

Αρ. Φακ.: 11.17.001.007.110

19 Ιουνίου, 2019

Διευθυντή Συμβουλίου
Υδατοπρομήθειας Λεμεσού
Λεωφ. Φραγκλίνου Ρούσβελτ 66,
3012, Λεμεσός

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

ΘΕΜΑ: Καταγγελία για πιθανή παράβαση του ΓΚΠΑ

Αναφερόμενη στο παράπνομο που υποβλήθηκε στο Γραφείο μου από τον Χ.Σ., για επεξεργασία προσωπικών δεδομένων χωρίς τη συγκατάθεση του από υπάλληλο του Συμβουλίου Υδατοπρομήθειας Λεμεσού, σας πληροφορώ τα ακόλουθα.

Γεγονότα όπως έχουν αναφερθεί από τον παραπονούμενο:

2. Ο παραπονούμενος στο έντυπο υποβολής παραπόνου καθώς και σε τηλεφωνική επικοινωνία που είχε με Λειτουργό του Γραφείου μου, ανέφερε ότι είναι ο εγγεγραμμένος καταναλωτής του υδρομετρητή XXXXXX342 και εκ των συνιδιοκτητών κτιρίου στην οδό στη Λεμεσό. Ο S.B. είναι ενοικιαστής στο εν λόγω κτίριο και καταναλώνει το νερό που μετρά ο υδρομετρητής XXXXXX342. Το ενοικιαστήριο έγγραφο, όπως μας ανέφερε ο παραπονούμενος, υπογράφηκε από τον S.B. και τον αδελφό του παραπονούμενου ως συνιδιοκτήτη του κτιρίου στην οδό στη Λεμεσό.

2.1. Υπάρχει επιπλέον ο ισχυρισμός του παραπονούμενου ότι ο λογαριασμός παροχής νερού που αφορά στον συγκεκριμένο υδρομετρητή δεν εξοφλείτο και ως εκ τούτου το Συμβούλιο Υδατοπρομήθειας Λεμεσού (στο εξής «ΣΥΛ»), προέβηκε σε αποσύνδεση του και ότι ο S.B. προσήλθε στα γραφεία του ΣΥΛ, προσποιούμενος τον παραπονούμενο και υπέβαλε αίτημα επανασύνδεσης του υδρομετρητή, καταβάλλοντας έναντι του οφειλόμενου ποσού, το ποσό των €200. Ο υπάλληλος που εξυπηρέτησε τον S.B., του παρέδωσε έγγραφο στο οποίο αναγράφονταν προσωπικά δεδομένα του παραπονούμενου, χωρίς τη συγκατάθεσή του.

3. Το Γραφείο μου πληροφόρησε τον Καθ'ου το παράπνομο, για τους ισχυρισμούς του παραπονούμενου και ζήτησε και τις δικές του απόψεις και θέσεις επί του θέματος.

Οι θέσεις του Καθ'ου το παράπνομο όπως αναφέρονται στην επιστολή του δικηγόρου του και επισυνημμένα έγγραφα:

4. Ο Καθ'ου το παράπνομο απάντησε με επιστολή του δικηγόρου του, παραθέτοντας τις θέσεις του επί του παραπόνου, όπως αναφέρονται πιο κάτω.

4.1. Με την παραλαβή της επιστολής του Γραφείου μου, ο Καθ'ου το παράπνομο απέστειλε σημείωμα προς τον γραφέα, Γ.Χ., ο οποίος εξυπηρέτησε τον ενοικιαστή του παραπονούμενου, ζητώντας του ν' αναφέρει γραπτώς τις θέσεις του για το συμβάν. Ο Γ.Χ. στο απαντητικό σημείωμά του ανέφερε ότι α) όλες οι διαδικασίες εκτελούνται πιστά με τις υπάρχουσες οδηγίες και β) οποιαδήποτε παρέκκλιση γίνεται κατόπιν οδηγιών (έγκρισης σχετικών σημειωμάτων) του Επιθεωρητή Λογαριασμών. Επισύναψε στο σημείωμα του τις αποδείξεις πληρωμής ημερομηνίας 14/5/2019.

4.2. Σημείωμα στάληκε από τον Διευθυντή του ΣΥΛ και προς τον Επιθεωρητή Λογαριασμών, Α.Χ. μέσω της Προϊστάμενης Οικονομικών Υπηρεσιών, ο οποίος είναι και ο άμεσα προϊστάμενος των υπαλλήλων που χειρίζονται θέματα καταναλωτών, όπως αναφέρθηκε και από τον κο Χουλιώτη.

4.2.1. Ο Α.Χ. στο απαντητικό σημειώμά του προς τον Διευθυντή του ΣΥΛ, αναφέρει ότι στο εν λόγω υποστατικό είχε γίνει και προγενέστερα αποκοπή παροχής νερού και συγκεκριμένα στις 12/12/2018, λόγω ψηλού οφειλόμενου ποσού. Στις 17/12/2018, ο ενοικιαστής του υποστατικού (S.B.) προσήλθε στα γραφεία του ΣΥΛ για επανασύνδεση της παροχής νερού. Του αναφέρθηκε ότι για να γίνει επανασύνδεση θα έπρεπε πρώτα να εξοφληθεί ο οφειλόμενος λογαριασμός και να κατατεθεί εγγύηση εγγραφής ύψους €250 στο όνομά του ή να προσέλθει ο ιδιοκτήτης (παραπονούμενος στην παρούσα υπόθεση) για να μεταφέρει τον λογαριασμό στο όνομά του με εγγύηση ύψους €50 και να γίνει διακανονισμός για την εξόφληση του χρεωστικού υπολοίπου.

4.2.2. Την ίδια ημέρα, ήτοι στις 17/12/2018, ο παραπονούμενος μαζί με τον ενοικιαστή, προσήλθαν στα γραφεία του ΣΥΛ. Ο παραπονούμενος προσκομισε τίτλο ιδιοκτησίας του υποστατικού στο όνομά του και την ταυτότητά του για εξακρίβωση στοιχείων. Ο παραπονούμενος, στην παρουσία του ενοικιαστή, αιτήθηκε να πληρώσει την εγγύηση πληρωμής λογαριασμού ύψους €50, το κόστος επανασύνδεσης νερού, ύψους €35 και το ποσό των €450 έναντι του συνολικού οφειλόμενου ποσού και συμφώνησε όπως το υπόλοιπο ποσό εξοφληθεί σταδιακά σύμφωνα με τον διακανονισμό που έγινε. Στη συνέχεια ο παραπονούμενος έδωσε τις σχετικές αιτήσεις στον ενοικιαστή και ο τελευταίος προχώρησε στην πληρωμή των ποσών ως αναφέρονται πιο πάνω. Ο Α.Χ. επισύναψε τις σχετικές αποδείξεις.

4.2.3. Στις 10/5/2019 έγινε ξανά διακοπή παροχής νερού λόγω αύξησης του οφειλόμενου χρεωστικού υπολοίπου. Στις 14/5/2019 προσήλθε στα γραφεία του ΣΥΛ ο ενοικιαστής, ο οποίος πλήρωσε το ποσό των €265 έναντι του οφειλόμενου χρεωστικού υπολοίπου και το ποσό των €35 ως έξοδα επανασύνδεσης. Ο Α.Χ., έλαβε ως δεδομένο ότι ο παραπονούμενος ήταν σύμφωνος, εφόσον προηγήθηκαν τα γεγονότα του Δεκεμβρίου 2018, ως αναφέρονται πιο πάνω. Η απόδειξη επανασύνδεσης, στην οποία αναγράφονταν προσωπικά δεδομένα του παραπονούμενου, δόθηκε στον ενοικιαστή.

4.2.4. Στις 15/5/2019 προσήλθε στα γραφεία του ΣΥΛ ο παραπονούμενος και ανέφερε ότι υπάρχουν διαφορές μεταξύ του ιδίου και του ενοικιαστή και ζήτησε τη διακοπή της παροχής νερού μέχρι να εξοφληθεί πλήρως το οφειλόμενο ποσό και να μεταφερθεί η εγγύηση πληρωμής λογαριασμών στο όνομα του ενοικιαστή. Το ΣΥΛ προχώρησε στη διακοπή παροχής νερού στο υποστατικό, μετά τις οδηγίες που λήφθηκαν από τον παραπονούμενο, ως εγγεγραμμένος καταναλωτής.

4.2.5. Στις 17/5/2019 προσήλθε στα γραφεία του ΣΥΛ ο ενοικιαστής και ζήτησε επιστροφή του ποσού ύψους €300 (€265+€35) που κατέβαλε στις 14/5/2019. Το ποσό δεν επιστράφηκε εφόσον η είσπραξή του έγινε στο πλαίσιο των Κανονισμών του ΣΥΛ.

4.2.6. Ο Α.Χ., αναφέρει στο σημειώμά του, ότι το αρμόδιο προσωπικό του ΣΥΛ, χειρίστηκε τη διακοπή και επανασύνδεση της παροχής νερού του υπό αναφορά υποστατικού, με δική του καθοδήγηση.

5. Στη συνέχεια της επιστολής, ο Καθ' ου το παράπονο αναφέρει ότι στις 22/5/2018 απέστειλε εγκύκλιο προς όλο το προσωπικό του ΣΥΛ για γενική ενημέρωση επί του Γενικού Κανονισμού Προσωπικών Δεδομένων 2016/679 (στο εξής ΓΚΠΔ), στις 10/10/2018 το ΣΥΛ, σε συνεργασία με τα Συμβούλια Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας και Λάρνακας προχώρησε (μέσω της διαδικασίας προκύρηξης Διαγωνισμού), στην ανάθεση υπηρεσιών για θέματα συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ στην εταιρεία MAST Συμβουλευτική Α.Ε. Η παράδοση του

συστήματος προστασίας δεδομένων καθώς και η τελική εκπαίδευση του προσωπικού αναμένεται να ολοκληρωθούν το Σεπτέμβριο 2019.

5.1. Στις 10/4/2019 το ΣΥΛ σε συνεργασία με την MAST Συμβουλευτική Α.Ε., πραγματοποίησε την αρχική εκπαίδευση όλου του προσωπικού για θέματα που αφορούν στην Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Επιπλέον, μετά το υπό αναφορά συμβάν, ήτοι στις 23/5/2019 το ΣΥΛ απέστειλε Εγκύκλιο προς όλο το γραφειακό προσωπικό με συγκεκριμένη καθοδήγηση για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται για την ταυτοποίηση προσώπων που ζητούν οποιαδήποτε εξυπηρέτηση από τα αρμόδια τμήματα του ΣΥΛ.

5.2. Περαιτέρω, ο Καθ' ου το παράπονο στις 23/5/2019 απέστειλε Γνωστοποίηση Παραβίασης στο Γραφείο Επιτρόπου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και στις 24/5/2019, απέστειλε σημείωμα προς τον Α.Χ. στο οποίο επισημάνθηκαν κάποιες αδυναμίες στη διαδικασία που ακολουθήθηκε και δόθηκαν συγκεκριμένες οδηγίες για άμεση εφαρμογή.

6. Εν κατακλείδι, όπως ο Καθ' ου το παράπονο αναφέρει στην επιστολή του, συμπεραίνει ότι στις 14/5/2019 ο Α.Χ. δεν ενήργησε σύμφωνα με τις οδηγίες του ΣΥΛ για να διασφαλίσει την ειδική και συγκεκριμένη συγκατάθεση του παραπονούμενου. Τόσο ο κος Χατζήχρηστοφί όσο και ο Γ.Χ. γνώριζαν πως ο κος Σ.Β. ήταν ο ενοικιαστής του υποστατικού του παραπονούμενου καθώς στις 17/12/2018 προσήλθαν μαζί στα γραφεία του ΣΥΛ για την επανασύνδεση παροχής νερού στο υποστατικό. Ο ενοικιαστής ουδέποτε προσποιήθηκε ότι ήταν ο παραπονούμενος καθώς ο Α.Χ. (που έδωσε τις οδηγίες για την επανασύνδεση της παροχής νερού) γνώριζε προσωπικά την υπόθεση και ενημέρωσε τον Γ.Χ., ο οποίος πραγματοποίησε τη γραφειακή διαδικασία επανασύνδεσης παροχής νερού.

6.1. Επιπλέον, ο ενοικιαστής γνώριζε τα προσωπικά δεδομένα του παραπονούμενου, εφόσον όταν προσήλθαν στα γραφεία του ΣΥΛ στις 17/12/2018, ο παραπονούμενος παρέδωσε στον ενοικιαστή τις σχετικές αιτήσεις για να προχωρήσει σε πληρωμή των οφειλών και στη συνέχεια κράτησε τις αποδείξεις.

6.2. Επιπρόσθετα και σύμφωνα με τα γεγονότα της υπόθεσης, ο παραπονούμενος κατά την επίσκεψή του στα γραφεία του ΣΥΛ στις 15/5/2019 δεν ανέφερε ούτε στον Γ.Χ., ούτε στον Α.Χ. ότι δόθηκαν προσωπικά δεδομένα στον ενοικιαστή χωρίς την συγκατάθεσή του, καθώς ο ενοικιαστής είχε στην κατοχή του τα προσωπικά δεδομένα του παραπονούμενου από την προηγούμενη φορά που είχαν επισκεφθεί μαζί το ΣΥΛ στις 17/12/2018. Ο παραπονούμενος κατά την επίσκεψή του στα γραφεία του ΣΥΛ στις 15/5/2019 τόνισε ότι είχε διαφορές με τον ενοικιαστή και ζήτησε τη διακοπή παροχής νερού.

Νομική πτυχή:

7. Στις διατάξεις του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ, καθορίζονται ρητά τα ακόλουθα: «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.....

4. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας και ο εκτελών την επεξεργασία λαμβάνουν μέτρα ώστε να διασφαλίζεται ότι κάθε φυσικό πρόσωπο που ενεργεί υπό την εποπτεία του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία το οποίο έχει πρόσβαση σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα επεξεργάζεται μόνο κατ' εντολή του υπευθύνου επεξεργασίας, εκτός εάν υποχρεούται προς τούτο από το δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους».

7.1. Επιπρόσθετα, στις Αναφορές 74 και 83 του Προοιμίου του ΓΚΠΔ, αναφέρονται μεταξύ άλλων ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα πρέπει να υποχρεούται να υλοποιεί κατάλληλα και αποτελεσματικά μέτρα και να είναι σε θέση να αποδεικνύει τη συμμόρφωση των δραστηριοτήτων επεξεργασίας με τον ΓΚΠΔ, συμπεριλαμβανομένης της αποτελεσματικότητας των μέτρων.

7.2. Τα εν λόγω μέτρα θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τη φύση, το πλαίσιο, το πεδίο εφαρμογής και τους σκοπούς της επεξεργασίας και τον κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων. Για τη διατήρηση της ασφάλειας και την αποφυγή της επεξεργασίας κατά παράβαση του παρόντος κανονισμού, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο εκτελών την επεξεργασία θα πρέπει να αξιολογεί τους κινδύνους που ενέχει η επεξεργασία και να εφαρμόζει μέτρα για τον μετριασμό των εν λόγω κινδύνων, όπως για παράδειγμα μέσω κρυπτογράφησης. Τα εν λόγω μέτρα θα πρέπει να διασφαλίζουν κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας, πράγμα που περιλαμβάνει και την εμπιστευτικότητα, λαμβάνοντας υπόψη τις τελευταίες εξελίξεις και το κόστος της εφαρμογής σε σχέση με τους κινδύνους και τη φύση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που πρέπει να προστατευθούν.

ΣΚΕΠΤΙΚΟ:

8. Στην περίπτωση αυτή, εξετάζεται κατά πόσο ο Καθ'ου το παράπονο, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, τήρησε τα μέτρα ασφάλειας, τα οποία ο ίδιος φαίνεται να έχει ήδη καθορίσει και απορρέουν από τις διατάξεις του Άρθρου 32 του ΓΚΠΔ.

8.1. Ο αρμόδιος υπάλληλος θα έπρεπε να διασφαλίσει ότι ο παραπονούμενος ήταν ενήμερος και συναινούσε στην πράξη που τελέστηκε στις 14/5/2019. Το γεγονός ότι οι υπάλληλοι του Καθ'ου το παράπονο, γνώριζαν τον ενοικιαστή από την προηγούμενη επίσκεψή του στα γραφεία του ΣΥΛ τον Δεκέμβριο 2018, μαζί με τον παραπονούμενο, για τη διενέργεια πανομοιότυπης πράξης (δηλαδή πράξης επανασύνδεσης της παροχής νερού) δε σημαίνει ότι ο παραπονούμενος ήταν ενήμερος και συγκατατίθετο στην πρόσφατη πράξη (ημερομηνίας 14/5/2019) επανασύνδεσης της παροχής νερού.

8.2. Ταυτόχρονα καταρρίπτεται ο ισχυρισμός του παραπονούμενου για το αδίκημα της πλαστοπροσωπείας, αδίκημα το οποίο δεν εμπίπτει στην αρμοδιότητα του Γραφείου μου αλλά υπαινίχθηκε και χρησιμοποιήθηκε από πλευράς του παραπονούμενου και καταγγέλθηκε στην Αστυνομία.

8.3. Φαίνεται ότι ο Καθ'ου το παράπονο έλαβε μέτρα ασφάλειας και προχώρησε σε διαδικασίες συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ, όπως αποστολή ενημερωτικής εγκυκλίου πριν την εφαρμογή του ΓΚΠΔ καθώς και εγκύκλιο με συγκεκριμένη καθοδήγηση για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται για την ταυτοποίηση προσώπων, μετά το υπό αναφορά συμβάν.

8.4. Επιπλέον σε ότι αφορά στην προστασία προσωπικών δεδομένων, πραγματοποιήθηκε διάλεξη στις 16/3/2018 για ενημέρωση από την Επίτροπο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων στη Λεμεσό. Ανέθεσαν, σε συνεργασία με το Συμβούλιο Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας και το Συμβούλιο Υδατοπρομήθειας Λάρνακας, σε εξωτερικό συνεργάτη τη συμμόρφωση με τον ΓΚΠΔ.

8.5. Οι διαδικασίες συμμόρφωσης του ΣΥΛ με τον ΓΚΠΔ, περιλαμβανομένης και λεπτομερούς εκπαίδευσης του προσωπικού αλλά και όλων των μελών του Δημοτικού Συμβουλίου σε σχέση με τον ΓΚΠΔ, για αποφυγή, στο μέτρο του δυνατού, οποιονδήποτε διαρροών/παραβιάσεων, αναμένεται να ολοκληρωθεί το Σεπτέμβριο 2019.

8.6. Επιπλέον, ο Διευθυντής του ΣΥΛ, μετά τη διερεύνηση του συμβάντος, απέστειλε σήμειωμα προς τον Επιθεωρητή Λογαριασμών, στο οποίο επισημάνθηκαν κάποιες αδυναμίες στη διαδικασία που ακολουθήθηκε και δόθηκαν συγκεκριμένες οδηγίες για άμεση εφαρμογή.

9. Αφενός δεν τηρήθηκαν επ' ακριβώς οι οδηγίες ταυτοποίησης ως αυτές απορρέουν από τις οδηγίες που είχε δώσει ο Καθ' ου το παράπονο αφετέρου τόσο τα γεγονότα ως αναφέρονται και τα οποία αποδέχομαι στην ολότητά τους, όσο και η άμεση αντίδραση και ανταπόκριση του Καθ' ου το παράπονο, δυνείουν ότι έχουν τεθεί οι βάσεις προς συμμόρφωση με τον ΓΚΠΔ.

10. Το **άρθρο 58 παρ. 2(α) του ΓΚΠΔ 2016/679**, μου δίδει την εξουσία ως Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μεταξύ άλλων, να απευθύνω προειδοποιήσεις στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία ότι σκοπούμενες πράξεις επεξεργασίας είναι πιθανόν να παραβαίνουν διατάξεις του παρόντος κανονισμού.

11. Έχοντας υπόψη τα πιο πάνω γεγονότα, τη νομική πτυχή πάνω στην οποία βασίζεται η παρούσα απόφαση και την ανάλυση όπως αυτή έχει επεξηγηθεί πιο πάνω, κάτω από τις εξουσίες που μου παρέχει το **άρθρο 58 παρ. 2(α) του ΓΚΠΔ 2016/679**, **απευθύνεται προειδοποίηση** προς το Συμβούλιο Υδατοπρομήθειας Λεμεσού, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, όπως, στο μέλλον, ακολουθεί τις διαδικασίες για τήρηση του ΓΚΠΔ καθώς και των μέτρων ασφάλειας σε όλα τα τμήματα και υπηρεσίες που το απαρτίζουν και τελούν κάτω από την διοίκηση του.

11.1. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι το Συμβούλιο Υδατοπρομήθειας Λεμεσού προβεί σε παρόμοιας φύσης παράβαση του ΓΚΠΔ τους επόμενους έξι (6) μήνες, η παρούσα προειδοποίηση θα επιμετρηθεί στην ενδεχόμενη επιβολή διοικητικής κύρωσης εναντίον του.

Ειρήνη Λοϊζίδου Νικολαΐδου
Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων
Προσωπικού Χαρακτήρα