

**ΑΠΟΦΑΣΗ 46/2022**  
**(Τμήμα)**

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε τακτική συνεδρίαση σε σύνθεση Τμήματος στην έδρα της την 20/07/2022, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Στη συνεδρίαση μετείχε μέσω τηλεδιάσκεψης ο Γεώργιος Μπατζαλέξης, Αναπληρωτής Πρόεδρος, κωλυομένου του Προέδρου της Αρχής, Κωνσταντίνου Μενουδάκου, και παρέστησαν τα αναπληρωματικά μέλη Δημοσθένης Βουγιούκας και Μαρία Ψάλλα, ως εισηγήτρια σε αντικατάσταση των τακτικών μελών Κωνσταντίνου Λαμπρινουδάκη και Γρηγόριου Τσόλια οι οποίοι δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος αν και κλήθηκαν νομίμως εγγράφως. Στη συνεδρίαση παρέστη, με εντολή του Προέδρου χωρίς δικαίωμα ψήφου, η Χάρης Συμεωνίδου, ειδική επιστήμονας – ελέγκτρια ως βοηθός εισηγητή και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών υποθέσεων της Αρχής, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Με τη με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2224/31-03-2021 καταγγελία του ο Α (στο εξής καταγγέλλων), στρέφεται κατά της εταιρείας Vodafone – ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. (στο εξής καταγγελλόμενη), της οποίας τυγχάνει συνδρομητής κινητής τηλεφωνίας, παραπονούμενος για μη ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασής του σε ηχογραφημένες κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν προς την τηλεφωνική εξυπηρέτηση της καταγγελλόμενης την ... και ώρα ... από τρίτο, ο οποίος, κατά την καταγγελία, ταυτοποιήθηκε με τα στοιχεία του καταγγέλλοντος και στη συνέχεια προχώρησε σε αντικατάσταση της κάρτας SIM του αριθμού ... του καταγγέλλοντος με

άλλη κάρτα που είχε στη διάθεσή του, καθώς και σε δύο επόμενες ηχογραφημένες κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν την ίδια ημέρα μεταξύ των ωρών ... και ... από τον ίδιο τον καταγγέλλοντα από το σταθερό του τηλέφωνο και από το κινητό τηλέφωνο της συζύγου του. Ειδικότερα, σύμφωνα με την καταγγελία, έπειτα από επικοινωνία που ανταλλάχθηκε με την καταγγελλόμενη στο πλαίσιο καταγγελίας του καταγγέλλοντος στην ΕΕΤΤ και κατόπιν της από ... σχετικής υπόδειξης της καταγγελλόμενης, ο καταγγέλλων επέδωσε την ... αυτοπροσώπως στο κατάστημα Vodafone X (...) τα από ... αιτήματα πρόσβασής του στις ως άνω ηχογραφημένες κλήσεις. Σύμφωνα δε με την καταγγελία, το αίτημα του καταγγέλλοντος δεν ικανοποιήθηκε με καμία απάντηση.

Η Αρχή, στο πλαίσιο εξέτασης της ανωτέρω καταγγελίας, με το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1614/29-06-2021 έγγραφό της, κάλεσε την καταγγελλόμενη να εκθέσει τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων, διευκρινίζοντας ιδίως, εάν υποβλήθηκε αίτημα πρόσβασης εκ μέρους του καταγγέλλοντος σε ηχογραφημένες συνομιλίες που φέρεται, κατά την καταγγελία, να είχε μαζί του και τον αφορούν, εάν και με ποιο τρόπο ανταποκρίθηκε στο ως άνω αίτημα, αναφέροντας συνάμα, σε περίπτωση μη ανταπόκρισής της, τους λόγους της καθυστέρησης.

Η καταγγελλόμενη στην από 14-07-2021 απάντησή της (με αρ. πρωτ. Αρχής Γ/ΕΙΣ/4721/15-07-2021) αναφέρει ότι οι ζητηθείσες συνομιλίες του καταγγέλλοντος **δεν έχουν καταγραφεί**, ενώ υποστηρίζει ότι εσφαλμένα και εκ παραδρομής στο έγγραφό της προς την ΕΕΤΤ ανέφερε ότι, εφόσον ο καταγγέλλων υπέβαλλε σχετική αίτηση θα του αποστέλλονταν οι κλήσεις. Συγκεκριμένα, η καταγγελλόμενη δηλώνει ότι η πολιτική της, όπως έχει γνωστοποιηθεί ξανά στο παρελθόν στην Αρχή, είναι να *«προβαίνει μόνο στην ηχογράφηση κλήσεων σχετιζόμενων με ενέργειες, που αφορούν συμφωνία σύναψης νέας αίτησης σύνδεσης, ανανέωσης ή αναβάθμισης υπηρεσίας και ειδικότερα γίνεται ηχογράφηση του σημείου της κλήσης που καταλήγει σε αποδοχή της πώλησης από τον πελάτη (διαπραγμάτευση & τελική επιβεβαίωση της αποδοχής) ή ακύρωση ήδη υφισταμένης»*. Μάλιστα, στην ίδια απάντηση η Vodafone σημειώνει ότι *«...και η Αρχή Σας, υπό το πρίσμα της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 3 του Ν. 3471/2006 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, έχει κρίνει ότι είναι σκόπιμο να καταγράφονται μόνο πράξεις που αποτελούν συναλλαγή*

ή ακόμα και προκαταρκτικό τμήμα συναλλαγής, όπως για παράδειγμα το γεγονός της αποδοχής από ένα συνδρομητή συγκεκριμένης προσφοράς». Έτσι η καταγγελλόμενη αναφέρει ότι «Για το λόγο τούτο οι ζητηθείσες ανωτέρω κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν την ... για τη με αριθμό ... γραμμή κινητής, σύμφωνα με την πιο πάνω ισχύουσα πολιτική, δεν είχαν ηχογραφηθεί και τούτο διότι το αντικείμενο και περιεχόμενο αυτών σχετιζόταν με [τα] παρακάτω: α. «αντικατάσταση της κάρτας sim του αριθμού ...», β. «μπλοκάρισμα αριθμού ...» και γ. «αντικατάσταση εκ νέου στην παλιά κάρτα sim», όπως προκύπτει από την συμπλήρωση του σχετικού πεδίου «Περιγραφή περιεχομένου κλήσεως» από τον καταγγέλλοντα. Έχει δε απλώς καταγραφεί στα πληροφοριακά συστήματα της εταιρείας ότι πραγματοποιήθηκαν κλήσεις την πιο πάνω ημερομηνία» και υποστηρίζει ότι ως εκ τούτου **εσφαλμένα και σε κάθε περίπτωση εκ παραδρομής αναφέρθηκε στην από ... απαντητική επιστολή της καταγγελλόμενης προς την ΕΕΤΤ ότι οι ανωτέρω κλήσεις θα δίνονταν** στον πιο πάνω συνδρομητή εφόσον προέβαινε στη συμπλήρωση της σχετικής αίτησης, την οποία και επισύναψε. Πρόκειται για ένα έντυπο με τίτλο «αίτηση κοινοποίησης/διαγραφής ηχογραφημένης κλήσης», το οποίο, σύμφωνα με την απάντηση της εταιρείας, προς διευκόλυνση των ενδιαφερομένων συνδρομητών έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της <https://www.vodafone.gr/vodafoneellados/enimerosi-kai-prostasia-pelaton/>.

Περαιτέρω, με το ίδιο έγγραφο η καταγγελλόμενη αναφέρει ότι στο πλαίσιο γνωστοποίησης περιστατικών «sim swap» προς την Αρχή (βλ. την από ... επιστολή της με Γ/ΕΙΣ/8392/07-12-2020), συμπεριλαμβάνεται και η προκείμενη περίπτωση. Τέλος, ζητά να συνεκτιμηθούν οι υφιστάμενες συνθήκες της πανδημίας και της τηλεργασίας υπαλλήλων της και της συνακόλουθης δυσχέρειας στη συλλογή στοιχείων, ιδιαιτέρως όταν απαιτείται συνεργασία διαφόρων τμημάτων, όπως και ακούσιων αστοχιών που μπορεί να υπάρξουν και τονίζει ότι ουδεμία πρόθεση υπήρξε από πλευράς της προς μη ικανοποίηση του σχετικού αιτήματος πρόσβασης του καταγγέλλοντος, δηλώνοντας ότι προτίθεται να αποστείλει στον καταγγέλλοντα έγγραφη απάντηση στην οποία θα αναφέρονται ρητά τα παραπάνω.

Κατόπιν των ανωτέρω, η Αρχή, με τις Γ/ΕΞΕ/1172/18-05-2022 και Γ/ΕΞΕ/1171/18-05-2022 κλήσεις σε ακρόαση προς τον καταγγέλλοντα και την καταγγελλόμενη αντίστοιχα, κάλεσε τα εμπλεκόμενα μέρη σε ακρόαση στη συνεδρίαση του Τμήματος, στις 25/5/2022 προκειμένου να εκθέσουν τις απόψεις τους για την υπόθεση. Κατά τη συνεδρίαση της 25/5/2022, κατόπιν αιτήματος των εκπροσώπων της καταγγελλόμενης που έγινε δεκτό από το Τμήμα, η συζήτηση αναβλήθηκε για τις 15/6/2022. Κατά τη συζήτηση της 15/6/2022, παρέστησαν ο καταγγέλλων Α και εκ μέρους της καταγγελλόμενης οι πληρεξούσιοι δικηγόροι της Εμμανουήλ Χαλκιαδάκης (ΑΜ ΔΣ. ...), Εμμανουήλ Δημογεροντάκης (ΑΜ ΔΣ. ...) και Κωνσταντίνα – Μαρία Καροπούλου (ΑΜ ΔΣ. ...) και ο Β, Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων της εταιρείας. Κατά τη συνεδρίαση αυτή τα μέρη έλαβαν προθεσμία και υπέβαλαν εμπροθέσμως, ο μεν καταγγέλλων το Γ/ΕΙΣ/8545/05-07-2022 υπόμνημα, η δε καταγγελλόμενη το Γ/ΕΙΣ/8664/08-07-2022 υπόμνημα.

Ο καταγγέλλων, κατά την ακρόαση και με το υπόμνημά του, επανέλαβε τα αναφερόμενα στην καταγγελία του, τονίζοντας ότι με την πρακτική της εταιρείας να μην ηχογραφεί τις εν λόγω κλήσεις, ο ίδιος δεν είναι σε θέση να ελέγξει εάν η διαδικασία τηλεφωνικής ταυτοποίησης του άγνωστου δράστη έγινε σωστά καθώς και ότι δεν ακολουθήθηκε η ίδια διαδικασία για την επαναφορά της κάρτας sim του, αλλά ο ίδιος χρειάστηκε να μεταβεί σε κατάσταση, γεγονός που γεννά ερωτήματα ως προς την ορθότητα της αρχικής διαδικασίας αντικατάστασης της sim κατόπιν αιτήματος του άγνωστου δράστη.

Η καταγγελλόμενη Vodafone επανέλαβε ότι οι ζητηθείσες κλήσεις δεν είχαν ηχογραφηθεί, προσκομίζοντας ως Σχετικό 1 με το ανωτέρω υπόμνημα της και επικαλούμενη το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3057/06-05-2020 έγγραφό της προς την Αρχή, στο πλαίσιο συνάντησης της Αρχής με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της με θέμα, μεταξύ άλλων, την πολιτική ηχογράφησης κλήσεων, από το οποίο προκύπτει ότι καταγράφονται μόνο οι κλήσεις μέσω των οποίων πραγματοποιείται ανανέωση/αναβάθμιση υπηρεσίας ή αίτημα νέας σύνδεσης, μετά την επιβεβαίωση του υποκειμένου ότι αποδέχεται την προσφορά και σε κάθε περίπτωση κατόπιν πλήρους ενημέρωσής του για την καταγραφή της κλήσης. Η καταγγελλόμενη δήλωσε ότι εκ παραδρομής δόθηκε εσφαλμένη πληροφόρηση στον καταγγέλλοντα από το Τμήμα Παραπόνων, ότι δηλαδή οι κλήσεις μπορούσαν να του χορηγηθούν εφόσον

συμπλήρωνε το σωστό έντυπο αίτησης, επειδή αυτό ήταν το σύνηθες. Ανέφερε επίσης ότι η εταιρεία ενημέρωσε τον καταγγέλλοντα έστω και καθυστερημένα, με την από ... επιστολή της σχετικά με τη μη τήρηση των ζητηθεισών ηχογραφημένων κλήσεων, προσκομίζοντας ως Σχετικό 2 και επικαλούμενη τη Διαδικασία Διαχείρισης Δικαιωμάτων Υποκειμένων των Δεδομένων, την οποία έχει θεσπίσει και εφαρμόζει. Τέλος, όσον αφορά τη διαδικασία αντικατάστασης κάρτας sim, η καταγγελλόμενη αναφέρει ότι το ζήτημα βρίσκεται υπό εξέταση από την Ολομέλεια της Αρχής ενώπιον της οποίας έχει ήδη λάβει χώρα ακρόαση της εταιρείας, υποστηρίζοντας ότι ορθώς ο υπάλληλος, ακολουθώντας τις σχετικές οδηγίες της εταιρείας για μεγαλύτερη ασφάλεια στη διαδικασία, ζήτησε από τον καταγγέλλοντα να μεταβεί σε κατάστημα για την ολοκλήρωση του αιτήματος αντικατάστασης της κάρτας sim του με φυσική παρουσία, δεδομένου του περιστατικού απάτης που είχε προηγηθεί και της αδυναμίας αξιολόγησης των λεγομένων του καταγγέλλοντος από τηλεφώνου. Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο της ανωτέρω υπόθεσης που εκκρεμεί ενώπιον της Ολομέλειας, έχει υποβληθεί στην Αρχή από την καταγγελλόμενη το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7738/6-6-2022 υπόμνημα, στο οποίο αναφέρεται ότι πλέον έχει καταργηθεί η διαδικασία τηλεφωνικής αντικατάστασης κάρτας sim<sup>1</sup>.

#### ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ

1. Από τις διατάξεις των άρθρων 51 και 55 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 – εφεξής, ΓΚΠΔ) και του άρθρου 9 του νόμου 4624/2019 (ΦΕΚ Α' 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. Ειδικότερα, από τις διατάξεις των άρθρων 57 παρ. 1 στοιχ. στ' του ΓΚΠΔ και 13 παρ.

---

<sup>1</sup> «Τον Οκτώβριο 2020, η άτυπη Ομάδα Εργασίας της Εταιρείας μας [...] εισηγήθηκε την λήψη πρόσθετων μέτρων ασφαλείας αναφορικά με τη διαδικασία αντικατάστασης κάρτας SIM από τον αιτούντα συνδρομητή/κάτοχο SIM, τα οποία υιοθετήθηκαν και εφαρμόστηκαν, και ειδικότερα: [...]

• **Κατάργηση της δυνατότητας αντικατάστασης κάρτας SIM μέσω τηλεφωνικού κέντρου** (τμήμα εξυπηρέτησης πελατών) της Εταιρείας μας. Οι αιτούντες συνδρομητές θα πρέπει να επισκεφθούν κάποιο κατάστημα της Εταιρείας και να υποβάλλουν αυτοπροσώπως το αίτημά τους. Εναλλακτικά, προτείνεται η αποστολή της νέας κάρτας SIM μόνο μέσω συστημένης επιστολής με παράλληλη αποστολή ενημερωτικού SMS στον τηλεφωνικό αριθμό τον οποίο αφορά το αίτημα αντικατάστασης.»

1 στοιχ. ζ' του νόμου 4624/2019 προκύπτει ότι η Αρχή έχει αρμοδιότητα να επιληφθεί της καταγγελίας του Α κατά της Vodafone – ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. και να ασκήσει, αντίστοιχα, τις εξουσίες που της απονέμονται από τις διατάξεις των άρθρων 58 του ΓΚΠΔ και 15 του νόμου 4624/2019.

2. Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 15 παρ. 1, 3 και 4 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 [...]. 3. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέχει αντίγραφο των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία. Για επιπλέον αντίγραφα που ενδέχεται να ζητηθούν από το υποκείμενο των δεδομένων, ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να επιβάλει την καταβολή εύλογου τέλους για διοικητικά έξοδα. 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», ενώ σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. 3 και 4 ΓΚΠΔ: «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. [...] 4. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν ενεργήσει επί του αιτήματος του υποκειμένου των δεδομένων, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ενημερώνει το υποκείμενο των δεδομένων, χωρίς καθυστέρηση και το αργότερο εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, για τους λόγους για τους οποίους δεν ενήργησε και για τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας σε εποπτική αρχή και άσκησης δικαστικής προσφυγής». Όπως δε επισημαίνεται στις Κατευθυντήριες Γραμμές 1/2022 του ΕΣΠΔ για το δικαίωμα πρόσβασης, αποτελεί

γενική αρχή του δικαιώματος πρόσβασης, ότι παρεχόμενες πληροφορίες πρέπει να είναι **πλήρεις και ορθές**.<sup>2</sup>

**3.** Περαιτέρω όταν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που αφορούν υποκείμενο των δεδομένων συλλέγονται από το υποκείμενο των δεδομένων, ο υπεύθυνος επεξεργασίας, κατά τη λήψη των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων όλες τις πληροφορίες που ορίζει το άρθρο 13 παρ. 1 και 2 ΓΚΠΔ. Σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές της ΟΕ 29 σχετικά με τη διαφάνεια (WP260 rev.01) κατά την ενημέρωση των υποκειμένων, οι παρεχόμενες πληροφορίες θα πρέπει να είναι **συγκεκριμένες και οριστικές**: «Η χρήση γλωσσικών προσδιορισμών όπως «ενδέχεται», «ορισμένος», «συχνά» και «πιθανός» θα πρέπει επίσης να αποφεύγεται. Όταν οι υπεύθυνοι επεξεργασίας δεδομένων επιλέγουν να χρησιμοποιούν αόριστη διατύπωση, θα πρέπει να είναι σε θέση, σύμφωνα με την αρχή της λογοδοσίας, να αποδεικνύουν τον λόγο για τον οποίο η χρήση τέτοιας διατύπωσης δεν ήταν δυνατό να αποφευχθεί και γιατί δεν υπονομεύει τη νομιμότητα της επεξεργασίας» (§ 13). Ο κανόνας αυτός για τον ίδιο λόγο πρέπει να διέπει και την ενημέρωση που λαμβάνουν τα υποκείμενα ως απάντηση σε σχετικό αίτημα πρόσβασης κατά το άρθρο 15 ΓΠΚΔ, αφού όπως επισημαίνεται «Η αρχή της λογοδοσίας όσον αφορά τη διαφάνεια δεν ισχύει μόνο κατά το σημείο της συλλογής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, αλλά και καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής της επεξεργασίας ανεξάρτητα από τις πληροφορίες που παρέχονται ή την επικοινωνία που πραγματοποιείται» (§ 29).

**4.** Σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 2 και 3 του ν. 3471/2006 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των

---

<sup>2</sup> “2.3.2 Correctness of the information. The information included in the copy of the personal data given to the data subject has to comprise the actual information or personal data held about the data subject. This includes the obligation to give information about data that are inaccurate or about data processing which is not or no longer lawful. The data subject may for example use the right of access to find out about the source of inaccurate data being circulated between different controllers. If the controller corrected inaccurate data before informing the data subject about it, the data subject would be deprived of this possibility. The same applies in case of unlawful processing. The possibility to know about unlawful processing concerning the data subject is one of the main purposes of the right of access. The obligation to inform about the unchanged state of processing is without prejudice to the obligation of the controller to end unlawful processing or to correct inaccurate data. Questions about the order in which those obligations should be fulfilled, are answered in the following.” (Guidelines 1/2022 on data subject rights – Right of Access, §36).

ηλεκτρονικών επικοινωνιών απαγορεύεται η ακρόαση, υποκλοπή, αποθήκευση ή άλλο είδος παρακολούθησης ή επιτήρησης των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των συναφών δεδομένων κίνησης και θέσης. Η καταγραφή συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης επιτρέπεται μόνο κατ' εξαίρεση, όταν πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής ή άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, υπό την προϋπόθεση ότι και τα δύο μέρη, μετά από προηγούμενη ενημέρωση σχετικά με το σκοπό της καταγραφής, παρέχουν τη συγκατάθεσή τους. Η Αρχή έχει κρίνει ότι, όπου η καταγραφή των συνδιαλέξεων είναι νόμιμη σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006, δεν απαιτείται προηγούμενη συγκατάθεση και των δύο μερών αλλά προηγούμενη ενημέρωση του μέρους που δεν έχει την πρωτοβουλία της καταγραφής σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 2472/1997 (βλέπε επίσης και ετήσια έκθεση της Αρχής για το 2006, σελ. 78). Η απαιτούμενη από το νόμο ενημέρωση μπορεί να διενεργηθεί και με ηχογραφημένη ειδοποίηση πριν από την έναρξη της κρίσιμης τηλεφωνικής συνδιάλεξης. Περαιτέρω, με την απόφαση 86/2015 της Αρχής, κρίθηκε ότι, με δεδομένο ότι ο πάροχος οφείλει να διαθέτει μηχανισμούς ώστε να ελέγχει ότι η τηλεφωνική επικοινωνία με τον καταναλωτή γίνεται σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο, η καταγραφή των τηλεφωνικών κλήσεων προς το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών του αποτελεί νόμιμη επαγγελματική πρακτική, που σκοπό έχει την παροχή αποδεικτικών στοιχείων επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, συνεπώς, ως προς αυτό το σημείο γίνεται δεκτό ότι μπορεί να εφαρμοστεί το άρ. 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006. Μάλιστα στην περίπτωση της αλλαγής κάρτας sim μέσω τηλεφωνικής κλήσης, εφόσον παρέχεται τέτοια δυνατότητα, η καταγραφή της κλήσης θα μπορούσε να θεωρηθεί ως ένα ενδεδειγμένο μέτρο ασφάλειας, εάν ληφθούν υπόψη οι σοβαρές συνέπειες και οι αντίστοιχοι δυνητικοί κίνδυνοι της συναλλαγής αυτής για τον συνδρομητή. Επισημαίνεται πάντως, ότι το ζήτημα της αντικατάστασης της κάρτας sim του καταγγέλλοντος τέθηκε παρεμπιπτόντως και δεν αποτελεί αντικείμενο της καταγγελίας, δεδομένου ότι οι σχετικές πρακτικές και διαδικασίες της εταιρείας εξετάζονται από την Ολομέλεια της Αρχής (περιστατικά sim swap).

**5.** Στην υπό εξέταση περίπτωση, από τα στοιχεία του φακέλου προέκυψαν τα εξής:



Την ... και ώρα ... πραγματοποιήθηκε τηλεφωνικά, από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της καταγγελλόμενης, αντικατάσταση της κάρτας SIM του αριθμού ... του καταγγέλλοντος με άλλη κάρτα SIM που είχε ο καλών (από άγνωστο αριθμό) στην κατοχή του, κατόπιν τηλεφωνικής ταυτοποίησής του με τα στοιχεία του καταγγέλλοντος. Την ίδια ημέρα ο καταγγέλλων απευθύνθηκε τηλεφωνικά στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της καταγγελλόμενης δύο φορές και συγκεκριμένα στις ... από το σταθερό του τηλέφωνο, ζητώντας την απενεργοποίηση της εν λόγω κάρτας SIM και στις ... από το κινητό της συζύγου του, ζητώντας την εκ νέου αντικατάσταση της κάρτας SIM του. Ακολούθησε διαμαρτυρία του καταγγέλλοντος προς την εταιρεία μέσω fax στις ..., έκδοση νέας κάρτας SIM την ίδια ημέρα από το κατάστημα Vodafone X και υποβολή καταγγελίας στην ΕΕΤΤ, στις .... Στο πλαίσιο αυτό, με την από ... απάντησή της προς την ΕΕΤΤ -κοινοποιούμενη προς τον καταγγέλλοντα- η καταγγελλόμενη ανέφερε ότι το άτομο που συστήθηκε τηλεφωνικά ως ο Α, «γνώριζε το σύνολο των προσωπικών του στοιχείων και, κατόπιν ταυτοποίησής του, ζήτησε την αντικατάσταση της κάρτας sim του τηλεφωνικού του αριθμού ..., αίτημα που υλοποιήσαμε άμεσα». Αμφισβητώντας το γεγονός αυτό, ο καταγγέλλων απευθύνθηκε ξανά στην καταγγελλόμενη στις ..., ζητώντας «να του δοθεί το περιεχόμενο αυτής της κλήσης αναλυτικά, που ασφαλώς θα πρέπει να είναι καταγεγραμμένη». Με το από ... έγγραφό της προς την ΕΕΤΤ -κοινοποιούμενο προς τον καταγγέλλοντα- η καταγγελλόμενη απάντησε το εξής: «Σχετικά με την κοινοποίηση των ηχογραφημένων κλήσεων που αιτείται ο καταναλωτής, παρακαλούμε όπως συμπληρώσει την συνημμένη αίτηση (συμπεριλαμβάνει και σχετικές οδηγίες με τους τρόπους αποστολής της και τα απαραίτητα δικαιολογητικά)». Σημειώνεται ότι πρόκειται για το έντυπο με τίτλο «ΑΙΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗΣ/ΔΙΑΓΡΑΦΗΣ ΗΧΟΓΡΑΦΗΜΕΝΗΣ ΚΛΗΣΗΣ», το οποίο, σύμφωνα με την απάντηση της καταγγελλόμενης, «έχει αναρτηθεί προς διευκόλυνση των ενδιαφερομένων συνδρομητών στην ιστοσελίδα της <https://www.vodafone.gr/vodafoneellados/enimerosi-kai-prostasia-pelaton/>», αν και από την επίσκεψη της ως άνω διεύθυνσης διαπιστώνεται ότι δεν έχει αναρτηθεί το παραπάνω ειδικό έντυπο αλλά ένα γενικό έντυπο («Αίτημα Άσκησης Δικαιωμάτων Υποκειμένου των Δεδομένων») για την άσκηση όλων των δικαιωμάτων κατά τον ΓΚΠΔ και όχι ειδικά για την πρόσβαση σε ηχογραφημένες συνομιλίες. Ακολούθως και

σύμφωνα με την υπόδειξη της καταγγελλόμενης, ο καταγγέλλων συμπλήρωσε στις ... και επέδωσε την ... αυτοπροσώπως στο κατάστημα Vodafone X (...) τρία αιτήματα πρόσβασής του στις τρεις ως άνω ηχογραφημένες κλήσεις (χρησιμοποιώντας ένα έντυπο ανά κλήση). Όπως προκύπτει, ο καταγγέλλων δεν έλαβε καμία απάντηση εκ μέρους της εταιρείας μέχρι τον ... . Στις ... επικοινωνήσε τηλεφωνικά με το κατάστημα X, από όπου ενημερώθηκε ότι το αίτημά του δεν μπορούσε να ικανοποιηθεί διότι δεν ανέφερε στην αίτηση τον αριθμό από τον οποίο πραγματοποιήθηκε η πρώτη κλήση, δηλαδή από τον οποίο είχε καλέσει ο άγνωστος τρίτος. Ωστόσο δεν φαίνεται να του δόθηκε οποιαδήποτε εξήγηση αναφορικά με τις άλλες δύο ζητηθείσες κλήσεις, για τις οποίες είχε συμπληρώσει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία. Στις ... ο καταγγέλλων ανέφερε όλα τα παραπάνω στην ΕΕΤΤ και στις ... υπέβαλε την υπό κρίση καταγγελία στην Αρχή. Στο πλαίσιο εξέτασης της καταγγελίας, η καταγγελλόμενη εταιρεία ανέφερε στην Αρχή με το υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4721/15-07-2021 έγγραφο, ότι οι ζητηθείσες κλήσεις δεν έχουν καταγραφεί και ότι εκ παραδρομής αναφέρθηκε στην από ... απαντητική επιστολή της προς την ΕΕΤΤ ότι οι κλήσεις θα χορηγούνταν στον καταγγέλλοντα, εφόσον συμπλήρωνε τη σχετική αίτηση.

Προκύπτει, επομένως, ότι η καταγγελλόμενη δεν ανταποκρίθηκε με οποιονδήποτε τρόπο στο αίτημα πρόσβασης του καταγγέλλοντος εντός της οριζόμενης στο άρθρο 12 παρ. 3 ΓΚΠΔ προθεσμίας, ούτε τον ενημέρωσε σχετικά, σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. 4 ΓΚΠΔ, ενώ οι πληροφορίες που δόθηκαν στον καταγγέλλοντα αναφορικά με την επεξεργασία των δεδομένων του και την ικανοποίηση του δικαιώματός του ήταν εσφαλμένες: Ειδικότερα, η καταγγελλόμενη ως υπεύθυνος επεξεργασίας, μέσω εγγράφου που απευθυνόταν σε δημόσια αρχή (ΕΕΤΤ), δημιούργησε την πεποίθηση στον καταγγέλλοντα, ως υποκείμενο των δεδομένων, ότι οι ζητηθείσες κλήσεις έχουν καταγραφεί και μπορούν να του χορηγηθούν. Στη συνέχεια όμως η καταγγελλόμενη δεν απάντησε με κανένα τρόπο για διάστημα τριών (3) μηνών (από ... μέχρι το ...) στο κατά το άρθρο 15 ΓΚΠΔ αίτημά του για πρόσβαση στις εν λόγω κλήσεις. Κατά την τηλεφωνική επικοινωνία που φέρεται να είχε ο καταγγέλλων με το κατάστημα X στις ... δεν του δόθηκε ορθή και ικανοποιητική απάντηση, αφού, αναφορικά με την 1<sup>η</sup> κλήση του δηλώθηκε ότι το πρόβλημα ήταν η έλλειψη στοιχείων (αριθμού καλούντος), αναφορικά δε με τη 2<sup>η</sup> και 3<sup>η</sup> κλήση δεν του κατέστη σαφές για ποιο λόγο δεν μπορεί να ικανοποιηθεί το αίτημά του, ενώ συντηρήθηκε η εσφαλμένη

πεποίθηση του καταγγέλλοντος ότι οι ζητηθείσες κλήσεις είναι καταγεγραμμένες. Έπειτα δε από την παρέμβαση της Αρχής η καταγγελλόμενη δήλωσε ότι οι ζητηθείσες κλήσεις εν τέλει δεν είχαν καταγραφεί. Ως εκ τούτου, η πληροφόρηση που παρείχε ως υπεύθυνος επεξεργασίας στις ... τόσο στην ΕΕΤΤ όσο και στον καταγγέλλοντα ως υποκείμενο, αναφορικά με την επεξεργασία των δεδομένων του και την ικανοποίηση του αιτήματός του ήταν εσφαλμένη.

6. Κατόπιν των ανωτέρω, από τα στοιχεία του φακέλου και κατόπιν της ακροαματικής διαδικασίας, η Αρχή διαπιστώνει εκ μέρους της καταγγελλόμενης εταιρείας Vodafone παράβαση των άρθρων 12 παρ. 3 και παρ. 4 και 15 ΓΚΠΔ, λόγω της εκπρόθεσμης (μετά την υποβολή καταγγελίας και παρέμβαση της Αρχής) ανταπόκρισης στο αίτημα πρόσβασης του καταγγέλλοντος, αλλά και λόγω της εσφαλμένης πληροφόρησης που του παρασχέθηκε όσον αφορά την ικανοποίηση του δικαιώματός του, αφ' ενός στο πλαίσιο της διαδικασίας ενώπιον της ΕΕΤΤ και αφ' ετέρου στην τηλεφωνική επικοινωνία του με το Κατάστημα Χ στις ... .

7. Με βάση τα ανωτέρω, η Αρχή κρίνει ότι συντρέχει περίπτωση να ασκήσει τις κατά το άρθρο 58 παρ. 2 ΓΚΠΔ διορθωτικές εξουσίες της, λαμβάνοντας υπόψη τα εξής:

- η παράβαση εμπίπτει στο άρθρο 83 παρ. 5 β' ΓΚΠΔ και είχε διάρκεια άνω των 6 μηνών (το δικαίωμα ασκήθηκε την ... και απαντήθηκε στις ... μετά την παρέμβαση της Αρχής)
- προηγούμενη παράβαση του άρθρου 15 από τον υπεύθυνο επεξεργασίας έχει διαπιστωθεί στο πλαίσιο της Απόφασης 19/2022 της Αρχής, οπότε και του απευθύνθηκε επίπληξη: <https://www.dpa.gr/el/enimerwtiko/prakseisArxis/epiplixisti-vodafone-panafon-gia-mi-ikanopoiisi-dikaiomatos-prosbasis>

Παράλληλα λαμβάνονται υπόψη ως ελαφρυντικά στοιχεία τα εξής:

- η παράβαση αφορά ένα μόνο υποκείμενο
- το υποκείμενο δεν υπέστη ζημία εξαιτίας της συγκεκριμένης παράβασης
- η παράβαση φαίνεται να προέκυψε από αμέλεια

- ο υπεύθυνος επεξεργασίας συνεργάστηκε με την Αρχή για την επανόρθωση της παράβασης και τον περιορισμό των συνεπειών της
- η παράβαση δεν αφορά ειδικές κατηγορίες δεδομένων
- η θέσπιση εκ μέρους του υπευθύνου επεξεργασίας κατάλληλης Πολιτικής Διαχείρισης Δικαιωμάτων των υποκειμένων, την οποία προσκόμισε μετά την ακρόαση, ως Σχετικό 2, δείχνουν τη διάθεση συμμόρφωσης της εταιρείας και επικαιροποίησης σύμφωνα με τις ανάγκες που προκύπτουν στην πράξη.

Δεδομένων των ανωτέρω, η παράβαση κρίνεται ως ήσσονος σημασίας (Αιτ. Σκ. 148) και η Αρχή κρίνει ότι προσήκει να απευθύνει στην καταγγελλόμενη εταιρεία επίπληξη για μη ορθή και καθυστερημένη απάντηση στο αίτημα πρόσβασης του καταγγέλλοντος.

#### **ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ**

#### **Η ΑΡΧΗ**

Απευθύνει στην εταιρεία Vodafone – ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. ως υπεύθυνο επεξεργασίας επίπληξη με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδ. β' του ΓΚΠΔ για την παράβαση της μη ορθής και εκπρόθεσμης απάντησης στο κατά το άρθρο 15 ΓΚΠΔ αίτημα πρόσβασης του καταγγέλλοντος.

**Ο Πρόεδρος**

**Η Γραμματέας**

**Γεώργιος Μπατζαλέξης**

**Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου**