τα δεδομένα των 332 υποκειμένων των δεδομένων στα οποία διενεργήθηκε κλήση, «κατά λάθος (...) συμπεριελήφθησαν σε συγκεκριμένη λίστα υφιστάμενων πελατών για τηλεφωνικές κλήσεις («Λίστα»)», όπου και «έγινε μια και μοναδική επιτυχημένη κλήση» και μετά από αυτή την κλήση αφαιρέθηκαν από τη λίστα. Τα δεδομένα αυτά ήταν ο τηλεφωνικός αριθμός, το ονοματεπώνυμο και η διεύθυνση.

7.1.4 «Ο σκοπός των κλήσεων ήταν η ενημέρωση υφιστάμενων πελατών για δυνατότητα αναβάθμισης των υπηρεσιών τους».

7.1.5. Οι κλήσεις, στα 332 υποκείμενα των δεδομένων, «δεν είχαν κανένα ουσιαστικά περιεχόμενο ή δε διενεργήθηκε κάποια προωθητική ενέργεια κατά τη διάρκεια των κλήσεων, καθώς ο σκοπός των κλήσεων αφορούσε μόνο υφιστάμενους πελάτες» και η Καθ' ης «δεν εκμεταλλεύτηκε την κατά λάθος κλήση για προωθητική ενέργεια» σε αυτά. Επίσης, ως αναφέρθηκε, δεν έχει αποσταλεί κανένα μήνυμα προς τα 332 υποκείμενα.

7.2. Σχετικά με την παραβίαση του άρθρου 6(1) του Κανονισμού, η Καθ' ης ανέφερε ότι παραδέχτηκε, από την πρώτη στιγμή, τη συμπερίληψη των 332 υποκειμένων στη λίστα, καθώς και την πραγματοποίηση των κλήσεων σε αυτά. Αναπόφευκτα, η συμπερίληψη τους στη λίστα, σήμαινε και την πραγματοποίηση των σχετικών κλήσεων. Ως αναφέρθηκε, είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψιν ότι πρακτικά, η παραβίαση του άρθρου 6(1) του Κανονισμού οφείλεται στο γεγονός ότι, στη συγκεκριμένη μεμονωμένη περίπτωση, απέτυχαν τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που λάμβανε η Καθ' ης, ενώ εάν δεν είχαν αποτύχει, τα δεδομένα των 332 υποκειμένων δεν θα είχαν συμπεριληφθεί στη λίστα και, συνεπώς, δεν θα είχαν πραγματοποιηθεί οι κλήσεις. Δηλαδή, δεν υπήρχε απόφαση να συμπεριληφθούν, στη λίστα, πρώην πελάτες και ενεργά ή/και με δόλο να παραβιαστούν οι πρόνοιες του άρθρου 6(1) του Κανονισμού, δηλαδή να πραγματοποιηθεί επεξεργασία δεδομένων πρώην πελατών για τηλεφωνικές κλήσεις. Επίσης, «ο σκοπός των τηλεφωνικών κλήσεων αφορούσε υφιστάμενους συνδρομητές οπότε δεν μπορούσε να γίνει ούτε και έγινε κάποια προωθητική ενέργεια» προς τα 332 υποκείμενα των δεδομένων στα οποία διενεργήθηκε κλήση.

7.3. Σχετικά με την παραβίαση των άρθρων 24(1) και 24(2) του Κανονισμού, και όσον αφορά στην πολιτική διαγραφής δεδομένων, η Καθ' ης διαφωνεί με το εκ πρώτης όψεως συμπέρασμα ότι παραβιάστηκε η πολιτική διαγραφής δεδομένων, καθώς:

7.3.1. Όταν ένας πελάτης τερματίσει τη σχέση του με την Καθ' ης, τα δεδομένα του συνεχίζουν να διατηρούνται σύμφωνα με την πολιτική διατήρησης δεδομένων στη βάση της Καθ' ης, η οποία είναι ενιαία και στην οποία φαίνεται ξεκάθαρα εάν η σύμβαση ενός πελάτη έχει τερματιστεί.

7.3.2. Σύμφωνα με την πολιτική διατήρησης δεδομένων, η Καθ' ης διατηρεί όλα τα δεδομένα της κατηγορίας A. Customer Data (συμπεριλαμβανομένων και των προτιμήσεων του κάθε υποκειμένου), επειδή συντρέχουν λόγοι διατήρησης, για τους σκοπούς και τις περιόδους που αναφέρονται στην πολιτική. Ως εκ τούτου, η Καθ' ης θεωρεί ότι ορθά εφάρμοσε την πολιτική όσον αφορά στη διατήρηση δεδομένων στη βάση της και διαφωνεί με την κατάληξη στην παράγραφο 28β της εκ πρώτης όψεως Απόφασής μου, ημερομηνίας 10 Οκτωβρίου 2022, καθώς και στις παραγράφους 17,18,19, 24 και 25 αυτής, ότι η Καθ' ης δεν εφάρμοσε ορθά την πολιτική όσον αφορά στη διατήρηση των δεδομένων στη βάση της.

Η Καθ' ης αναφέρεται στις ακόλουθες παραγράφους της εκ πρώτης όψεως Απόφασής μου, ημερομηνίας 10 Οκτωβρίου 2022:

«17. Λαμβάνοντας υπόψιν τα ανωτέρω, η Καθ' ης θα έπρεπε να προβεί σε τερματισμό των επεξεργασιών, οι οποίες δεν είχαν πλέον νομική βάση, όπως η τηλεφωνική κλήση στον αριθμό του καταγγέλλοντος για προωθητικούς σκοπούς. Η Καθ' ης, επίσης, έπρεπε να προβεί σε όλες εκείνες τις ενέργειες για διαγραφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος, για τα οποία δεν υπήρχε πλέον, λόγω του τερματισμού της πελατειακής σχέσης, νομική βάση.

18. Επομένως, στις ενέργειες που έπρεπε να προβεί η Καθ' ης, περιλαμβάνονται η αφαίρεση του καταγγέλλοντος και των προσωπικών του δεδομένων από τον κατάλογο ατόμων που λάμβαναν επικοινωνία εμπορικής προώθησης και από τον κατάλογο πελατών της. Δηλαδή, η Καθ' ης έπρεπε να αφαιρέσει τον καταγγέλλοντα από τους ανωτέρω καταλόγους.

19. Ως εκ του αποτελέσματος, όμως, η Καθ' ης δεν αφαίρεσε, ως όφειλε, τον καταγγέλλοντα από τον κατάλογο ατόμων που λάμβαναν επικοινωνία εμπορικής προώθησης. Επίσης, ως η παραδοχή της Καθ' ης, δεν αφαίρεσε τον καταγγέλλοντα από τον κατάλογο πελατών της. Απότοκο τούτων, ήταν η τηλεφωνική επικοινωνία της Καθ' ης με τον καταγγέλλοντα για προώθηση υπηρεσιών της, χωρίς ωστόσο να υπάρχει νομική βάση, κατά παράβαση του άρθρου 6(1) του Κανονισμού.

24. Στην εν λόγω πολιτική διαγραφής δεδομένων, δεν φαίνεται να ανήκει ευδιάκριτα η συγκατάθεση ή η μη αντίταξη των υποκειμένων των δεδομένων για επικοινωνία για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης. Ωστόσο, ακόμη και στην περίπτωση που η κατηγορία δεδομένου που αφορά στην επιλογή για λήψη επικοινωνίας για απευθείας εμπορική προώθηση περιλαμβάνεται στο «any customer preferences (where needed)» της ομάδας «A. Customer Data» της πολιτικής, το δεδομένο αυτό θα έπρεπε να διαγραφεί με τη λήξη της σύμβασης.

25. Ωστόσο, η Καθ' ης δεν προέβη σε διαγραφή των εν λόγω δεδομένων του καταγγέλλοντος, ούτε των άλλων υποκειμένων των δεδομένων, συνολικά 332 υποκειμένων των δεδομένων. Επομένως, η Καθ' ης δεν εφάρμοσε τη συγκεκριμένη πολιτική. Επομένως, η Καθ' ης δεν εφάρμοσε κατάλληλη πολιτική και, εν γένει, κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζει και να μπορεί να αποδεικνύει ότι η επεξεργασία διενεργείται σύμφωνα με τον Κανονισμό, κατά παράβαση του άρθρου 24(1) και (2) αυτού.

28. Λαμβανομένων υπόψιν όλων των ανωτέρω στοιχείων, ως αυτά έχουν παρατεθεί, και με βάση τις εξουσίες που μου παρέχονται διαπιστώνω ότι υπάρχει εκ πρώτης όψεως παραβίαση από την *Eric Ltd*:
(...)

(β) του άρθρου 24(1) και (2) του Κανονισμού, επειδή η Καθ' ης δεν εφάρμοσε την πολιτική διαγραφής δεδομένων και, εν γένει, κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζει και να μπορεί να αποδεικνύει ότι η επεξεργασία διενεργείται σύμφωνα με τον Κανονισμό, με αποτέλεσμα να συνεχίζουν να βρίσκονται 332 πρώην πελάτες της Καθ' ης στον κατάλογο πελάτων της.»

7.3.3. Αναφορικά με την παραδοχή της Καθ' ης, η οποία αναφέρεται στην παράγραφο 19.1 της εκ πρώτης όψεως Απόφασής μου, ημερομηνίας 10 Οκτωβρίου 2022, η Καθ' ης αναφέρει ότι παραδέχτηκε ότι λανθασμένα συμπεριλήφθηκαν τα δεδομένα στη Λίστα και όχι ότι η Καθ' ης λανθασμένα διατήρησε τα δεδομένα.

Η Καθ' ης αναφέρεται στην ακόλουθη παράγραφο της εκ πρώτης όψεως Απόφασής μου, ημερομηνίας 10 Οκτωβρίου 2022:

«19.1. Υπάρχει εξάλλου η παραδοχή της Καθ' ης ότι «λανθασμένα» κατά τον τερματισμό των υπηρεσιών ο συγκεκριμένος αριθμός δεν αφαιρέθηκε από τον κατάλογο και ότι δεν ήταν σκοπός της να ενοχλήσει ή να επεξεργαστεί περαιτέρω τα προσωπικά δεδομένα του καταγγέλλοντος.»

7.3.4. Αναφορικά με την αναθεώρηση της πολιτικής, αναφέρθηκε ότι η πολιτική έχει ολοκληρωθεί και ότι οι όποιες αλλαγές έγιναν δεν επηρεάζουν το θέμα της υπό διερεύνησης υπόθεσης. Σημειώνω στο σημείο αυτό, ότι η αναθεωρημένη πολιτική διατήρησης δεδομένων (Data Retention Policy, V.1.3, με ημερομηνία έκδοσης την 24η Οκτωβρίου 2022) έχει υποβληθεί στο Γραφείο μου.

7.3.4.1. Η πολιτική αυτή περιλαμβάνει τις ακόλουθες κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα («Personal Data categories»):

«A. Customer Data and Billing Data - name, surname, national identification number / passport number, email address, residence and billing address, contact number(s), payment records, invoices issued per service per month, details of authorised representatives per contract, direct debit details (where needed), debit or credit card details (where needed), any customer preferences and/or consents (where needed), any other documentation related to the customer, details of modem data.

B. Telecommunication / Traffic and Location data – Location data, called subscriber number, date, starting time and duration of the calls made and/or the

data volume transmitted, IP address, internet browsing, number of identification of subscriber devices.

*Call includes SMS

C. CCTV data - Closed Circuit Surveillance System processing in Epic stores and other premises where needed for security purposes.

D. Voice Recordings»

7.3.4.2. Η περίοδος διατήρησης των δεδομένων που ανήκουν στην κατηγορία A. Customer and Billing Data, είναι:

«Retain the data throughout the validity of the contract.

Upon contract termination data are maintained for a minimum period of six (6) years:
(a) For the purposes of taxation legislation (Law 95(I)/2000 and Law 4/1978), and up until a tax clearance is provided.

(b) For the purposes of protecting Epic's legitimate interest (e.g. legal disputes between Epic and the customer, unpaid balances), or until the legitimate purpose is completed.»

7.4. Σχετικά με την παραβίαση των άρθρων 24(1) και 24(2) του Κανονισμού, και όσον αφορά στα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, η Καθ' ης αναφέρει ότι έχει παραδεχτεί ότι η συμπερίληψη των δεδομένων σε λίστα υφιστάμενων πελατών για τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν ενημέρωση για αναβάθμιση των υπηρεσιών τους, ήταν μεμονωμένη περίπτωση, όπου το τεχνικό και οργανωτικό μέτρο αφαίρεσης πρώην πελατών από τη λίστα δεν λειτούργησε λόγω ανθρώπινου λάθους.

7.4.1. Η λίστα για τηλεφωνικές κλήσεις τροφοδοτείται από τη βάση της Καθ' ης, σε μηνιαία βάση (στην αρχή κάθε μήνα). Στη συνέχεια, κατά τη διάρκεια του σχετικού μήνα, «αφαιρούνται οι πελάτες που έχουν τερματίσει τον μήνα αυτό, ώστε να διασφαλίζεται η ενημέρωση της μηνιαίας λίστας».

7.4.2. Το λάθος στην υπό διερεύνηση υπόθεση, οφειλόταν στον ανθρώπινο παράγοντα. Συγκεκριμένα, το λάθος προέκυψε από την καταχώριση λανθασμένης ημερομηνίας στα κριτήρια για την εξαγωγή της λίστας. Ως αναφέρθηκε, καταχωρίστηκε ο μήνας Μάρτιος 2020, αντί του μηνός Μαρτίου 2021.

7.4.3. Για ενδυνάμωση των δικλίδων ασφαλείας στη διαδικασία αυτή, έχει αυτοματοποιηθεί η μηνιαία διαδικασία της εξαγωγής της λίστας για τηλεφωνικές κλήσεις, για ελαχιστοποίηση ανθρώπινης παρέμβασης.

7.5. Σχετικά με τους λόγους και τις περιστάσεις που πρέπει να ληφθούν υπόψιν στο πλαίσιο και για τους σκοπούς επιβολής διοικητικής κύρωσης, η Καθ' ης ανέφερε τα ακόλουθα:

7.5.1 Η παραβίαση του άρθρου 6(1) του Κανονισμού οφείλεται στο γεγονός ότι, στη συγκεκριμένη μεμονωμένη περίπτωση, τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που λάμβανε η Καθ' ης, κατά τη δημιουργία της λίστας απέτυχαν λόγω ανθρώπινου λάθους. Δεν υπήρχε, ως αναφέρθηκε, απόφαση να συμπεριληφθούν στη λίστα πρώην πελάτες και ενεργά ή/και

με δόλο να παραβιαστούν οι πρόνοιες του άρθρου 6(1) του Κανονισμού. Οι τηλεφωνικές κλήσεις αφορούσαν υφιστάμενους συνδρομητές της Καθ' ης, συνεπώς οι κλήσεις στα 332 υποκείμενα των δεδομένων δεν είχαν κάποιο σκοπό, αντικείμενο ή αποτέλεσμα εμπορικής προώθησης και σταμάτησαν άμεσα.

7.5.2 Δεν υπήρχε άλλο μεγαλύτερο ρίσκο επεξεργασίας των δεδομένων των υποκειμένων των δεδομένων, καθώς η επεξεργασία σταμάτησε στην τηλεφωνική κλήση για κάθε υποκείμενο, δεν υπήρχε επανάληψη κλήσης στα υποκείμενα ή κλήση σε άλλα υποκείμενα δεδομένων μετέπειτα, χωρίς νομική βάση.

7.5.3 Η Καθ' ης με τη λήψη της ενημέρωσης σχετικά με το παράπνοο που υπεβλήθη στο Γραφείο μου, ενήργησε άμεσα και έδωσε οδηγίες για επανέλεγχο λιστών πελατών για τηλεφωνικές κλήσεις, των διαδικασιών που ακολουθήθηκαν και για διερεύνηση των γεγονότων, για αποφυγή τέτοιων περιστατικών.

7.5.4 Δεν έγινε επεξεργασία άλλων δεδομένων των 332 υποκειμένων, πέρα από το ονοματεπώνυμο, τη διεύθυνση και τον τηλεφωνικό τους αριθμό.

7.5.5 Η έκταση της επεξεργασίας συμπεριελάμβανε μικρό αριθμό υποκειμένων συγκριτικά με τον αριθμό συνδρομητών της Καθ' ης (οι οποίοι είναι πέραν των XXX) ή πρώην συνδρομητών της Καθ' ης (οι οποίοι ανέρχονται γύρω στις XXX τον χρόνο) ή των κλήσεων (6 845 υποκείμενα των δεδομένων τα οποία περιλαμβάνονταν στη λίστα).

7.5.6. Υποβλήθηκε μόνο ένα παράπνοο από υποκείμενο των δεδομένων.

7.5.7 Ο σκοπός των τηλεφωνικών κλήσεων αφορούσε υφιστάμενους συνδρομητές και δεν υπήρχε κανένα όφελος για την Καθ' ης (οικονομικό ή άλλο), καθώς δεν έγινε προσπάθεια εμπορικής προώθησης κάποιου προϊόντος ή υπηρεσίας στα 332 υποκείμενα. Παρομοίως, οι κλήσεις δεν έγιναν με σκοπό την αποφυγή κάποιας ζημιάς την οποία η Καθ' ης θα είχε υποστεί αν δεν πραγματοποιούσε τις κλήσεις.

7.5.8. Η επεξεργασία δεν έχει προκαλέσει σωματική, υλική ή μη υλική ζημιά στα 332 υποκείμενα. Η Καθ' ης αναγνωρίζει, όμως, ότι κάποια υποκείμενα των δεδομένων ένιωσαν ενόχληση, ωστόσο τονίζει ξανά ότι υπήρξε μόνο ένα παράπνοο, χωρίς να έχουν υπάρξει άλλα.

7.5.9. Η Καθ' ης έχει αναθεωρήσει τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα και πρόσθεσε νέα, ώστε να ελαχιστοποιήσει την ανθρώπινη παρέμβαση στη συγκεκριμένη διαδικασία. Επίσης, δεν έχει επαναληφθεί το συγκεκριμένο θέμα.

7.5.10. Δεν υπάρχει προηγούμενη Απόφασή μου εναντίον της Καθ' ης για παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η οποία συνεργάστηκε, ως αναφέρθηκε, πλήρως μαζί μου, στη διερεύνηση της καταγγελίας.

7.6. Η Καθ' ης σέβεται απόλυτα τις πρόνοιες του Κανονισμού και λαμβάνει σοβαρά υπόψιν τη συμμόρφωσή της με αυτόν. Το περιστατικό είναι μεμονωμένο και η Καθ' ης αντέδρασε άμεσα, με τη λήψη επιπρόσθετων μέτρων, για την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον, δεν υπήρχε δόλος ή οικονομικό όφελος. Επίσης, η Καθ' ης απολογείται για την όποια ενόχληση προκάλεσε στα 332 υποκείμενα των δεδομένων που έλαβαν κλήση.

7.7. Λαμβάνοντας υπόψιν τα ανωτέρω και ειδικά το είδος της παραβίασης και τον ακούσιο χαρακτήρα της, το είδος των δεδομένων των 332 υποκειμένων που συμπεριελήφθησαν στη λίστα και την άμεση και με σοβαρότητα ανταπόκρισή της, η Καθ' ης, παρακάλεσε όπως δεν της επιβληθεί «οικονομική κύρωση» (διοικητικό πρόστιμο), αλλά επίπληξη.

7.8. Ο κύκλος εργασιών της Καθ' ης για το οικονομικό έτος 2021 ήταν €XXX, ενώ εργοδοτεί XXX άτομα.

B. Νομική Πτυχή

8. Σύμφωνα με το άρθρο 4 του Κανονισμού, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ερμηνεύονται ως «κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»): το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου».

9. Δυνάμει του άρθρου 4 του Κανονισμού, επεξεργασία θεωρείται «κάθε πράξη ή σειρά πράξεων που πραγματοποιείται με ή χωρίς τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων, σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή σε σύνολα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διάρθρωση, η αποθήκευση, η προσαρμογή ή η μεταβολή, η ανάκτηση, η αναζήτηση πληροφοριών, η χρήση, η κοινολόγηση με διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, ο περιορισμός, η διαγραφή ή η καταστροφή».

10. Ως υπεύθυνος επεξεργασίας, στο άρθρο 4 του Κανονισμού, ορίζεται «το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που, μόνα ή από κοινού με άλλα, καθορίζουν τους σκοπούς και τον τρόπο της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα· όταν οι σκοποί και ο τρόπος της επεξεργασίας αυτής καθορίζονται από το δίκαιο της Ένωσης ή το δίκαιο κράτους μέλους, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τα ειδικά κριτήρια για τον διορισμό του μπορούν να προβλέπονται από το δίκαιο της Ένωσης ή το δίκαιο κράτους μέλους».

11. Το άρθρο 4 του Κανονισμού ορίζει ότι συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων αποτελεί η «κάθε ένδειξη βουλήσεως, ελεύθερη, συγκεκριμένη, ρητή και εν πλήρει επιγνώσει, με την οποία το υποκείμενο των δεδομένων εκδηλώνει ότι συμφωνεί, με δήλωση ή με σαφή θετική ενέργεια, να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν».

12. Όσον αφορά στις αρχές που πρέπει να διέπουν την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, το άρθρο 5, παράγραφος 1 του Κανονισμού, ορίζει ότι:

«1. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα:

α) υποβάλλονται σε σύννομη και θεμιτή επεξεργασία με διαφανή τρόπο σε σχέση με το υποκείμενο των δεδομένων («νομιμότητα, αντικειμενικότητα και διαφάνεια»),

- β) συλλέγονται για καθορισμένους, ρητούς και νόμιμους σκοπούς και δεν υποβάλλονται σε περαιτέρω επεξεργασία κατά τρόπο ασύμβατο προς τους σκοπούς αυτούς· η περαιτέρω επεξεργασία για σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον ή σκοπούς επιστημονικής ή ιστορικής έρευνας ή στατιστικούς σκοπούς δεν θεωρείται ασύμβατη με τους αρχικούς σκοπούς σύμφωνα με το άρθρο 89 παράγραφος 1 («περιορισμός του σκοπού»),
- γ) είναι κατάλληλα, συναφή και περιορίζονται στο αναγκαίο για τους σκοπούς για τους οποίους υποβάλλονται σε επεξεργασία («ελαχιστοποίηση των δεδομένων»),
- δ) είναι ακριβή και, όταν είναι αναγκαίο, επικαιροποιούνται· πρέπει να λαμβάνονται όλα τα εύλογα μέτρα για την άμεση διαγραφή ή διόρθωση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τα οποία είναι ανακριβή, σε σχέση με τους σκοπούς της επεξεργασίας («ακρίβεια»),
- ε) διατηρούνται υπό μορφή που επιτρέπει την ταυτοποίηση των υποκειμένων των δεδομένων μόνο για το διάστημα που απαιτείται για τους σκοπούς της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα· τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μπορούν να αποθηκεύονται για μεγαλύτερα διαστήματα, εφόσον τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα θα υποβάλλονται σε επεξεργασία μόνο για σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον, για σκοπούς επιστημονικής ή ιστορικής έρευνας ή για στατιστικούς σκοπούς, σύμφωνα με το άρθρο 89 παράγραφος 1 και εφόσον εφαρμόζονται τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που απαιτεί ο παρών κανονισμός για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων και ελευθεριών του υποκειμένου των δεδομένων («περιορισμός της περιόδου αποθήκευσης»),
- στ) υποβάλλονται σε επεξεργασία κατά τρόπο που εγγυάται την ενδεδειγμένη ασφάλεια των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, μεταξύ άλλων την προστασία τους από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία και τυχαία απώλεια, καταστροφή ή φθορά, με τη χρησιμοποίηση κατάλληλων τεχνικών ή οργανωτικών μέτρων («ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα»).»

13. Σχετικά με τη νομιμότητα μιας επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, το άρθρο 6, παράγραφος 1, του Κανονισμού, προνοεί ότι:

«1. Η επεξεργασία είναι σύννομη μόνο εάν και εφόσον ισχύει τουλάχιστον μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- α) το υποκείμενο των δεδομένων έχει συναινέσει στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του για έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους σκοπούς,
- β) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη σύμβασης,
- γ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας,
- δ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου των δεδομένων ή άλλου φυσικού προσώπου,
- ε) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον ή κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας που έχει ανατεθεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας,
- στ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τρίτος, εκτός εάν έναντι των συμφερόντων αυτών υπερισχύει το συμφέρον ή τα θεμελιώδη δικαιώματα και οι ελευθερίες του

υποκειμένου των δεδομένων που επιβάλλουν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ιδίως εάν το υποκείμενο των δεδομένων είναι παιδί.

Το στοιχείο στ) του πρώτου εδαφίου δεν εφαρμόζεται στην επεξεργασία που διενεργείται από δημόσιες αρχές κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.»

14. Σχετικά με την ευθύνη του υπεύθυνου επεξεργασίας, το άρθρο 24 του Κανονισμού προβλέπει, μεταξύ άλλων, ότι:

«1. Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και τους κινδύνους διαφορετικής πιθανότητας επέλευσης και σοβαρότητας για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, ο υπεύθυνος επεξεργασίας εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζει και να μπορεί να αποδεικνύει ότι η επεξεργασία διενεργείται σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό. Τα εν λόγω μέτρα επανεξετάζονται και επικαιροποιούνται όταν κρίνεται απαραίτητο.

2. Όταν δικαιολογείται σε σχέση με τις δραστηριότητες επεξεργασίας, τα μέτρα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 περιλαμβάνουν την εφαρμογή κατάλληλων πολιτικών για την προστασία των δεδομένων από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.»

15. Όσον αφορά στην ασφάλεια της επεξεργασίας, το άρθρο 32(1) του Κανονισμού προβλέπει ότι:

«1. Λαμβάνοντας υπόψη τις τελευταίες εξελίξεις, το κόστος εφαρμογής και τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και τους κινδύνους διαφορετικής πιθανότητας επέλευσης και σοβαρότητας για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, ο υπεύθυνος επεξεργασίας και ο εκτελών την επεξεργασία εφαρμόζουν κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας έναντι των κινδύνων, περιλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, κατά περίπτωση:

α) της ψευδωνυμοποίησης και της κρυπτογράφησης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,

β) της δυνατότητας διασφάλισης του απορρήτου, της ακεραιότητας, της διαθεσιμότητας και της αξιοπιστίας των συστημάτων και των υπηρεσιών επεξεργασίας σε συνεχή βάση,

γ) της δυνατότητας αποκατάστασης της διαθεσιμότητας και της πρόσβασης σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε εύθετο χρόνο σε περίπτωση φυσικού ή τεχνικού συμβάντος,

δ) διαδικασίας για την τακτική δοκιμή, εκτίμηση και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των τεχνικών και των οργανωτικών μέτρων για τη διασφάλιση της ασφάλειας της επεξεργασίας.»

16. Δυνάμει του άρθρου 58, παράγραφος 2, του Κανονισμού, η Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα έχει τις ακόλουθες διορθωτικές εξουσίες:

«α) να απευθύνει προειδοποιήσεις στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία ότι σκοπούμενες πράξεις επεξεργασίας είναι πιθανόν να παραβαίνουν διατάξεις του παρόντος κανονισμού,

- β) να απευθύνει επιπλήξεις στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία όταν πράξεις επεξεργασίας έχουν παραβεί διατάξεις του παρόντος κανονισμού,
- γ) να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία να συμμορφώνεται προς τα αιτήματα του υποκειμένου των δεδομένων για την άσκηση των δικαιωμάτων του σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό,
- δ) να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία να καθιστούν τις πράξεις επεξεργασίας σύμφωνες με τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού, εάν χρειάζεται, με συγκεκριμένο τρόπο και εντός ορισμένης προθεσμίας,
- ε) να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας να ανακοινώνει την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο υποκείμενο των δεδομένων,
- στ) να επιβάλλει προσωρινό ή οριστικό περιορισμό, περιλαμβανομένης της απαγόρευσης της επεξεργασίας,
- ζ) να δίνει εντολή διόρθωσης ή διαγραφής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή περιορισμού της επεξεργασίας δυνάμει των άρθρων 16, 17 και 18 και εντολή κοινοποίησης των ενεργειών αυτών σε αποδέκτες στους οποίους τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα γνωστοποιήθηκαν δυνάμει του άρθρου 17 παράγραφος 2 και του άρθρου 19,
- η) να αποσύρει την πιστοποίηση ή να διατάξει τον οργανισμό πιστοποίησης να αποσύρει ένα πιστοποιητικό εκδοθέν σύμφωνα με τα άρθρα 42 και 43 ή να διατάξει τον οργανισμό πιστοποίησης να μην εκδώσει πιστοποίηση, εφόσον οι απαιτήσεις πιστοποίησης δεν πληρούνται ή δεν πληρούνται πλέον,
- θ) να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο δυνάμει του άρθρου 83, επιπλέον ή αντί των μέτρων που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο, ανάλογα με τις περιστάσεις κάθε μεμονωμένης περίπτωσης,
- ι) να δίνει εντολή για αναστολή της κυκλοφορίας δεδομένων σε αποδέκτη σε τρίτη χώρα ή σε διεθνή οργανισμό.»

17. Σχετικά με τους γενικούς όρους επιβολής διοικητικών προστίμων, στο άρθρο 83, παράγραφος 2, του Κανονισμού προβλέπονται τα ακόλουθα:

«2. Τα διοικητικά πρόστιμα, ανάλογα με τις περιστάσεις κάθε μεμονωμένης περίπτωσης, επιβάλλονται επιπρόσθετα ή αντί των μέτρων που αναφέρονται στο άρθρο 58 παράγραφος 2 στοιχεία α) έως η) και στο άρθρο 58 παράγραφος 2 στοιχείο ι). Κατά τη λήψη απόφασης σχετικά με την επιβολή διοικητικού προστίμου, καθώς και σχετικά με το ύψος του διοικητικού προστίμου για κάθε μεμονωμένη περίπτωση, λαμβάνονται δεόντως υπόψη τα ακόλουθα:

- α) η φύση, η βαρύτητα και η διάρκεια της παράβασης, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση, την έκταση ή το σκοπό της σχετικής επεξεργασίας, καθώς και τον αριθμό των υποκειμένων των δεδομένων που έθιξε η παράβαση και το βαθμό ζημίας που υπέστησαν,
- β) ο δόλος ή η αμέλεια που προκάλεσε την παράβαση,
- γ) οποιεσδήποτε ενέργειες στις οποίες προέβη ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο εκτελών την επεξεργασία για να μετριάσει τη ζημία που υπέστησαν τα υποκείμενα των δεδομένων,
- δ) ο βαθμός ευθύνης του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία, λαμβάνοντας υπόψη τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που εφαρμόζουν δυνάμει των άρθρων 25 και 32,
- ε) τυχόν σχετικές προηγούμενες παραβάσεις του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία,

- στ) ο βαθμός συνεργασίας με την αρχή ελέγχου για την επανόρθωση της παράβασης και τον περιορισμό των πιθανών δυσμενών επιπτώσεών της,
- ζ) οι κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επηρεάζει η παράβαση,
- η) ο τρόπος με τον οποίο η εποπτική αρχή πληροφορήθηκε την παράβαση, ειδικότερα εάν και κατά πόσο ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο εκτελών την επεξεργασία κοινοποίησε την παράβαση,
- θ) σε περίπτωση που διατάχθηκε προηγουμένως η λήψη των μέτρων που αναφέρονται στο άρθρο 58 παράγραφος 2 κατά του εμπλεκόμενου υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία σχετικά με το ίδιο αντικείμενο, η συμμόρφωση με τα εν λόγω μέτρα,
- ι) η τήρηση εγκεκριμένων κωδίκων δεοντολογίας σύμφωνα με το άρθρο 40 ή εγκεκριμένων μηχανισμών πιστοποίησης σύμφωνα με το άρθρο 42 και
- ια) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που προκύπτει από τις περιστάσεις της συγκεκριμένης περίπτωσης, όπως τα οικονομικά οφέλη που αποκομίστηκαν ή ζημιών που αποφεύχθηκαν, άμεσα ή έμμεσα, από την παράβαση.

3. Σε περίπτωση που ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο εκτελών την επεξεργασία, για τις ίδιες ή για συνδεδεμένες πράξεις επεξεργασίας, παραβιάζει αρκετές διατάξεις του παρόντος κανονισμού, το συνολικό ύψος του διοικητικού προστίμου δεν υπερβαίνει το ποσό που ορίζεται για τη βαρύτερη παράβαση.

4. Παραβάσεις των ακόλουθων διατάξεων επισύρουν, σύμφωνα με την παράγραφο 2, διοικητικά πρόστιμα έως 10 000 000 EUR ή, σε περίπτωση επιχειρήσεων, έως το 2 % του συνολικού παγκόσμιου ετήσιου κύκλου εργασιών του προηγούμενου οικονομικού έτους, ανάλογα με το ποιο είναι υψηλότερο:

α) οι υποχρεώσεις του υπευθύνου επεξεργασίας και του εκτελούντος την επεξεργασία σύμφωνα με τα άρθρα 8, 11, 25 έως 39 και 42 και 43,

β) οι υποχρεώσεις του φορέα πιστοποίησης σύμφωνα με τα άρθρα 42 και 43,

γ) οι υποχρεώσεις του φορέα παρακολούθησης σύμφωνα με το άρθρο 41 παράγραφος 4.

5. Παραβάσεις των ακόλουθων διατάξεων επισύρουν, σύμφωνα με την παράγραφο 2, διοικητικά πρόστιμα έως 20 000 000 EUR ή, σε περίπτωση επιχειρήσεων, έως το 4 % του συνολικού παγκόσμιου ετήσιου κύκλου εργασιών του προηγούμενου οικονομικού έτους, ανάλογα με το ποιο είναι υψηλότερο:

α) οι βασικές αρχές για την επεξεργασία, περιλαμβανομένων των όρων που ισχύουν για την έγκριση, σύμφωνα με τα άρθρα 5, 6, 7 και 9,

β) τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων σύμφωνα με τα άρθρα 12 έως 22,

γ) η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε αποδέκτη σε τρίτη χώρα ή σε διεθνή οργανισμό σύμφωνα με τα άρθρα 44 έως 49,

δ) οποιεσδήποτε υποχρεώσεις σύμφωνα με το δίκαιο του κράτους μέλους οι οποίες θεσπίζονται δυνάμει του κεφαλαίου ΙΧ,

ε) μη συμμόρφωση προς εντολή ή προς προσωρινό ή οριστικό περιορισμό της επεξεργασίας ή προς αναστολή της κυκλοφορίας δεδομένων που επιβάλλει η εποπτική αρχή δυνάμει του άρθρου 58 παράγραφος 2 ή μη παροχή πρόσβασης κατά παράβαση του άρθρου 58 παράγραφος 1.»

Γ. ΣΚΕΠΤΙΚΟ

Σκοπός της επεξεργασίας

18. Στην υπό διερεύνηση υπόθεση, η Καθ' ης έχει τον ρόλο του υπεύθυνου επεξεργασίας, αφού η ίδια έχει καθορίσει τον σκοπό της επεξεργασίας. Ο σκοπός αυτός επιτυγχάνεται με τηλεφωνική κλήση προς τα υποκείμενα των δεδομένων, ενδεχομένως και με άλλους τρόπους, οι οποίοι ωστόσο δεν αφορούν στην υπό διερεύνηση υπόθεση.

19. Ως ανέφερε η Καθ' ης στην επιστολή της, ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022, η κλήση προς τον αριθμό του καταγγέλλοντος πραγματοποιήθηκε για να «ενημερώσει για αναβάθμιση των υπηρεσιών του». Εντούτοις, στην ίδια επιστολή, η Καθ' ης ανέφερε ότι «Ο σκοπός των κλήσεων ήταν η ενημέρωση υφιστάμενων πελατών για δυνατότητα αναβάθμισης των υπηρεσιών τους». Η ενημέρωση για αναβάθμιση υπηρεσιών δε συνάδει απόλυτα με τη δυνατότητα αναβάθμισης υπηρεσιών, στην οποία, ως προκύπτει, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να αποφασίσει κατά πόσο επιθυμεί ή όχι να αναβαθμίσει τις υπηρεσίες που λαμβάνει.

20. Ούτως ειπείν, έχουν τεθεί ενώπιόν μου θέσεις οι οποίες δεν συνάδουν απόλυτα μεταξύ τους, χωρίς όμως να υπάρχει σχετική επεξήγηση και/ή αναφορά από την Καθ' ης, η οποία να διασαφηνίζει τον πραγματικό σκοπό της επεξεργασίας, ο οποίος σε κάθε περίπτωση θα έπρεπε να είναι ορθώς και ευκρινώς διατυπωμένος πριν τη διενέργεια της επεξεργασίας.

21. Επίσης, δεν είναι γνωστό κατά πόσο, η αναβάθμιση ή η δυνατότητα για αναβάθμιση υπηρεσιών θα είχε οποιαδήποτε αλλαγή στους όρους των υπηρεσιών που λάμβαναν οι πελάτες (όπως για παράδειγμα αλλαγή σε χρονική διάρκεια, χρεώσεις κ.λπ.).

22. Η Καθ' ης στην επιστολή της, ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022, ανέφερε ότι οι κλήσεις «δεν είχαν κανένα ουσιαστικά περιεχόμενο ή δε διενεργήθηκε κάποια προωθητική ενέργεια κατά τη διάρκεια των κλήσεων, καθώς ο σκοπός των κλήσεων αφορούσε μόνο υφιστάμενους πελάτες» και ότι η Καθ' ης «δεν εκμεταλλεύτηκε την κατά λάθος κλήση για προωθητική ενέργεια». Ανέφερε, επίσης, ότι «ο σκοπός των τηλεφωνικών κλήσεων αφορούσε υφιστάμενους συνδρομητές, οπότε δεν μπορούσε να γίνει ούτε και έγινε κάποια προωθητική ενέργεια».

23. Επειδή εκ του αποτελέσματος δεν έχει τελεσφορήσει η αναβάθμιση υπηρεσιών, δεν σημαίνει ότι οι κλήσεις δεν είχαν κανένα ουσιαστικά περιεχόμενο ή ότι δεν έχει κατ' ανάγκη πραγματοποιηθεί προωθητική ενέργεια. Η ενημέρωση για αναβάθμιση υπηρεσιών ή για δυνατότητα αναβάθμισης υπηρεσιών θα μπορούσε να δικαιολογηθεί μόνο σε σχέση με υφιστάμενους πελάτες.

24. Όπως ανέφερε ο καταγγέλλων, όταν ενημέρωσε την Καθ' ης, στον αριθμό 136, για τις κλήσεις που λάμβανε, έλαβε την απάντηση ότι ο αριθμός αυτός ανήκει στο τμήμα πωλήσεων της Καθ' ης. Η θέση αυτή του καταγγέλλοντος κοινοποιήθηκε στην Καθ' ης σε επιστολές του Γραφείου μου, ημερομηνίας 26 Μαΐου 2021, 3 Σεπτεμβρίου 2021 και 4 Ιανουαρίου 2022. Στην επιστολή της, ημερομηνίας 9 Ιουνίου 2021, η Καθ' ης ανέφερε ότι «είχε γίνει αντιληπτό από την ομάδα πωλήσεων ότι ο αριθμός δεν ανήκει σε υφιστάμενο

πελάτη μας και άμεσα σταμάτησε η διεξαγωγή κλήσεων προς τον αριθμό αυτό και αφαιρέθηκε από τον κατάλογο πελατών».

25. Παρά τα ως άνω, πέραν την επιστολής της ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022, η Καθ' ης δεν επιχείρησε να επισημάνει προς το Γραφείο μου ότι οι κλήσεις δεν αφορούσαν σε πώληση υπηρεσίας, δηλαδή σε προωθητική ενέργεια, παρά το γεγονός ότι γίνεται αναφορά από τον καταγγέλλοντα σε «τμήμα πωλήσεων» και από την ίδια σε «ομάδα πωλήσεων». Επίσης, το θέμα των προαναφερθέντων δύο τελευταίων επιστολών του Γραφείου μου ήταν «Παράπονο/καταγγελία για ανεπιθύμητη κλήση εμπορικής προώθησης - Σπ. 27/2021» και «Παράπονο για ανεπιθύμητη κλήση εμπορικής προώθησης - Σπ. 27/2021», χωρίς ωστόσο η Καθ' ης να έχει προσπαθήσει να διευκρινίσει ότι «δε διενεργήθηκε κάποια προωθητική ενέργεια», ως επισήμανε στην επιστολή της, ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022.

26. Η Καθ' ης ανέφερε ότι δεν υπήρχε κανένα όφελος (οικονομικό ή άλλο) καθώς δεν έγινε προσπάθεια εμπορικής προώθησης κάποιου προϊόντος ή υπηρεσίας στα υποκείμενα των δεδομένων. Ακόμη κι αν δεχθώ ότι δεν θα υπήρχε οικονομικό όφελος με την αναβάθμιση ή τη δυνατότητα αναβάθμισης των υπηρεσιών, η Καθ' ης δεν μου έχει παράσχει στοιχεία ούτως ώστε να αποδείξει ότι δεν θα είχε άλλο όφελος από τυχόν αναβάθμιση υπηρεσιών των υποκειμένων που έλαβαν κλήση, επομένως δεν μπορώ να δεχθώ τη θέση αυτή ως μετριαστικό παράγοντα κατά την επιβολή και επιμέτρηση διοικητικής κύρωσης.

27. Ωστόσο, δέχομαι ως μετριαστικό παράγοντα τη θέση της Καθ' ης, ότι οι κλήσεις δεν έγιναν με σκοπό την αποφυγή κάποιας ζημιάς την οποία η Καθ' ης θα είχε υποστεί αν δεν πραγματοποιούσε τις κλήσεις.

28. Λαμβάνοντας υπόψιν τις θέσεις που υπέβαλε στο Γραφείο μου η Καθ' ης, και κυρίως τους σκοπούς των κλήσεων τους οποίους η ίδια ανέφερε, θεωρώ ότι η Καθ' ης δεν έχει υποβάλει επαρκή στοιχεία ούτως ώστε η επικοινωνία προς τον καταγγέλλοντα και προς τα άλλα 331 υποκείμενα των δεδομένων τα οποία έλαβαν κλήση και δεν είχαν πλέον πελατειακή σχέση με την Καθ' ης, να μη θεωρείται επικοινωνία για προωθητικούς σκοπούς.

Νομική βάση επεξεργασίας

29. Για κάθε πράξη επεξεργασίας πρέπει να υφίσταται κατάλληλη νομική βάση, ως προνοείται στο άρθρο 6(1) του Κανονισμού. Η νομική βάση πρέπει να ισχύει ανά πάσα στιγμή. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει να μπορεί να αποδεικνύει ανά πάσα στιγμή τη νομιμότητα της επεξεργασίας. Ως εκ τούτου, ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται σε περίπτωση που υπάρχει μεταβολή συνθηκών ή/και καταστάσεων που αφορούν και/ή επηρεάζουν την επεξεργασία.

30. Ως ανέφερε η Καθ' ης, ο καταγγέλλων ήταν πελάτης της Καθ' ης. Ωστόσο, από τον Ιούλιο του 2020, ο τηλεφωνικός αριθμός που κατείχε ο καταγγέλλων μεταφέρθηκε σε άλλο πάροχο τηλεπικοινωνιών. Ως εκ τούτου, από τη στιγμή της μεταφοράς του τηλεφωνικού αριθμού σε άλλο πάροχο, δεν υφίστατο πλέον πελατειακή σχέση μεταξύ του καταγγέλλοντος και της Καθ' ης.

31. Δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι η επικοινωνία στην οποία προέβη η Καθ' ης, στηρίζεται στη νομική βάση της συγκατάθεσης, ως αυτή προνοείται στο άρθρο 6(1)(α) του

Κανονισμού ή ότι είναι απαραίτητη για την εκτέλεση της σύμβασης της οποίας ο καταγγέλλων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτησή του πριν τη σύναψη σύμβασης, ως προνοείται στο άρθρο 6(1)(β) του Κανονισμού, αφού με τη μεταφορά του τηλεφωνικού αριθμού σε άλλο πάροχο, τερματίζονται οι υπηρεσίες που λάμβανε ο καταγγέλλων από την Καθ' ης και συνεπώς τερματίζεται η μεταξύ τους πελατειακή σχέση. Ούτε μπορεί να θεωρηθεί ότι ως πρώην πελάτης της Καθ' ης ανέμενε ότι θα συνεχίσει να λαμβάνει συγκεκριμένες ενημερώσεις ή υπηρεσίες από την Καθ' ης.

32. Πέραν των πιο πάνω, δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι η πράξη επεξεργασίας στην οποία προέβη η Καθ' ης μπορεί να βασιστεί σε οποιαδήποτε άλλη νομική βάση του άρθρου 6 του Κανονισμού.

33. Βάσει των ανωτέρω, προκύπτει ότι η επικοινωνία της Καθ' ης με τον καταγγέλλοντα, για τους σκοπούς που η ίδια η Καθ' ης ανέφερε, ακόμη κι αν οι σκοποί αυτοί, ως τέθηκαν ενώπιόν μου, δεν συνάδουν απόλυτα μεταξύ τους, δεν μπορεί να στηριχθεί σε νομική βάση, κατά παράβαση του άρθρου 6 του Κανονισμού.

33.1. Το ίδιο συμπέρασμα ισχύει και για την επικοινωνία της Καθ' ης με τα άλλα 331 πρόσωπα που έλαβαν κλήση από αυτή.

34. Τα ανωτέρω ισχύουν όχι μόνο για την επικοινωνία, αλλά και για τη «δημιουργία της Λίστας» και/ή τη «συμπερίληψη» του καταγγέλλοντος και των άλλων 331 υποκειμένων των δεδομένων στη λίστα, αφού οι ενέργειες αυτές αποτελούν επεξεργασία, δυνάμει του άρθρου 4 του Κανονισμού.

35. Ως εκ τούτου, δεν αναιρείται η ουσία των παραγράφων 17, 18, και 19 της εκ πρώτης όψεως Απόφασής μου, ημερομηνίας 10 Οκτωβρίου 2022, αφού η συμπερίληψη του καταγγέλλοντος σε κατάλογο ή λίστα για ενημέρωση για αναβάθμιση ή για δυνατότητα αναβάθμισης των υπηρεσιών του, όπως επίσης και η επικοινωνία για τους σκοπούς αυτούς, δεν εδράζεται σε νομική βάση, ως προνοείται στο άρθρο 6(1) του Κανονισμού.

Κατάλογος - Βάση - Λίστα πελατών της Καθ' ης

36.1. Η Καθ' ης στην επιστολή της, ημερομηνίας 9 Ιουνίου 2021, ανέφερε ότι ο τηλεφωνικός αριθμός του καταγγέλλοντος «ήταν στον τηλεφωνικό κατάλογο πελατών» της Καθ' ης «και λανθασμένα κατά τον τερματισμό των υπηρεσιών ο συγκεκριμένος αριθμός δεν αφαιρέθηκε από τον κατάλογο και συνεπώς έχουν γίνει τηλεφωνήματα», ενώ μετά τη διαπίστωση ότι ο αριθμός του καταγγέλλοντος δεν ανήκει σε υφιστάμενο πελάτη, «αφαιρέθηκε από τον κατάλογο πελατών».

36.2. Η Καθ' ης στην επιστολή της, ημερομηνίας 10 Σεπτεμβρίου 2021, ανέφερε ότι στον συγκεκριμένο κατάλογο πελατών «είχαν συμπεριληφθεί εκ παραδρομής αριθμοί πελατών των οποίων η πελατειακή σχέση» με την Καθ' ης «είχε τερματιστεί».

36.3. Η Καθ' ης στην επιστολή της, ημερομηνίας 17 Ιανουαρίου 2022, σημείωσε ότι «διενεργήθηκε κλήση και στους 332 αριθμούς που εκ παραδρομής συμπεριελήφθησαν στον κατάλογο».

37. Βάσει των ανωτέρω στοιχείων, αλλά και μελετώντας τις επιστολές της Καθ' ης, ημερομηνίας 9 Ιουνίου 2021, 10 Σεπτεμβρίου 2021 και 17 Ιανουαρίου 2022, φαίνεται

ξεκάθαρα ότι δεν έγινε από την Καθ' ης, καμία αναφορά στη «βάση» της Καθ' ης και/ή σε «λίστα υφιστάμενων πελατών για τηλεφωνικές κλήσεις», όροι οι οποίοι διατυπώθηκαν για πρώτη φορά στην επιστολή της Καθ' ης ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022.

38. Επομένως, με την επιστολή της Καθ' ης ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022, έχουν τεθεί ενώπιόν μου θέσεις οι οποίες δεν συνάδουν με παλαιότερες απαντήσεις της Καθ' ης, χωρίς ωστόσο η Καθ' ης να επιχειρήσει να προβεί σε αναφορά, διευκρίνιση ή σε αιτιολόγηση για τη διαφοροποίηση των απαντήσεών της.

39. Εξάλλου, η Καθ' ης στις επιστολές της ημερομηνίας 9 Ιουνίου 2021, 10 Σεπτεμβρίου 2021 και 17 Ιανουαρίου 2022, ουδέποτε είχε σημειώσει ότι ο αναφερόμενος κατάλογος πελατών δεν ήταν ο κατάλογος υφιστάμενων πελατών της ή μέρος αυτού ή ειδικός κατάλογος που έχει δημιουργηθεί για ικανοποίηση συγκεκριμένων σκοπών.

40. Η Καθ' ης στην επιστολή της ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022, ανέφερε ότι παραδέχτηκε ότι λανθασμένα συμπεριλήφθηκαν τα δεδομένα στην υπό αναφορά λίστα και όχι ότι λανθασμένα διατήρησε τα δεδομένα. Για τη θέση της αυτή, κάνει αναφορά στην παράγραφο 19.1. της εκ πρώτης όψεως Απόφασής μου ημερομηνίας, 10 Οκτωβρίου 2022, σύμφωνα με την οποία:

«19.1. Υπάρχει εξάλλου η παραδοχή της Καθ' ης ότι «λανθασμένα» κατά τον τερματισμό των υπηρεσιών ο συγκεκριμένος αριθμός δεν αφαιρέθηκε από τον κατάλογο και ότι δεν ήταν σκοπός της να ενοχλήσει ή να επεξεργαστεί περαιτέρω τα προσωπικά δεδομένα του καταγγέλλοντος.»

40.1. Η αναφερόμενη παράγραφος 19.1. προέκυψε από την επιστολή της Καθ' ης, ημερομηνίας 9 Ιουνίου 2021, σύμφωνα με την οποία ο αριθμός τηλεφώνου του καταγγέλλοντος «ήταν στον τηλεφωνικό κατάλογο πελατών» της Καθ' ης «και λανθασμένα κατά τον τερματισμό των υπηρεσιών ο συγκεκριμένος αριθμός δεν αφαιρέθηκε από τον κατάλογο και συνεπώς έχουν γίνει τηλεφωνήματα».

41. Στην αναφερόμενη παράγραφο 19.1. δεν υπήρξε καμία αναφορά στη λέξη διατήρηση. Όμως, λαμβάνοντας υπόψιν την παραδοχή της Καθ' ης στην επιστολή της ημερομηνίας 9 Ιουνίου 2021, ότι λανθασμένα δεν αφαιρέθηκε ο αριθμός του καταγγέλλοντος, δεικνύεται ότι ο αριθμός του καταγγέλλοντος, αφού δεν αφαιρέθηκε, διατηρήθηκε. Άλλωστε, λαμβάνοντας υπόψιν ότι συμπεριελήφθησαν προσωπικά δεδομένα του καταγγέλλοντος σε λίστα, προκύπτει ότι δεν απετράπη η μη διατήρηση και, επομένως, επεξεργασία των δεδομένων αυτών για τους συγκεκριμένους σκοπούς.

42. Η Καθ' ης στην επιστολή της ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022, ανέφερε ότι τα δεδομένα των υποκειμένων των δεδομένων συμπεριελήφθησαν σε συγκεκριμένη λίστα υφιστάμενων πελατών για τηλεφωνικές κλήσεις. Εντούτοις, ανέφερε ότι δεν λειτούργησε λόγω ανθρώπινου λάθους το τεχνικό και οργανωτικό μέτρο αφαίρεσης πρώην πελατών. Επίσης, σημείωσε ότι η λίστα τροφοδοτείται από τη βάση της Καθ' ης στην αρχή κάθε μήνα, σε μηνιαία βάση, ενώ κατά τη διάρκεια του μήνα, «αφαιρούνται οι πελάτες που έχουν τερματίσει τον μήνα αυτό, ώστε να διασφαλίζεται η ενημέρωση της μηνιαίας λίστας» και ότι το λάθος προέκυψε από την καταχώριση λανθασμένης ημερομηνίας (Μάρτιος 2020 αντί Μάρτιος 2021) στα κριτήρια για εξαγωγή της λίστας και ότι απέτυχαν τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα κατά τη δημιουργία της λίστας.

43. Βάσει των στοιχείων που έχει θέσει ενώπιόν μου η Καθ' ης, δεν είναι σαφής ο τρόπος με τον οποίο λειτουργεί η λίστα. Δηλαδή, δεν είναι σαφές κατά πόσο υπάρχει συγκεκριμένη λίστα στην οποία σε μηνιαία βάση συμπεριλαμβάνονται / προστίθενται δεδομένα καινούργιων πελατών, τα οποία αφαιρούνται όταν οι πελάτες σε συγκεκριμένο μήνα έχουν τερματίσει τη σχέση τους με την Καθ' ης, ή κατά πόσο δημιουργείται ή δημιουργούνται, σε συγκεκριμένα διαστήματα, λίστα ή λίστες οι οποίες αφορούν σε ενεργούς πελάτες βάσει κριτηρίων που καθορίζονται τη δεδομένη στιγμή από την Καθ' ης.

43.1. Από τη στιγμή που ο καταγγέλλων τερμάτισε τις υπηρεσίες που λάμβανε κατά τον Ιούλιο του 2020, δεν τεκμηριώνεται η θέση ότι το λάθος προέκυψε από την καταχώριση λανθασμένης ημερομηνίας (Μάρτιος 2020 αντί Μάρτιος 2021), αφού ο καταγγέλλων δεν τερμάτισε τις υπηρεσίες που λάμβανε σε κανένα από αυτούς τους μήνες. Επομένως, δεν αποδέχομαι ως μετριαστικό παράγοντα ότι λόγω του αναφερόμενου ανθρώπινου λάθους δεν αφαιρέθηκαν πρώην πελάτες από τη συγκεκριμένη λίστα κατά τον ουσιώδη χρόνο.

43.2. Ωστόσο, η μη πλήρης διασαφήνιση και επεξήγηση του τρόπου λειτουργίας της λίστας δεν αναιρεί ούτε υποβαθμίζει την παραβίαση στην οποία προέβη η Καθ' ης.

Πολιτική διαγραφής / διατήρησης δεδομένων

44. Η πολιτική διατήρησης δεδομένων υπεύθυνου επεξεργασίας δεικνύει το χρονικό διάστημα για το οποίο διατηρούνται ή δύναται να διατηρηθούν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποκειμένων των δεδομένων, για τον σκοπό ή τους σκοπούς που έχει καθορίσει ο υπεύθυνος επεξεργασίας και οι οποίοι σκοποί περιλαμβάνονται στην πολιτική αυτή. Σε πολλές περιπτώσεις προκύπτει ότι υπάρχει η δυνατότητα εκπλήρωσης άλλου σκοπού, ο οποίος δεν περιλαμβάνεται στην πολιτική, με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων τα οποία αναφέρονται στην πολιτική και προβλέπεται όπως διατηρηθούν σε αυτή για εκπλήρωση συγκεκριμένου σκοπού ή σκοπών. Στην περίπτωση αυτή, επειδή τα δεδομένα διατηρούνται για εκπλήρωση συγκεκριμένου σκοπού ή σκοπών, δεν συνεπάγεται ότι νομιμοποιείται η εκπλήρωση όποιου άλλου σκοπού, ο οποίος δεν περιλαμβάνεται στην πολιτική, πόσω μάλλον δε όταν δεν υπάρχει για την επιδιωκόμενη πράξη επεξεργασίας νομική βάση.

45. Επομένως, κανένα από τα δεδομένα πελατών των οποίων τερματίστηκε η πελατειακή σχέση, ακόμη κι αν τα ίδια αυτά δεδομένα ή οι ίδιες κατηγορίες δεδομένων αφορούν σε άλλο ή άλλους σκοπούς, δεν πρέπει να διατηρούνται και να χρησιμοποιηθούν, και επομένως να τύχουν επεξεργασίας, για σκοπούς αναβάθμισης ή δυνατότητας αναβάθμισης υπηρεσιών. Το γεγονός ότι τα δεδομένα του καταγγέλλοντος συμπεριελήφθησαν σε συγκεκριμένη λίστα υφιστάμενων πελατών για τηλεφωνικές κλήσεις, δεικνύει ότι για τους σκοπούς αυτούς τα δεδομένα αυτά διατηρήθηκαν για χρονικό διάστημα πέραν του προβλεπόμενου. Δηλαδή, παρά το γεγονός ότι ως φαίνεται, συγκεκριμένα δεδομένα του καταγγέλλοντος έπρεπε να διατηρηθούν για άλλους σκοπούς, γεγονός το οποίο κρίνω αποδεκτό, δεν απετράπη η διατήρησή τους για τους σκοπούς ενημέρωσης για αναβάθμιση ή για δυνατότητα για αναβάθμιση υπηρεσιών, γεγονός το οποίο δεικνύει ότι δεν εφαρμόστηκε η πολιτική διατήρησης των δεδομένων της Καθ' ης.

46. Στο σημείο αυτό σημειώνω ότι η Καθ' ης στην επιστολή της ημερομηνίας 17 Ιανουαρίου 2022 αναφέρθηκε σε πολιτική διαγραφής δεδομένων (Data Retention Policy, V1.2, με ημερομηνία έκδοσης την 9η Σεπτεμβρίου 2020), ενώ στην επιστολή της ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022, αναφέρθηκε σε πολιτική διατήρησης δεδομένων (Data

Retention Policy, V1.3 με ημερομηνία έκδοσης την 24η Οκτωβρίου 2022). Στην παρούσα Απόφαση χρησιμοποιούνται οι όροι πολιτική διατήρησης δεδομένων και πολιτική διαγραφής δεδομένων, χωρίς οποιαδήποτε διάκριση μεταξύ τους, εκτός εάν αναφέρεται ρητά.

47. Από την πολιτική διαγραφής δεδομένων της Καθ' ης (Data Retention Policy, V1.2, με ημερομηνία έκδοσης την 9η Σεπτεμβρίου 2020), προκύπτει ότι τα δεδομένα που αφορούν αποκλειστικά στο γεγονός ότι ένα υποκείμενο των δεδομένων είναι πελάτης της Καθ' ης, και σχετίζονται με τις προσφερόμενες υπηρεσίες προς αυτό, περιλαμβάνονται στην κατηγορία A. Customer Data. Τα δεδομένα που αφορούν στις προσφερόμενες υπηρεσίες προς τους πελάτες δεν εμπίπτουν στην κατηγορία B. Telecommunication / traffic and Billing data – location data, στην κατηγορία C. CCTV data ή στην κατηγορία D. Voice Recordings.

48. Τα δεδομένα της κατηγορίας A. Customer Data, βάσει της πολιτικής υφίστανται καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης για ενεργούς πελάτες. Άμα τη λήξει της σύμβασης, και εφόσον δεν συντρέχει οποιοσδήποτε λόγος διατήρησής τους, ως αναφέρεται στη σχετική παράγραφο 2, τα δεδομένα αυτά πρέπει να διαγραφούν.

49. Ως ανέφερε η Καθ' ης, στην επιστολή της ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022, όταν ένας πελάτης τερματίσει τη σχέση του με την Καθ' ης, τα δεδομένα του συνεχίζουν να διατηρούνται σύμφωνα με την πολιτική διατήρησης δεδομένων στη βάση της Καθ' ης, η οποία είναι ενιαία και στην οποία φαίνεται ξεκάθαρα εάν η σύμβαση ενός πελάτη έχει τερματιστεί. Επίσης, η Καθ' ης ανέφερε ότι σύμφωνα με την πολιτική διατήρησης δεδομένων, η Καθ' ης διατηρεί όλα τα δεδομένα της κατηγορίας A. Customer Data (συμπεριλαμβανομένων και των προτιμήσεων του κάθε υποκειμένου), επειδή συντρέχουν λόγοι διατήρησης, για τους σκοπούς και τις περιόδους που αναφέρονται στην πολιτική και για τον λόγο αυτό θεωρεί ότι ορθά εφάρμοσε την πολιτική όσον αφορά στη διατήρηση δεδομένων στη βάση της.

50. Εκ του αποτελέσματος και λαμβάνοντας υπόψιν ότι είχε τερματιστεί η σύμβαση / συμβόλαιο που είχε ο καταγγέλλων με την Καθ' ης, έπρεπε να διατηρηθούν ή να μη διαγραφούν τα δεδομένα της κατηγορίας A. Customer Data για τα οποία ίσχυε τουλάχιστον μία εκ των υποπαράγραφων 2(a) έως (d) της κατηγορίας αυτής και εάν αυτά τύχουν επεξεργασίας, πέραν της διατήρησής τους, να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο, για επίτευξη σκοπού ή σκοπών που αναφέρονται σε κάποια ή κάποιες εκ των υποπαράγραφων 2(a) έως 2(d).

51. Κανένας εκ των επιδιωκόμενων σκοπών της Καθ' ης δεν αφορά στις περιπτώσεις των υποπαράγραφων 2(a) έως (d). Η ενημέρωση για αναβάθμιση ή για δυνατότητα αναβάθμισης υπηρεσιών του καταγγέλλοντος δεν αφορά και/ή δε σχετίζεται με σκοπούς επιβολής του νόμου (υποπαράγραφος 2(a)), με σκοπούς φορολογικής νομοθεσίας (υποπαράγραφος 2(b)), με σκοπούς έννομου συμφέροντος (υποπαράγραφος 2(c)) ούτε με σκοπούς για πληροφορίες πληρωμών (υποπαράγραφος 2(d)).

52. Η Καθ' ης, στην επιστολή της, ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022, ανέφερε ότι διαφωνεί με τις παραγράφους 24 και 25 της εκ πρώτης όψεως Απόφασής μου, ημερομηνίας 10 Οκτωβρίου 2022, συγκεκριμένα ότι δεν εφάρμοσε ορθά την πολιτική όσον αφορά στη διατήρηση των δεδομένων στη βάση της. Κατ' αρχάς, επιθυμώ να επαναλάβω ότι στην εκ πρώτης όψεως Απόφασή μου δεν χρησιμοποιήθηκε ο όρος «βάση», αφού ο όρος αυτός

χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά στην επιστολή της Καθ' ης, ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022.

52.1. Όσον αφορά στην αναφερόμενη παράγραφο 24, όπως ανέφερα στην παράγραφο 28 της παρούσας Απόφασης, θεωρώ η Καθ' ης δεν έχει υποβάλει επαρκή στοιχεία ούτως ώστε η επικοινωνία προς τον καταγγέλλοντα και προς τα άλλα 331 υποκείμενα των δεδομένων να μη θεωρείται επικοινωνία για προωθητικούς σκοπούς. Ωστόσο, ακόμη κι αν η επικοινωνία για ενημέρωση για αναβάθμιση ή για δυνατότητα αναβάθμισης υπηρεσιών δεν αφορά σε επικοινωνία για απευθείας εμπορική προώθηση, η επικοινωνία αυτή δεν εμπίπτει, ούτως ή άλλως, στις περιπτώσεις των υποπαραγράφων 2(a) έως 2(d) της κατηγορίας A. Customer Data.

52.2. Επίσης, δεν θεωρώ ότι έχει έρεισμα η διαφωνία της Καθ' ης με την παράγραφο 25 της εκ πρώτης όψεως Απόφασής μου, αφού τα δεδομένα του καταγγέλλοντος και των άλλων 331 υποκειμένων των δεδομένων, χρησιμοποιήθηκαν για άλλο σκοπό, ο οποίος δεν προνοείται στην πολιτική, και για τον οποίο δεν υπήρχε νομική βάση, αφού είχε τερματιστεί η πελατειακή τους σχέση με την Καθ' ης.

53. Βάσει των ανωτέρω στοιχείων, συμπεραίνω ότι η Καθ' ης δεν εφάρμοσε την τότε ισχύουσα πολιτική διατήρησης δεδομένων. Επομένως, η Καθ' ης δεν εφάρμοσε κατάλληλη πολιτική για την προστασία των δεδομένων, κατά παράβαση του άρθρου 24(2) του Κανονισμού, συνεπώς κατάλληλα οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζει και να μπορεί να αποδεικνύει ότι η επεξεργασία διενεργείται σύμφωνα με τον Κανονισμό, κατά παράβαση του άρθρου 24(1) αυτού.

54. Ανεξαρτήτως του ανωτέρω, επιβεβαιώνω ότι οι αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί στη νέα πολιτική διατήρησης δεδομένων (Data Retention Policy, V1.3, με ημερομηνία έκδοσης την 24η Οκτωβρίου 2022) δεν σχετίζονται με το περιεχόμενο της υπό διερεύνησης υπόθεσης, ως και η παραδοχή της Καθ' ης ότι οι όποιες αλλαγές έγιναν δεν επηρεάζουν το θέμα της παρούσας έρευνας.

Τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας

55. Αφού τόσο οι υφιστάμενοι πελάτες όσο και οι πελάτες με τους οποίους έχει τερματιστεί η πελατειακή σχέση με την Καθ' ης, συνυπάρχουν στην ίδια βάση, πρέπει να λαμβάνονται όλες εκείνες οι δικλίδες ασφαλείας, ούτως ώστε τα δεδομένα κάθε υποκειμένου των δεδομένων που περιλαμβάνονται στη βάση, να μη μπορούν να χρησιμοποιηθούν για κανένα άλλο σκοπό, πέραν από αυτόν ή αυτούς οι οποίοι περιλαμβάνονται στην πολιτική, για τις σχετικές πράξεις επεξεργασίας νοουμένου ότι αυτές στηρίζονται σε νομική βάση του άρθρου 6(1) του Κανονισμού και για τις οποίες τηρούνται οι αρχές επεξεργασίας, ως αυτές ορίζονται στο άρθρο 5(1) του Κανονισμού.

56. Εάν τα δεδομένα των πελατών οι οποίοι είχαν τερματίσει την πελατειακή τους σχέση με την Καθ' ης περιλαμβάνονταν αποκλειστικά και μόνο σε ξεχωριστή βάση, τότε δεν θα μπορούσε να δημιουργηθεί λίστα, η οποία να περιλαμβάνει συγχρόνως δεδομένα υφιστάμενων πελατών και δεδομένα πρώην πελατών.

57. Εκ του αποτελέσματος, προκύπτει ότι η πληροφορία στην ενιαία βάση ότι η σύμβαση ενός πελάτη έχει τερματιστεί δεν λειτούργησε ως μέτρο ασφαλείας για τη μη διενέργεια επεξεργασίας χωρίς νομική βάση.

58. Η Καθ' ης στην επιστολή της, ημερομηνίας 7 Νοεμβρίου 2022, ανέφερε ότι η συμπερίληψη των δεδομένων του καταγγέλλοντος σε λίστα υφιστάμενων πελατών για τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν σε ενημέρωση για αναβάθμιση των υπηρεσιών τους ήταν μεμονωμένη περίπτωση, όπου το τεχνικό και οργανωτικό μέτρο αφαίρεσης πρώην πελατών από τη λίστα δεν λειτούργησε λόγω ανθρώπινου λάθους. Ανέφερε, επίσης, ότι το λάθος αφορούσε σε καταχώριση λάθους ημερομηνίας στα κριτήρια για εξαγωγή της λίστας και ότι για ενδυνάμωση των δικλίδων ασφαλείας στη διαδικασία που ακολουθείτο, έχει αυτοματοποιηθεί, πλέον, η μηνιαία διαδικασία της εξαγωγής της λίστας για τηλεφωνικές κλήσεις για ελαχιστοποίηση ανθρώπινης παρέμβασης.

59. Βάσει των θέσεων της Καθ' ης, αποδέχομαι, ως και η παραδοχή της, ότι η μη λειτουργία τεχνικού και οργανωτικού μέτρου οδήγησε στη συμπερίληψη του καταγγέλλοντος σε λίστα υφιστάμενων πελατών. Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα την τηλεφωνική κλήση προς τον καταγγέλλοντα, ως επίσης και προς τα άλλα 331 υποκείμενα των δεδομένων τα οποία έλαβαν κλήση για τους υπό αναφορά σκοπούς.

60. Υπήρχαν, επομένως, μέτρα τα οποία η Καθ' ης θα μπορούσε να λάβει και τα οποία θα μπορούσαν να είχαν αποτρέψει το περιστατικό.

61. Βάσει των ανωτέρω, διαπιστώνεται ότι κατά τον ουσιώδη χρόνο δεν ήταν σε εφαρμογή κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που να διασφαλίζουν το κατάλληλο επίπεδο ασφαλείας έναντι των κινδύνων, κατά παράβαση του άρθρου 32(1) του Κανονισμού.

62. Προκύπτει, επίσης, ότι η Καθ' ης δεν εφάρμοσε κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά προκειμένου να διασφαλίζει και να μπορεί να αποδεικνύει ότι η επεξεργασία διενεργείται σύμφωνα με τον Κανονισμό, κατά παράβαση του άρθρου 24(1) του Κανονισμού.

63. Λαμβάνοντας υπόψιν ότι έχουν διενεργηθεί κλήσεις σε 332 υποκείμενα των δεδομένων, αποδέχομαι ως μετριαστικό παράγοντα το γεγονός ότι έχει υποβληθεί στο Γραφείο μου καταγγελία μόνο από ένα υποκείμενο των δεδομένων.

63.1. Εντούτοις, λόγω του ότι απουσίαζαν τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που θα απέτρεπαν την παραβίαση, δεν μπορεί να ληφθεί ως μετριαστικός παράγοντας το γεγονός ότι η έκταση της επεξεργασίας συμπεριελάμβανε, ως ανέφερε η Καθ' ης, μικρό αριθμό υποκειμένων των δεδομένων συγκριτικά με τον αριθμό των συνδρομητών, τον αριθμό των πρώην συνδρομητών της Καθ' ης ή των κλήσεων που διενεργήθηκαν.

Δ. Κατάληξη

64. Λαμβανομένων υπόψιν όλων των ανωτέρω στοιχείων, ως αυτά έχουν τεθεί, και με βάση τις εξουσίες που μου παρέχονται δυνάμει του άρθρου 57(1)(στ) του Κανονισμού, διαπιστώνω ότι υπάρχει παραβίαση από την Epic Ltd:

(α) του άρθρου 6(1) του Κανονισμού, λόγω απουσίας νομικής βάσης για τηλεφωνική επικοινωνία, της Καθ' ης με 332 πρώην πελάτες της, περιλαμβανομένου του καταγγέλλοντος,

(β) του άρθρου 24(1) και (2) του Κανονισμού, επειδή η Καθ' ης δεν εφάρμοσε την πολιτική διατήρησης δεδομένων και, εν γένει, κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζει και να μπορεί να αποδεικνύει ότι η επεξεργασία διενεργείται σύμφωνα με τον Κανονισμό, και

(γ) του άρθρου 32(1) του Κανονισμού, επειδή η Καθ' ης δεν εφάρμοζε κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας έναντι των κινδύνων.

65. Βάσει των προνοιών του άρθρου 83 του Κανονισμού, σχετικά με τους όρους επιβολής διοικητικών προστίμων, στο μέτρο που αυτές εφαρμόζονται στη συγκεκριμένη περίπτωση, κατά την επιμέτρηση του διοικητικού προστίμου, έλαβα υπόψιν τους ακόλουθους επιβαρυντικούς (α) – (β) και μετριαστικούς (γ) – (η) παράγοντες:

(α) τη μη ύπαρξη κατά τον ουσιώδη χρόνο τεχνικών και οργανωτικών μέτρων που θα απέτρεπαν την παραβίαση στην οποία προέβη η Καθ' ης.

(β) την υποβολή προς το Γραφείο μου, από την Καθ' ης, θέσεων οι οποίες δεν τεκμηριώνονται, είναι αντιφατικές και δεν συνάδουν μεταξύ τους,

(γ) το γεγονός ότι τα δεδομένα που έτυχαν επεξεργασίας ήταν μόνο το ονοματεπώνυμο, η διεύθυνση και ο τηλεφωνικός αριθμός,

(δ) το ότι η επεξεργασία δεν έχει προκαλέσει σωματική, υλική ή μη υλική ζημιά στα υποκείμενα των δεδομένων και ότι δεν υπήρξε άλλος μεγαλύτερος κίνδυνος επεξεργασίας των δεδομένων, αφού η κλήση σταμάτησε στην πρώτη επιτυχημένη κλήση σε κάθε υποκείμενο των δεδομένων,

(ε) το ότι η Καθ' ης, μετά την επιστολή του Γραφείου μου, ημερομηνίας 26 Μαΐου 2021, ενήργησε άμεσα, δίνοντας οδηγίες για επανέλεγχο της λίστας και των διαδικασιών που ακολουθήθηκαν και οδηγίες για διερεύνηση των γεγονότων,

(στ) τη λήψη διορθωτικών τεχνικών και οργανωτικών μέτρων από την Καθ' ης μετά τη διενέργεια των κλήσεων,

(ζ) τη μη ύπαρξη προηγούμενης Απόφασής μου εναντίον της Καθ' ης,

(η) το γεγονός ότι μόνο ένα παράπονο υπεβλήθη στο Γραφείο μου, παρά το γεγονός ότι 332 πρώην πελάτες της Καθ' ης έλαβαν κλήση.

66. Αφού έλαβα υπόψιν και συνεκτίμησα:

(α) το ισχύον νομοθετικό έρεισμα σχετικά με τις προβλεπόμενες διοικητικές κυρώσεις στις διατάξεις του άρθρου 58(2) και του άρθρου 83 του Κανονισμού,

(β) όλες τις περιστάσεις και τους παράγοντες που ο καταγγέλλων και η Καθ' ης έθεσαν ενώπιόν μου με βάση όλη την υφιστάμενη αλληλογραφία,

(γ) τους πιο πάνω μετριαστικούς και επιβαρυντικούς παράγοντες,

έχοντας υπόψιν τα πιο πάνω γεγονότα, τη νομική πτυχή πάνω στην οποία βασίζεται η παρούσα Απόφαση και την ανάλυση όπως αυτή έχει επεξηγηθεί πιο πάνω, ασκώντας τις εξουσίες που μου παρέχει το άρθρο 58(2)(θ) του Κανονισμού,

Αποφάσιση

κατά την κρίση μου και τηρουμένων των ανωτέρω διατάξεων:

να επιβάλω στην Eric Ltd διοικητικό πρόστιμο ύψους τριών χιλιάδων διακοσίων πενήντα ευρώ (€3 250) για παραβίαση των ανωτέρω άρθρων του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

Ειρήνη Λοϊζίδου Νικολαΐδου
Επίτροπος Προστασίας
Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

3 Φεβρουαρίου 2023