



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 16-03-2017

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/2148/16-03-2017

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 28 / 2017

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε τακτική συνεδρίαση στην έδρα της την 21-02-2017, σε συνέχεια της από 31-01-2017 συνεδρίασης, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν οι Κωνσταντίνος Μενουδάκος, Πρόεδρος της Αρχής και τα τακτικά μέλη Αντώνιος Συμβώνης, Κωνσταντίνος Χριστοδούλου, ο οποίος είχε ορισθεί εισηγητής, και Κωνσταντίνος Λαμπρινουδάκης, καθώς και τα αναπληρωματικά μέλη Χαράλαμπος Τσιλιώτης και Εμμανουήλ Δημογεροντάκης σε αναπλήρωση των τακτικών μελών Σπυρίδωνα Βλαχόπουλου και Ελένης Μαρτσούκου αντίστοιχα, οι οποίοι, αν και εκλήθησαν νομίμως και εγγράφως, δεν προσήλθαν λόγω κωλύματος. Το τακτικό μέλος Χαράλαμπος Ανθόπουλος και το αναπληρωματικό αυτού Γρηγόριος Τσόλιας, αν και εκλήθησαν νομίμως και εγγράφως, δεν προσήλθαν λόγω κωλύματος. Στη συνεδρίαση, χωρίς δικαίωμα ψήφου, παρέστησαν, επίσης, με εντολή του Προέδρου, οι Θεοδώρα Τουτζιαράκη, Ευμορφία-Ιωσηφίνα Τσακιρίδου και Κωνσταντίνος Λιμνιώτης, ειδικοί επιστήμονες-ελεγκτές, ως βοηθοί εισηγητές, οι οποίοι αποχώρησαν μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών και οικονομικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Με τη Γνωμοδότηση 1/2015 (Γ/ΕΞ/2837/18-05-2015) επί αιτήματος της Ένωσης Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (εφεξής ΕΕΚΤ) να της επιτραπεί η σύσταση φορέα για την εκτίμηση του πιστωτικού κινδύνου στην κινητή τηλεφωνία, και συγκεκριμένα να της επιτραπεί η δημιουργία κοινού αρχείου με δεδομένα οικονομικής συμπεριφοράς (ασυνέπειας) συνδρομητών-πελατών

(φυσικών ή νομικών προσώπων) των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας (μελών της ΕΕΚΤ), ώστε οι τελευταίες να προβαίνουν σε έλεγχο φερεγγυότητας του υποψήφιου πελάτη για νέα σύνδεση κινητής τηλεφωνίας, η Αρχή όρισε τις προϋποθέσεις για τη νόμιμη σύσταση και λειτουργία αυτού του αρχείου (μαύρη λίστα συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας).

Ακολούθως, η εταιρεία με την επωνυμία «ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ – Φορέας Εκτίμησης Φερεγγυότητας Τηλεπικοινωνιών Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρεία» (εφεξής «ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ») γνωστοποίησε στην Αρχή τη σύστασή της ως φορέα για την εκτίμηση του πιστωτικού κινδύνου στην κινητή τηλεφωνία (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/2721/23-11-2016), σύμφωνα με την ως άνω Γνωμοδότηση της Αρχής. Ειδικότερα, η εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ, η οποία και θα τηρεί το εν λόγω αρχείο (βάση πληροφόρησης) στο πλαίσιο ενός Συστήματος Ανταλλαγής Πληροφόρησης, δήλωσε ότι η έναρξη της σχετικής επεξεργασίας είχε ορισθεί για τις 05-12-2016 και ζήτησε τη χορήγηση άδειας ενημέρωσης δια του Τύπου σύμφωνα με την Κανονιστική Πράξη 1/1999 της Αρχής, υποβάλλοντας προς τούτο σχέδιο σχετικής ενημέρωσης.

Στο πλαίσιο εξέτασης της προαναφερομένης γνωστοποίησης, η Αρχή ζήτησε τόσο από την αιτούσα όσο και από την Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ) να συμπληρώσουν το φάκελο της υπόθεσης με συγκεκριμένα στοιχεία, επισημαίνοντας ότι η έναρξη της ως άνω επεξεργασίας μπορεί να γίνει νομίμως μόνον εφόσον εκδοθεί η σχετική απόφαση της Αρχής (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΞ/2721-1/02-12-2016 έγγραφο της Αρχής). Ακολούθως, η αιτούσα επιβεβαίωσε ότι η έναρξη λειτουργίας του φορέα έχει αναβληθεί έως την έκδοση της σχετικής απόφασης της Αρχής (βλ. έγγραφο υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/2798/05-12-2016) και παρείχε τις απαραίτητες διευκρινίσεις (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/3062/22-12-2016 και ΓΝ/ΕΙΣ/119/20-01-2017 συμπληρωματικά στοιχεία). Κατόπιν τούτου, κλήθηκαν στη συνεδρίαση της 31-01-2017 οι εκπρόσωποι της αιτούσας εταιρείας ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ, της ΕΕΚΤ και των παρόχων-μελών της, οι οποίοι ανέπτυξαν προφορικά τις απόψεις τους. Στη συνέχεια, η αιτούσα εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ υπέβαλε έγγραφο υπόμνημα για την πλήρη ανάπτυξη των ισχυρισμών της (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/304/09-02-2017, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/427/20-02-2017 έγγραφο).

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των προαναφερόμενων στοιχείων του φακέλου και αναφορά στα διαμειφθέντα της από 31-01-2017 συνεδρίασης, αφού άκουσε τον εισηγητή και τους βοηθούς εισηγητές, οι οποίοι (τελευταίοι) αποχώρησαν μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ

Η υπό εξέταση γνωστοποίηση έχει εναρμονιστεί σε ικανοποιητικό βαθμό με τις προϋποθέσεις που όρισε η Αρχή στη Γνωμοδότηση 1/2015, λαμβάνοντας υπόψη και μια σημαντική μεταβολή των συνθηκών που συνίσταται στο γεγονός ότι οι πάροχοι προσφέρουν πλέον, σε μεγάλο βαθμό, τις υπηρεσίες τους (κινητή – σταθερή – σύνδεση στο Internet κ.ά.) ως σύνολο και, συνεπώς, καθίσταται αναγκαίο να διασφαλιστεί ο διαχωρισμός των δεδομένων κινητής τηλεφωνίας ως προϋπόθεση για καταχώριση στο αρχείο της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ. Ειδικότερα:

1. Νομιμότητα σκοπού (βλ. Γνωμοδότηση 1/2015, σκέψεις 2, 4 και 5)

Σκοπός της εν λόγω επεξεργασίας είναι η εκτίμηση του πιστωτικού κινδύνου που συνεπάγεται η σύναψη σύμβασης με συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας, με στόχο την εξυγίανση συναλλαγών - αποφυγή περαιτέρω ζημίας. Ο σκοπός αυτός είναι σαφής, θεμιτός και νόμιμος, όπως έχει ήδη κριθεί με τη Γνωμοδότηση 1/2015 της Αρχής (άρθρο 4 παρ. 1 στοιχ. α' σε συνδυασμό με άρθρο 5 παρ. 2 στοιχ. ε' του ν. 2472/1997). Επιπρόσθετα, με βάση την απάντηση («Ναι» ή «Όχι») που θα λαμβάνει ο πάροχος από το Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφόρησης, θα μπορεί να αποφασίσει εάν είναι σκόπιμο να προβεί σε συμπληρωματικά μέτρα με σκοπό την μείωση του πιστωτικού κινδύνου, αλλά και την προστασία του συνδρομητή, π.χ. να ζητήσει εγγύηση (όπως προβλέπεται ήδη από τους όρους της σύμβασης, η οποία ενδεχομένως δεν απαιτείται σε περιπτώσεις χαμηλού πιστωτικού ρίσκου), να καθοδηγήσει κατάλληλα τον υποψήφιο συνδρομητή σε ένα οικονομικό πρόγραμμα που ανταποκρίνεται στις οικονομικές του δυνατότητες και να εξετάσει τα όρια παροχής επιδότησης τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού σε σχέση με την αξία αυτού που ζητεί ο πελάτης. Σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί το Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφόρησης προκειμένου να αποκλειστεί εντελώς ο καταναλωτής από τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες (που είναι ιδιαίτερες σημαντικές για την καθημερινή του ζωή) ή για να αποκλειστεί από την δυνατότητα φορητότητας (αφού άλλωστε τούτο πλέον δεν επιτρέπεται με βάση τον Κανονισμό Φορητότητας)¹. Επίσης, η ένταξη ενός συνδρομητή στο Σύστημα Ανταλλαγής Πληροφόρησης δεν επιτρέπεται να συνεπάγεται τη λήψη αυτοματοποιημένων αποφάσεων από τον πάροχο (βλ. άρθρο 14 ν. 2472/1997), ο δε πάροχος μπορεί να χρησιμοποιεί το Σύστημα ως συμπληρωματικό και συμβουλευτικό εργαλείο κατά τη διαδικασία σύναψης σύμβασης με υποψήφιους συνδρομητές.

¹ Βλ. απευθείας σύνδεσμο [Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών \[Αποφάσεις ΕΕΤΤ ΑΠ. 696/115/2013, ΑΠ.708/14/2014, ΑΠ.735/6/2014\]](#).

Σημειωτέον ότι στο υποβληθέν με τη γνωστοποίηση καταστατικό της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ ορίζεται ότι η σχετική αναφορά στον σκοπό της εταιρείας είναι ενδεικτική και όχι περιοριστική (άρθρο 2 καταστατικού). Κατόπιν τούτου, επισημαίνεται ότι κάθε μελλοντική διεύρυνση ή μεταβολή του δηλωθέντος σκοπού επεξεργασίας δεδομένων από την ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ πρέπει, σε κάθε περίπτωση, να γνωστοποιηθεί αμελλητί στην Αρχή (πρβλ., ενδεικτικά, Απόφαση 185/2014 της Αρχής).

2. Είδος δεδομένων (βλ. Γνωμοδότηση 1/2015, σκέψη 6)

Τα δεδομένα που θα τηρούνται από την ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ είναι τα στοιχεία ταυτοποίησης ενός συνδρομητή (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, ΑΦΜ ή ΑΔΤ για ημεδαπό συνδρομητή, ΑΦΜ ή αριθμός διαβατηρίου ή άλλου επίσημου εγγράφου και χώρα έκδοσης για αλλοδαπό συνδρομητή) και κατηγορία οικονομικής συμπεριφοράς (δηλαδή «α» ή «β»):

(α) Δεδομένα ενεργών συνδρομητών που εμφανίζουν ληξιπρόθεσμη οφειλή ίση ή μεγαλύτερη των διακοσίων (200) Ευρώ, η οποία έχει καταστεί ληξιπρόθεσμη για χρονικό διάστημα άνω των ενενήντα (90) ημερών. Πρόκειται, δηλαδή, για συνδρομητές που εξακολουθούν να είναι ενεργοί συνδρομητές σε ένα από τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας και η ένταξή τους στο κοινό αρχείο αποσκοπεί στην ενημέρωση των υπολοίπων παρόχων σε περίπτωση που συγκεκριμένος συνδρομητής επιχειρήσει την ενεργοποίηση συνδέσεων στα υπόλοιπα δίκτυα (σε ένα ή/και στα άλλα). Για τη σχετική καταχώριση συνυπολογίζονται οι οφειλές από όλες τις συμβάσεις του ίδιου συνδρομητή (ίδιο ΑΦΜ) στον ίδιο πάροχο, οι οποίες αφορούν αποκλειστικά και μόνο υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας.

(β) Δεδομένα συνδρομητών που εμφανίζουν ληξιπρόθεσμη οφειλή και έχουν αποσυνδεθεί από το δίκτυο λόγω της οφειλής αυτής ή έχουν μεταφερθεί σε άλλο δίκτυο μέσω διαδικασίας φορητότητας αριθμού, με μονομερή καταγγελία της σύμβασης χωρίς να πληρώσουν κανένα λογαριασμό παρά τις νόμιμες οχλήσεις και υπενθυμίσεις ή αρνήθηκαν να προβούν σε διακανονισμό εξόφλησης της οφειλής τους. Η ένταξη των συνδρομητών αυτών στο κοινό αρχείο αποσκοπεί στην ενημέρωση των υπολοίπων παρόχων αν συγκεκριμένος συνδρομητής επιχειρήσει την ενεργοποίηση συνδέσεων σε ένα ή και στα υπόλοιπα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας ή αν επιχειρήσει να μεταφερθεί και σε άλλο πάροχο μέσω διαδικασίας φορητότητας (πρόκειται ουσιαστικά για συνδρομητές οι οποίοι δεν πλήρωσαν ποτέ κανένα λογαριασμό κινητής τηλεφωνίας). Στο πλαίσιο αυτό, η πληροφορία που θα επιστρέφει το σύστημα θα είναι «Ναι/Όχι», ήτοι

- στην περίπτωση «Ναι» θα εμφανίζεται μια σήμανση (flag) για το αν πρόκειται για περίπτωση της κατηγορίας (α) ή της κατηγορίας (β), όπως περιγράφονται ανωτέρω, ενώ

- στην περίπτωση «Όχι» δεν θα εμφανίζεται καμία σήμανση (flag) και θα ολοκληρώνεται η διαδικασία ελέγχου.

3. Ενημέρωση υποκειμένων (βλ. Γνωμοδότηση 1/2015, σκέψεις 7 και 8)

3.1. Ενημέρωση από παρόχους κινητής τηλεφωνίας: Η ενημέρωση των συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας για την καταχώρισή τους στους στο αρχείο και για τα δικαιώματα που μπορούν να ασκήσουν βάσει του ν. 2472/1997 πραγματοποιείται μέσω α) ανάρτησης σχετικών ενημερωτικών ανακοινώσεων στην ιστοσελίδα κάθε παρόχου, β) για τους ήδη υφιστάμενους συνδρομητές, μέσω αναγραφής σχετικής σημείωσης στο λογαριασμό (είτε αυτός είναι σε φυσική μορφή είτε σε ηλεκτρονική) και γ) για τους νέους συνδρομητές μέσω συμπερίληψης σχετικού όρου στους ΓΟΣ. Επιπρόσθετα, οι συνδρομητές που έχουν ληξιπρόθεσμη οφειλή και πληρούν τις προϋποθέσεις ένταξης στη βάση της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ είτε της κατηγορίας (α) είτε της κατηγορίας (β), όπως αυτές αναφέρονται ανωτέρω (ενότητα 2 της παρούσας) θα πρέπει να ενημερώνονται αποδεδειγμένα σε εύλογο χρονικό διάστημα (τουλάχιστον 5 ημερών) πριν από την ένταξή τους στη βάση με κάθε πρόσφορο μέσο (π.χ. μέσω της αποστολής του επόμενου λογαριασμού τους ή/και μέσω σύντομου γραπτού μηνύματος στο κινητό τους τηλέφωνο -SMS- ότι η οφειλή τους κατέστη ληξιπρόθεσμη και ότι πλέον ο πάροχος έχει δικαίωμα και θα διαβιβάσει το στοιχείο αυτό στο κοινό αρχείο). Στο κείμενο της ενημέρωσης αυτής θα πρέπει να περιλαμβάνεται, επίσης, και ο τρόπος με τον οποίο ο συνδρομητής μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματα πρόσβασης και αντίρρησης.

3.2. Ενημέρωση από ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ: Η ενημέρωση, εφόσον αφορά μεγάλο αριθμό υποκειμένων, μπορεί να γίνει και δια του Τύπου ύστερα από άδεια της Αρχής, σύμφωνα με την Κανονιστική Πράξη 1/1999 της Αρχής για την «Ενημέρωση υποκειμένου των δεδομένων κατ' άρθρο 11 Ν. 2472/1997» (βλ. ιδίως άρθρα 3 παρ. 3 εδ. β' και 5 παρ. 2 εδ. β') σε συνδυασμό με τη διάταξη του άρθρου 24 παρ. 3 του ν. 2472/1997 που, μολονότι είναι μεταβατική διάταξη, σύμφωνα με την Απόφαση 24/2004 της Αρχής αποτυπώνει ευρύτερο και πάγιο νομοθετικό πνεύμα (όταν ακριβώς πρόκειται για «μεγάλο αριθμό υποκειμένων») και την Κανονιστική Πράξη 408/1998 της Αρχής για την «Ενημέρωση υποκειμένων επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δια του τύπου» που εξειδικεύει τόσο την έννοια «του μεγάλου αριθμού υποκειμένων» ορίζοντας ότι τούτο ισχύει όταν ο αριθμός των ατόμων αυτών είναι ίσος ή υπέρτερος των χιλίων (άρθρο 1) όσο και τον τρόπο με το οποίο πρέπει να γίνεται η ενημέρωση αυτή (άρθρα 3 και 4). Με βάση όλα τα παραπάνω, και δεδομένου, ιδίως, ότι α) η επεξεργασία αφορά σε μεγάλο αριθμό υποκειμένων (εκατοντάδων χιλιάδων φυσικών προσώπων), β) έχουν εκπληρωθεί ικανοποιητικά οι σχετικές υποχρεώσεις των παρόχων για ατομική ενημέρωση των υποκειμένων σύμφωνα και με τα οριζόμενα στη Γνωμοδότηση 1/2015, γ) υπάρχει περιορισμένος και προσδιορισμένος εξ αρχής, ακόμα και

κατά το στάδιο της συλλογής, κύκλος αποδεκτών των δεδομένων (μόνο οι πάροχοι-μέλη της ΕΕΚΤ), δ) η ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ παρέχει επαρκή και σαφή ενημέρωση μέσω και της ιστοσελίδας της (www.telegnous.gr) και ε) το υποβληθέν σχέδιο ενημέρωσης δια του Τύπου περιέχει επαρκή και σαφή ενημέρωση, πληρούνται οι όροι για την ενημέρωση των υποκειμένων δια του Τύπου από την ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ. Σε κάθε περίπτωση, η ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ οφείλει να λάβει τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου να διασφαλίζει ότι η πρόσβαση των νόμιμων αποδεκτών στο σύστημα (η οποία συνιστά διάθεση/χορήγηση δεδομένων σε τρίτο κατά την έννοια του άρθρου 2 στοιχ. δ', θ' και ι' σε συνδυασμό με το άρθρο 11 παρ. 3 του ν. 2472/1997) θα πραγματοποιείται μόνο κατόπιν αποδεδειγμένης ενημέρωσης του υποκειμένου (π.χ. με αποδεδειγμένη ενημέρωση του υποκειμένου μέσω του αποδέκτη - πρβλ. τις Αποφάσεις της Αρχής 186/2014, 36/2015, 46/2015, 63/2015, με τήρηση μοναδικού αριθμού αίτησης του υποκειμένου στον πάροχο και διενέργεια δειγματοληπτικών ελέγχων - πρβλ. Απόφαση 51/2011 της Αρχής, παρ. β' του διατακτικού).

4. Δικαιώματα πρόσβασης και αντίρρησης (βλ. Γνωμοδότηση 1/2015, σκέψη 8)

Σύμφωνα με τα υποβληθέντα στοιχεία, η ικανοποίηση των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης των υποκειμένων των δεδομένων θα επιτυγχάνεται από την ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ τόσο μέσω της ιστοσελίδας της www.telegnous.gr (με διαθέσιμα τα σχετικά έντυπα) όσο και μέσω παροχής Υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου και Back Office από την IBM για λογαριασμό της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ. Επισημαίνεται ότι στην περίπτωση άσκησης του δικαιώματος αντίρρησης προς την ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ, αυτή οφείλει να διαβιβάσει αμέσως το αίτημα στον συγκεκριμένο πάροχο που πραγματοποίησε την καταχώριση και να προβεί σε προσωρινή μη μετάδοση («κλείδωμα») των δεδομένων του συγκεκριμένου συνδρομητή μέχρι να απαντήσει ο πάροχος (βλ. άρθρο 13 του ν. 2472/1997). Στην περίπτωση αυτή, όσο εξετάζεται το δικαίωμα αντίρρησης παρακωλύεται η μετάδοση, δηλαδή η απάντηση που θα λαμβάνει ο πάροχος είναι «Όχι». Ακολούθως, σε περίπτωση που το δικαίωμα αντίρρησης γίνει δεκτό από τον πάροχο λόγω λανθασμένης καταχώρισης, η σχετική διαγραφή πρέπει να πραγματοποιείται αμέσως (online), ενώ σε περίπτωση που δεν γίνει δεκτό από τον πάροχο, η άσκηση των κατά το άρθρο 13 του ν. 2472/1997 αντιρρήσεων για τη διαγραφή των (ορθών κατά τα άλλα) δεδομένων (βλ. Απόφαση 26/2004, Κεφ. Β', παρ. Ι2) συνεπάγεται απόλυτη απαγόρευση μετάδοσης. Στην περίπτωση αυτή, η ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ θα ενημερώνει τους αποδέκτες ότι το υποκείμενο των δεδομένων δεν επιθυμεί τη μετάδοση των πληροφοριών του. Περαιτέρω, η ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ θα εξασφαλίζει, ως προς τις ενημερώσεις της βάσης οι οποίες θα γίνονται καθημερινά, την ύπαρξη ιστορικότητας ενός έτους έτσι ώστε να μπορεί να εξακριβωθεί τυχόν καθυστέρηση στη διαγραφή κάποιας καταχώρισης. Τέλος, σε περιπτώσεις ανάκλησης του ασκηθέντος δικαιώματος αντίρρησης, αίρεται η απαγόρευση

μετάδοσης, προς αποφυγή δε σύγχυσης στους συνδρομητές, η ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ καλείται να μετονομάσει το σχετικό έντυπο «Αίτηση μετάδοσης δεδομένων συνδρομητή», ώστε να καθίσταται σαφές ότι πρόκειται για ανάκληση του δικαιώματος.

5. Απόρρητο και ασφάλεια της επεξεργασίας (βλ. Γνωμοδότηση 1/2015, σκέψη 9)

Σύμφωνα με τη νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει ο ίδιος να προσδιορίζει την καταλληλότητα των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για το απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας με κριτήρια α) τη φύση των δεδομένων (όπως απλά ή ευαίσθητα, τα προστατευόμενα από ειδικά απόρρητα δεδομένα κ.ά.), β) την επικινδυνότητα της επεξεργασίας, δηλαδή ιδίως τις επιπτώσεις που ενδέχεται να επιφέρουν στα φυσικά πρόσωπα περιστατικά παραβίασης των δεδομένων και επιπλέον λαμβάνοντας υπόψη τις τεχνολογικές εξελίξεις και το κόστος (βλ. άρθρο 10 του ν. 2472/1997 και, ενδεικτικά, Απόφαση 1/2015 της Αρχής). Στο πλαίσιο αυτό, η ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ οφείλει να λάβει τουλάχιστον τα μέτρα που ορίστηκαν στη Γνωμοδότηση 1/2015. Ειδικότερα, επισημαίνεται ότι για κάθε πρόσβαση στο Σύστημα (π.χ. καταχώριση, ερώτηση ή διαγραφή) πρέπει να τηρείται και πληροφορία σχετικά με την ταυτότητα του προσώπου που πραγματοποίησε την εν λόγω πρόσβαση, κατά τρόπο τέτοιο ώστε να διασφαλίζεται η δυνατότητα ελέγχου και εκ των υστέρων εξακρίβωσης i) των δεδομένων που έχουν τύχει επεξεργασίας (με οποιονδήποτε τρόπο) στο πλαίσιο λειτουργίας του Συστήματος, ii) του χρόνου της πρόσβασης και της κάθε μορφής επεξεργασίας, iii) του προσώπου που είχε πρόσβαση ή/και προέβη στην όποια επεξεργασία (όχι μόνο σε επίπεδο φορέα, αλλά και σε επίπεδο φυσικού προσώπου), καθώς και iv) της αιτίας της αναζήτησης αυτής (π.χ. με καταχώριση ημερομηνίας και κωδικού αίτησης του υποκειμένου προς τον πάροχο για αλλαγή φορητότητας ή για νέα σύνδεση). Από τα συμπληρωματικά στοιχεία που υποβλήθηκαν στην Αρχή από την ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ, προκύπτει ότι η πρόσβαση των παρόχων στο αρχείο της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ θα πραγματοποιείται μέσω μηχανών (machine-to-machine), και όχι με απευθείας πρόσβαση των χρηστών στη βάση. Η κάθε πρόσβαση προϋποθέτει τη δημιουργία αίτησης συνδρομής του πελάτη κατά το προσυμβατικό στάδιο, η οποία καταχωρείται στα συστήματα παραγγελιοληψίας του παρόχου και θα είναι διαθέσιμη προς έλεγχο από αρμόδιες αρχές. Η αίτηση συνδρομής συντάσσεται και ελέγχεται από πιστοποιημένο προς τούτο προσωπικό (οποιαδήποτε απόπειρα παραβατικής κατάχρησής της γίνεται αντιληπτή από μηχανισμούς ελέγχων εσωτερικής απάτης των παρόχων), με χρήση προσωποποιημένων κωδικών χρήστη και κωδικών πρόσβασης στα συστήματα. Η μεμονωμένη και χωρίς αιτιολόγηση πρόσβαση στο αρχείο της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ δεν είναι δυνατή, ενώ επίσης θα διενεργείται διαρκής παρακολούθηση του αριθμού των ερωτημάτων στη βάση δεδομένων από τις αρμόδιες ομάδες διοίκησης των παρόχων και της

ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ, έτσι ώστε να εντοπίζεται οποιαδήποτε παρέκκλιση από την εύλογη και αναμενόμενη δραστηριότητα. Ωστόσο, βάσει των στοιχείων που προσκομίστηκαν στην Αρχή, δεν προκύπτει ότι από την πληροφορία περί των προσβάσεων που τηρείται αποκλειστικά από την ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ είναι εφικτό να εντοπίζεται το εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο του εκάστοτε παρόχου που δημιούργησε την αίτηση συνδρομής στο πλαίσιο της οποίας πραγματοποιήθηκε η πρόσβαση: για τον καθορισμό του προσώπου θα πρέπει να συνδυαστεί κατάλληλα η πληροφορία περί των προσβάσεων που καταγράφεται από την ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ με την αντίστοιχη πληροφορία που καταγράφεται στα συστήματα του εκάστοτε παρόχου. Ως εκ τούτου, η ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ καλείται εντός διαστήματος τριών (3) μηνών να προσαρμόσει τα συστήματά της κατά τρόπο τέτοιο ώστε για κάθε πρόσβαση στη βάση της από το εξουσιοδοτημένο προσωπικό των παρόχων να τηρεί σχετική καταγραφή της ενέργειας από την οποία να ανακύπτει αυτομάτως η πληροφορία περί του φυσικού προσώπου που εκκίνησε την εν λόγω πρόσβαση (για παράδειγμα, για κάθε πρόσβαση να καταγράφεται ο μοναδικός προσωποποιημένος κωδικός του χρήστη που αναφέρθηκε ανωτέρω). Σε κάθε περίπτωση, η ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ οφείλει να λάβει τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου να διασφαλίζει τη νομιμότητα των προσβάσεων από τους νόμιμους αποδέκτες (ιδίως όταν ο αριθμός των προσβάσεων παρεκκλίνει των πλαισίων της εύλογης, συνήθους και αναμενόμενης χρήσης, πρβλ. Απόφαση 64/2015 της Αρχής).

6. Εκτελών την επεξεργασία

Σε περίπτωση που η επεξεργασία δεδομένων διενεργείται για λογαριασμό του υπευθύνου από πρόσωπο μη εξαρτώμενο από αυτόν, η σχετική ανάθεση γίνεται υποχρεωτικά εγγράφως και ο εκτελών την επεξεργασία βαρύνεται αναλόγως για την τήρηση των προαναφερομένων (βλ. άρθρο 10 παρ. 4 σε συνδυασμό με άρθρο 2 στοιχ. η' του ν. 2472/1997). Προς τούτο, η εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ προσκόμισε αντίγραφο της (με ημ/νία υπογραφής 23-08-2017) σύμβασής της με την εταιρεία «IBM ΕΛΛΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΕ», την οποία δηλώνει ως εκτελούσα την επεξεργασία. Ειδικότερα, σύμφωνα με την υποβληθείσα σύμβαση, η ως άνω εκτελούσα την επεξεργασία εταιρεία αναλαμβάνει να αναπτύξει λογισμικό που θα υποστηρίζει την κοινή βάση πληροφόρησης και να παρέχει υπηρεσίες φιλοξενίας, συντήρησης και λειτουργίας του λογισμικού αυτού, καθώς και υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης συνδρομητών των παρόχων και εσωτερικής/διοικητικής υποστήριξης (back office).

7. Πηγές και Αποδέκτες

Πηγές και αποδέκτες των δεδομένων είναι αποκλειστικά οι πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας - μέλη της ΕΕΚΤ.

8. Χρόνος τήρησης

Η εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ επιτρέπεται να τηρεί τα δεδομένα για χρονικό διάστημα πέντε (5) ετών από την ημερομηνία γέννησης της απαίτησης (ΑΚ 250), ενώ τα στοιχεία του οφειλέτη που προβαίνει σε εξόφληση ή διακανονισμό της οφειλής με τον πάροχο θα διαγράφονται αμέσως. Οι πάροχοι, ως αποδέκτες, επιτρέπεται να τηρούν τα δεδομένα για το χρονικό διάστημα που είναι αναγκαίο για τη σύναψη σύμβασης με υποψήφιους συνδρομητές (προσυμβατικό στάδιο), το οποίο δεν μπορεί να ξεπερνά τις πέντε (5) ημέρες.

9. Ευθύνη του υπευθύνου επεξεργασίας

Σε κάθε περίπτωση, η ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, αναλαμβάνει την ευθύνη της όποιας χρήσεως των δεδομένων από τον εκτελούντα ή τους παρόχους για σκοπούς αλλότριους προς αυτόν της προκειμένης επεξεργασίας. Δεδομένης της ευθύνης αυτής, οφείλει να εγκαταστήσει και να εφαρμόσει ένα σύστημα μέτρων ασφαλείας που να διασφαλίζει τα υποκείμενα από τους παραπάνω κίνδυνους.

Κατά τα λοιπά η εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ οφείλει να συμμορφώνεται με τις γνωμοδοτήσεις, οδηγίες και λοιπές αποφάσεις της Αρχής σχετικά με την ερμηνεία και εφαρμογή του κανονιστικού καθεστώτος που διέπει την λειτουργία της σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα - βλ. ιδίως Γνωμοδότηση 1/2015.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή,

1. Αποφαίνεται, ομόφωνα, ότι, από απόψεως εφαρμογής του ν. 2472/1997, επιτρέπεται η γνωστοποιηθείσα από την εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ επεξεργασία δεδομένων αφερέγγυων συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας υπό τους αναφερόμενους στο σκεπτικό της παρούσας όρους και προϋποθέσεις, που ενσωματώνουν και όσα αναφέρονται στην Γνωμοδότηση 1/2015.
2. Χορηγεί, ομόφωνα, στην εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ άδεια για ενημέρωση των υποκειμένων των δεδομένων για την καταχώριση και τήρηση των δεδομένων τους στο εν λόγω σύστημα δια του Τύπου, σύμφωνα με την Κανονιστική Πράξη 1/1999 της Αρχής.

Ο Πρόεδρος

Η Γραμματέας

Κωνσταντίνος Μενουδάκος

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου