

ΑΠΟΦΑΣΗ 26/2024

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε μετά από πρόσκληση του Προέδρου της σε συνεδρίαση μέσω τηλεδιασκέψεως τη Δευτέρα 20-12-2023 και ώρα 10:00, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν, ο Αναπληρωτής Πρόεδρος της Αρχής, Γεώργιος Μπατζαλέξης, κωλυόμενου του Προέδρου της Αρχής Κωνσταντίνου Μενουδάκου, το τακτικό μέλος της Αρχής Κωνσταντίνος Λαμπρινουδάκης ως εισηγητής και τα αναπληρωματικά μέλη της Αρχής, Μαρία Ψάλλα, σε αντικατάσταση του τακτικού μέλους Γρηγορίου Τσόλια, ο οποίος, αν και εκλήθη νομίμως, δεν παρέστη λόγω κωλύματος, και Δημοσθένης Βουγιούκας. Παρούσες χωρίς δικαίωμα ψήφου ήταν η Στεφανία Πλώτα, ειδική επιστήμονας-δικηγόρος, ως βοηθός εισηγητή και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών υποθέσεων της Αρχής, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη της τα κατωτέρω:

Ο Α (εφεξής «καταγγέλλων») υπέβαλε την υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8390/29-06-2022 αίτηση επανεξέτασης της υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7496/16-11-2021 καταγγελίας κατά της ΔΕΗ για παραβίαση του δικαιώματος διόρθωσης/διαγραφής, που περαιώθηκε με το υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/1078/09-05-2022 έγγραφο της Αρχής. Συγκεκριμένα, ο καταγγέλλων στις ... αιτήθηκε στη ΔΕΗ Α.Ε. τη διόρθωση/διαγραφή των στοιχείων του από τα συστήματα της εταιρείας για ακίνητα που δεν είναι «ούτε ιδιοκτήτης,

ούτε ενοικιαστής», εκτός από το ακίνητο επί της παραλίας Χ, το οποίο είναι στην κυριότητά του. Η εταιρεία απάντησε στον καταγγέλλοντα στις ... ότι τα προσωπικά του δεδομένα έχουν διορθωθεί επιτυχώς στο μηχανογραφικό της σύστημα. Ωστόσο, από τον Δεκέμβριο του 2020 έως και τον Ιούλιο του 2021, ο καταγγέλλων, όπως αναφέρει, δεχόταν ανά τακτά χρονικά διαστήματα τηλεφωνικές οχλήσεις από δικηγορικά γραφεία και εισπρακτικές εταιρείες σχετικά με ληξιπρόθεσμες οφειλές προς τη ΔΕΗ για παροχές σε ακίνητα, στις οποίες, κατά τους ισχυρισμούς του, θα έπρεπε να έχουν διαγραφεί τα στοιχεία του και στις ... απηύθυνε εκ νέου αίτημα προς τη ΔΕΗ για διαγραφή των στοιχείων του και συγκεκριμένα τον ΑΦΜ του από τις επίμαχες παροχές που δεν τον αφορούν. Επίσης, ο καταγγέλλων παρέλαβε τη με ημερομηνία έκδοσης ... ταμειακή πρόσκληση του Δήμου Αθηναίων για οφειλές ακινήτου επί της οδού ..., ύψους ... ευρώ. Η Αρχή με το υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/389/14-02-2022 έγγραφό της διαβίβασε την καταγγελία στη ΔΕΗ για την παροχή απόψεων και η εταιρεία με την υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3598/09-03-2022 απάντησή της στην Αρχή ανέφερε, προσκομίζοντας σχετική αλληλογραφία με τον καταγγέλλοντα, ότι ο τελευταίος όφειλε, όπως τον είχε ήδη ενημερώσει πλειστάκις η εταιρεία, να αποκαταστήσει την πραγματική και νομική κατάσταση των παροχών, για τις οποίες έχει με δική του ενέργεια δηλωθεί (στην εφαρμογή e-bill), ως υπεύθυνος επικοινωνίας, ώστε να γίνει διόρθωση/αντικατάσταση των στοιχείων των «πραγματικών δικαιούχων». Στη συνέχεια η Αρχή, απέστειλε το υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1078/09-05-2022 έγγραφο στον καταγγέλλοντα, επισημαίνοντας τα όσα ανέφερε η ΔΕΗ Α.Ε., σύμφωνα με την οποία προκειμένου να καταστεί δυνατή η ικανοποίηση του αιτήματος διόρθωσης/διαγραφής των στοιχείων του καταγγέλλοντος, του ζητήθηκε να ενεργοποιηθεί προς την ορθή και πλήρη αποκατάσταση της ιστορικότητας των επίμαχων παροχών, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό και ρυθμιστικό πλαίσιο ηλεκτρικής ενέργειας. Η Αρχή καταλήγοντας ανέφερε ότι ολοκλήρωσε επί του παρόντος την εξέταση της υπόθεσης, σημειώνοντας συναφώς προς τα ανωτέρω ότι, σε περίπτωση αμφιβολίας ως προς το νομικό καθεστώς των εν λόγω ακινήτων και τους πραγματικούς δικαιούχους, γεννάται διαφορά, για την επίλυση της οποίας αρμόδια καταρχήν τυγχάνουν τα πολιτικά δικαστήρια, και ότι αυτονοήτως, μπορεί να επιληφθεί, εάν και εφόσον, κατόπιν της σχετικής δικαστικής απόφασης, καταλείπεται πεδίο στο πλαίσιο του

οποίου είναι αρμόδια. Ακολούθως, ο καταγγέλλων ζήτησε την επανεξέταση της εν λόγω υπόθεσης.

Επιπλέον, ο καταγγέλλων υπέβαλε και δεύτερη, την υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7862/09-06-2022, συμπληρωματική καταγγελία κατά των δικηγορικών γραφείων «Σιούφας και Συνεργάτες», «Ανδρικόπουλος και Συνεργάτες», «Παπαβασιλείου-Μπαλλή και Συνεργάτες», «Φράγκου», της Εταιρείας Ενημέρωσης Οφειλετών «Paladino SA» (στο εξής ΕΕΟ) και του Δήμου Αθηναίων, την οποία κοινοποιεί και στη ΔΕΗ Α.Ε. για έλλειψη κατάλληλων οργανωτικών και τεχνικών μέτρων και παράνομη επεξεργασία χωρίς νόμιμη βάση, κατά τους ισχυρισμούς του, λόγω των συνεχών τηλεφωνικών οχλήσεων από τους πρώτους καταγγελλόμενους για ληξιπρόθεσμες οφειλές των ακινήτων, για παροχές για τις οποίες είχε δηλωθεί ως πρόσωπο επικοινωνίας, και για την υπ' αρ. πρωτ. ... ταμειακή πρόσκληση του Δήμου Αθηναίων με ημερομηνία έκδοσης την ... για οφειλές προς τη ΔΕΗ που αφορούσε παροχή, για την οποία, όπως αναφέρει, η ΔΕΗ είχε την ... αποδεχθεί ότι δεν αφορά τον καταγγέλλοντα. Συγκεκριμένα, αναφορικά με τις τηλεφωνικές οχλήσεις που δεχόταν ο καταγγέλλων από τις δικηγορικές εταιρείες και την ΕΕΟ, αναφέρει ότι η ΔΕΗ Α.Ε. στις ... τον ενημέρωσε ότι διέγραψε επιτυχώς από το μηχανογραφικό της σύστημα τα στοιχεία του από τις παροχές ακινήτων στην οδό ... και ... και στις ... με νέο μήνυμα επιβεβαίωσε ότι το μοναδικό ακίνητο που τον αφορά είναι στον Χ. Ωστόσο, όπως αναφέρει ο καταγγέλλων, από τον Δεκέμβριο 2020 έως και τον Ιανουάριο του 2022, ενώ ενημέρωνε τη ΔΕΗ, τα δικηγορικά γραφεία και την ΕΕΟ σε κάθε τηλεφωνική κλήση ότι ουδεμία σχέση είχε με τα ακίνητα, συνέχιζε να δέχεται κλήσεις για ληξιπρόθεσμες οφειλές σε σχέση με τις επίμαχες παροχές, και παρά την άσκηση του δικαιώματος διόρθωσης/διαγραφής στη ΔΕΗ Α.Ε. αποδεικνύεται, με το από ... ηλεκτρονικό μήνυμα της ΔΕΔΔΗΕ, σύμφωνα με το οποίο ο ΑΦΜ του καταγγέλλοντος συνεχίζει να παρουσιάζεται σε έντεκα (11) παροχές που δεν τον αφορούν, ότι η ΔΕΗ Α.Ε. δεν έχει διαγράψει τα στοιχεία του από τις εν λόγω παροχές. Επίσης, αναφορικά με την ως άνω αναφερθείσα ταμειακή πρόσκληση από τον Δήμο Αθηναίων, ο καταγγέλλων απέστειλε στις ... ηλεκτρονικό μήνυμα στον Δήμο Αθηναίων για να ενημερωθεί σχετικά με τις πηγές προέλευσης των δεδομένων, για το εάν έχει ενημερώσει τη ΔΕΗ ως όφειλε και σε πόσες παροχές λανθασμένα αναφέρεται ο ΑΦΜ του και στις

... άσκησε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος το δικαίωμα διαγραφής των στοιχείων του, αλλά ο Δήμος Αθηναίων δεν έχει απαντήσει σε κανένα από τα ηλεκτρονικά μηνύματα του καταγγέλλοντος, εντός των προβλεπόμενων από τον νόμο προθεσμιών. Τέλος, ο καταγγέλλων αναφέρει ότι τα δικηγορικά γραφεία, η ΕΕΟ και ο Δήμος Αθηναίων ενώ είχαν ενημερωθεί από τον ίδιο για το ότι δεν σχετίζεται πλέον με τις εν λόγω παροχές δεν ενημέρωναν τη ΔΕΗ για τη λάθος καταχώριση των στοιχείων του, αναφέροντας ξανά ότι, εφόσον η ΔΕΗ ήδη από τον Νοέμβριο του 2020 τον είχε ενημερώσει για την επιτυχή διαγραφή των προσωπικών του δεδομένων, έπρεπε αυτή να είχε ενημερώσει αντίστοιχα και τους λοιπούς εμπλεκόμενους φορείς αποδίδοντας τα ανωτέρω σε έλλειψη κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων.

Ενόψει των ανωτέρω, από τους φακέλους των δύο καταγγελιών, προκύπτει ότι η δεύτερη καταγγελία αφορά τα ίδια ζητήματα κατά της ΔΕΗ Α.Ε. και του Δήμου Αθηναίων και είναι συμπληρωματική της πρώτης καταγγελίας, καθώς το κύριο θέμα της είναι η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από τη ΔΕΗ και η άρνηση ή τυχόν αδυναμία της να αποσυσχετίσει τα στοιχεία επικοινωνίας του καταγγέλλοντος από τις επίμαχες παροχές που έχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές και οι οποίες, κατά τον καταγγέλλοντα, δεν τον αφορούν. Επομένως, η Αρχή συνεξέτασε λόγω συνάφειας την αίτηση επανεξέτασης της πρώτης και κύριας καταγγελίας κατά της ΔΕΗ Α.Ε. και τη συναφή δεύτερη καταγγελία κατά του Δήμου Αθηναίων αλλά και κατά της ΔΕΗ και των αναφερόμενων εκτελούντων την επεξεργασία εκ μέρους και για λογαριασμό της ΔΕΗ, καθώς από τα στοιχεία των εν λόγω φακέλων προέκυπτε ότι καταρχήν δεν τίθεται ζήτημα οργανωτικών ή τεχνικών θεμάτων στους εκτελούντες την επεξεργασία, δεδομένου ότι η ΔΕΗ, αν και αρχικά δήλωσε στον καταγγέλλοντα ότι θα ικανοποιήσει το αίτημα αποσυσχέτισής του από τις επίμαχες παροχές, στη συνέχεια αρνήθηκε να το ικανοποιήσει και ήταν αυτή που έδωσε τις εντολές ανάθεσης της υπόθεσης του καταγγέλλοντος στους συνεργάτες της/εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό της (βλ. την υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3598/09-03-2022 απάντηση της ΔΕΗ στην πρώτη καταγγελία).

Ακολούθως, η Αρχή απέστειλε στον Δήμο Αθηναίων και στη ΔΕΗ το υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/2219/09-09-2022 έγγραφο προς παροχή απόψεων, και ο Δήμος

Αθηναίων, με την υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/11034/14-10-2022 απάντησή του στην Αρχή ανέφερε ότι μέχρι το 2019 ελάμβανε τα αρχεία με ηλεκτρονικό μήνυμα και από το 2020 έχει ενεργοποιηθεί η εφαρμογή e-bill, επομένως στην εν θέματι υπόθεση η οφειλή είχε αποσταλεί με το από ... email της ΔΕΗ. Στην από ... «Εισηγήση για κον Α» του Τμήματος Ανταποδοτικών τελών & ΤΑΠ του Δήμου προς τον Πρόεδρο της Οικονομικής Επιτροπής με θέμα τη «*Διαγραφή των εγγραφών με στοιχεία ... και ... από ανείσπρακτα Δημοτικά Τέλη – Δημοτικό Φόρο και ΤΑΠ μέσω καταστάσεων βεβαιωμένων εσόδων της ΔΕΗ Α.Ε. επ' ονόματι του κου Α*» αναφέρεται ότι διαπιστώθηκε αναντιστοιχία οφειλέτη για την επίμαχη σύνδεση κατά την επικαιροποίηση των στοιχείων που βεβαίωσε η ΔΕΗ, όπως προκύπτει από την εικόνα βεβαιωμένων οφειλών του Δήμου από τη ΔΕΗ, αλλά και από το Μητρώο Φυσικών και Νομικών Προσώπων της ΑΑΔΕ και εισηγείται τη διαγραφή των εν λόγω εγγραφών, συνολικού ποσού ...€ που έχουν καταλογιστεί σε βάρος του καταγγέλλοντος για το ακίνητο επί της οδού ... και θα αναζητήσει τον πραγματικό οφειλέτη. Στη συνέχεια, ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (στο εξής ΥΠΔ) του Δήμου Αθηναίων υπέβαλε στην Αρχή το υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/103012/25-10-2022 έγγραφο, στο οποίο αναφέρει όλο το ιστορικό της υπόθεσης και τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν, καταλήγοντας ότι ο Δήμος βρίσκεται εν αναμονή της απόφασης της Οικονομικής Επιτροπής για τη διαγραφή του εκ παραδρομής εσφαλμένα βεβαιωμένου ποσού στον καταγγέλλοντα.

Η ΔΕΗ Α.Ε. με το υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/10683/04-10-2022 έγγραφο αναφέρει ότι σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 25/1975 (Δημοτικά τέλη), του ν. 1080/1980 (Δημοτικοί Φόροι), του ν. 2130/1993 (Τέλος Ακίνητης Περιουσίας) και του ν. 1730/1987 (ΕΡΤ), η ΔΕΗ υποχρεούται να συνεισπράττει με τους λογαριασμούς ρεύματος τα ποσά των Δημοτικών Τελών, των Δημοτικών Φόρων, του ΤΑΠ και το ανταποδοτικό τέλος της ΕΡΤ και να τα αποδίδει στη συνέχεια στους δικαιούχους, δηλαδή στους Δήμους και στην ΕΡΤ και ειδικότερα, σύμφωνα με όσα προβλέπει και ο ν. 3979/2011, τα δεδομένα του καταγγέλλοντος διαβιβάστηκαν στον Δήμο Αθηναίων για την εκπλήρωση της εν λόγω νομικής υποχρέωσης της ΔΕΗ Α.Ε.

Εν συνεχεία, η Αρχή με το υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2773/02-11-2022 έγγραφό της διαβίβασε την υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/11034/14-10-2022 απάντηση του Δήμου

Αθηναίων στη ΔΕΗ και την κάλεσε να εκθέσει τις απόψεις της επ' αυτής, λαμβάνοντας υπόψη την από ... δήλωση του καταγγέλλοντος προς την εταιρεία ότι έχει υποβάλει στη ΔΕΗ Α.Ε. από τον Οκτώβριο του 2020 τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, ώστε να αποδείξει την κυριότητα ή μη των επίμαχων ακινήτων. Η καταγγελλόμενη εταιρεία με το υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/12315/06-12-2022 έγγραφό της, επανέλαβε την υποχρέωση του πελάτη να γνωστοποιεί την αλλαγή των στοιχείων του, καταλήγοντας στο ότι ο μόνος τρόπος για να ικανοποιηθεί το αίτημα διαγραφής του καταγγέλλοντος είναι η διόρθωση/αντικατάσταση των στοιχείων των πραγματικών δικαιούχων. Ακολούθως, η εταιρεία με το υπ' αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/12729/21-12-2022 έγγραφό της δηλώνει ότι ο καταγγέλλων «κατόπιν της απόφασης ΑΠΔΠΧ 1078/09.05.2022, ακολούθησε τις οδηγίες μεταβίβασης των παροχών ηλεκτρικής ενέργειας και πλέον στον προσωπικό του ΑΦΜ (...) αντιστοιχείται μόνο η παροχή της οικίας του στο Χ. Επιπροσθέτως, θα θέλαμε να διευκρινίσουμε ότι τα γεγονότα τα οποία περιγράφονται στην προαναφερθείσα καταγγελία, έλαβαν χώρα πριν την έκδοση της απόφασης ΑΠΔΠΧ 1078/09.05.2022 και για όσο διάστημα ο κύριος Α διατηρούσε στον ΑΦΜ του παροχές που δεν του ανήκαν».

Ενόψει των ανωτέρω, η Αρχή κάλεσε, με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1612-21-06-2024, Γ/ΕΞ/1615/21-06-2024 και Γ/ΕΞ/1613/21-06-2023 έγγραφα i. τον καταγγέλλοντα, Α, ii. την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., και iii. τον Δήμο Αθηναίων, όπως νομίμως εκπροσωπούνται, σε ακρόαση μέσω τηλεδιάσκεψης ενώπιον της Αρχής (σε σύνθεση Τμήματος) στις 28-06-2023, προκειμένου να διερευνήσει τις εν λόγω καταγγελίες. Στη συνεδρίαση συζητήθηκε το αίτημα αναβολής του καταγγέλλοντος, το οποίο έγινε αποδεκτό από το Τμήμα και ορίστηκε ως νέα ημερομηνία συζήτησης η 19^η-07-2023, χωρίς την αποστολή νέων κλήσεων. Στην εν λόγω συνεδρίαση παρέστησαν ο καταγγέλλων Α μετά των πληρεξουσίων δικηγόρων του Εμμανουήλ Λασκαρίδη (ΑΜΔΣΑ ...) και Ανδρομάχης Μπάρδα (ΑΜΔΣΑ ...), εκ μέρους της ΔΕΗ Α.Ε. οι νομικοί της σύμβουλοι Μαρία Λαμπρινού (ΑΜΔΣΑ ...), Ιωάννα Βουλγαρίδου (ΑΜΔΣΑ ...), ο ΥΠΔ Β και οι Γ και Δ από το γραφείο του ΥΠΔ και εκ μέρους του Δήμου Αθηναίων ο νομικός του σύμβουλος Γεώργιος Γαλάνης (ΑΜΔΣΑ ...). Κατά τη συνεδρίαση αυτή, οι παριστάμενοι, αφού ανέπτυξαν τις απόψεις τους, υπέβαλαν ο

καταγγέλλων, η ΔΕΗ Α.Ε. και ο Δήμος Αθηναίων τα υπ' αρ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5930/21-08-2023, Γ/ΕΙΣ/6016/25-08-2023 και Γ/ΕΙΣ/5715/03-08-2023 υπομνήματα αντίστοιχα.

Ο καταγγέλλων πέραν των όσων είχε αναφέρει πριν από τη συζήτηση, με το μετά την ακρόαση υπόμνημα επισημαίνει ότι παρότι η ΔΕΗ Α.Ε. με τα από ... και ... ηλεκτρονικά μηνύματα προς τον ίδιο, τον διαβεβαίωνε ότι τα στοιχεία του έχουν διαγραφεί επιτυχώς και έχουν ενημερωθεί αντίστοιχα και τα συστήματά της, το από ... έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε., αναφέρει ότι ο ίδιος κατόπιν της απόφασης ΑΠΔΠΧ 1078/09-05-2022 ακολούθησε τις οδηγίες μεταβίβασης των παροχών και πλέον στον προσωπικό του ΑΦΜ αντιστοιχείται μόνο η παροχή της οικίας του στον Χ, και έρχεται σε πλήρη αντίφαση με το από ... έγγραφο της εταιρείας, στο οποίο υποστήριζε ότι η ΔΕΗ δεν μπορούσε να προβεί στη διαγραφή των δεδομένων του από τις παροχές που δεν τον αφορούσαν και δεν είχε προσκομίσει κανένα δικαιολογητικό έγγραφο. Επίσης, ως προς την ικανοποίηση του δικαιώματος διαγραφής από τον Δήμο Αθηναίων, ο καταγγέλλων αναφέρει ότι ο Δήμος δεν έχει απαντήσει στο νομίμως ασκηθέν αίτημά του, πέραν από το από ... ηλεκτρονικό μήνυμα του ΥΠΔ ότι 11 παροχές φέρουν τον ΑΦΜ του αλλά όχι τους αριθμούς τηλεφώνων του. Όσον αφορά τα δικηγορικά γραφεία και τις εισπρακτικές εταιρείες, ενώ είχαν ενημερωθεί από τον καταγγέλλοντα για την παράνομη επεξεργασία των δεδομένων του, δεν διέγραψαν τα στοιχεία του, ενώ δεν επιβεβαίωσαν ποτέ την ύπαρξη οφειλής και την ταυτότητα του οφειλέτη και για το χρονικό διάστημα που δεχόταν τηλεφωνικές κλήσεις, τον καλούσαν επανειλημμένα, με αποτέλεσμα τη διατάραξη της προσωπικής και οικογενειακής γαλήνης, ενώ η διάδοση των δεδομένων του τον δυσφημεί και προσβάλλει την προσωπικότητά του.

Ο Δήμος Αθηναίων ανέφερε ότι, στο πλαίσιο του άρθρου 43 του ν. 3979/2011 παρ. 1β, σύμφωνα με το οποίο τα δημοτικά τέλη καθαριότητας και φωτισμού [...], ο φόρος ηλεκτροδοτούμενων χώρων [...] και το τέλος ακίνητης περιουσίας [...], βαρύνουν τον υπόχρεο σε πληρωμή του λογαριασμού ηλεκτρικού ρεύματος και αν ο υπόχρεος δεν καταβάλει το ποσό, ο προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας προβαίνει σε διακοπή της παροχής και αν δεν ζητηθεί η επανασύνδεση του ρεύματος μέσα σε τρεις μήνες από τη διακοπή του, ο προμηθευτής γνωστοποιεί στον οικείο δήμο τα στοιχεία των οφειλών, προκειμένου αυτός να προβεί στην είσπραξή τους, και δεδομένου ότι για το ακίνητο επί της οδού ... υφίσταντο ανεξόφλητα δημοτικά τέλη,

η ΔΕΗ απέστειλε στον Δήμο τις λογιστικές καταστάσεις ανείσπρακτων δημοτικών τελών και ΤΑΠ τον Δεκέμβριο του 2018. Στο αρχείο αυτό εμφανιζόταν για την παροχή του ανωτέρω ακινήτου στον 2^ο όροφο ως υπόχρεος ο Ε με ΑΦΜ ... και προκειμένου να ενημερωθεί ο Δήμος αναζήτησε τη διεύθυνση κατοικίας του με το ΑΦΜ μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας της ΚΕΔΕ για τη χορήγηση στοιχείων φυσικών προσώπων μη φορολογικού περιεχομένου από την ΑΑΔΕ, βάσει απόφασης με την οποία έχει δοθεί πρόσβαση στους ΟΤΑ για τον σκοπό αυτό. Από τον έλεγχο προέκυψε ότι το όνομα Ε δεν αντιστοιχούσε στον ΑΦΜ του φερόμενου υπόχρεου, καθώς ο εν λόγω ΑΦΜ αντιστοιχούσε στον καταγγέλλοντα και επίσης, για τον Ε έγινε αναζήτηση του ΑΦΜ του και δεν προέκυψε κάποια καταχώρηση στην ΑΑΔΕ. Ως εκ τούτου, ο Δήμος προέβη στη βεβαίωση της οφειλής στον καταγγέλλοντα και κατά το 2021 στην αποστολή των σχετικών ειδοποιήσεων για τις οφειλές από τέλη καθαριότητας, φωτισμού και ΤΑΠ βάσει των στοιχείων που λόγω πρόσβασης μέσω της εφαρμογής ΚΕΔΕ ήταν καταχωρημένα στην ΑΑΔΕ. Στη συνέχεια με το από ... ηλεκτρονικό μήνυμα του ΥΠΔ του Δήμου έγινε γνωστό το αίτημα διαγραφής, εφόσον συντρέχουν λόγοι λανθασμένης χρέωσης και η Οικονομική Επιτροπή ενέκρινε τη διαγραφή των ποσών που χρεώθηκε εσφαλμένα με την υπ' αρ. ... Πράξη και κατόπιν ελέγχου στα αρχεία της εφαρμογής Τ.Κ.Φ., Δ.Φ., και Τ.Α.Π., βεβαιώνεται ότι δεν υπάρχει συσχέτιση του ονόματος του καταγγέλλοντος με την παροχή του ακινήτου επί της οδού Ο Δήμος Αθηναίων επισημαίνει ότι ουδέποτε η ΔΕΗ τον ενημέρωσε για τη μη ύπαρξη των εν λόγω οφειλών του καταγγέλλοντος, ενώ στην εφαρμογή οικονομικής διαχείρισης του Δήμου Αθηναίων, υπάρχει καρτέλα του καταγγέλλοντος με ΑΦΜ ..., η οποία δημιουργήθηκε λόγω άλλων συναλλαγών με τον Δήμο Αθηναίων και η διαγραφή αυτών των προσωπικών στοιχείων δεν μπορεί να γίνει διότι η διατήρηση ιστορικού των συναλλαγών με τον Δήμο είναι υποχρεωτική. Ως προς το εάν έχει υπάρξει απάντηση στο από ... ηλεκτρονικό μήνυμα του καταγγέλλοντος προς τον ΥΠΔ του Δήμου, αναφέρει ότι ο ΥΠΔ ενημέρωνε αναλυτικά σε τακτικές τηλεφωνικές επικοινωνίες τον καταγγέλλοντα για τα ανωτέρω.

Η ΔΕΗ Α.Ε. με το μετά την ακρόαση υπόμνημά της επισημαίνει ότι, το μόνο που θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι εισφέρει ως νέο στοιχείο με την αίτηση θεραπείας ο καταγγέλλων είναι η αλληλογραφία εκπροσώπων της ΔΕΗ με τους σημερινούς

διαχειριστές των επίμαχων ακινήτων, από την οποία αποδεικνύεται η υπερπροσπάθεια της ΔΕΗ να βοηθήσει τον καταγγέλλοντα. Η εταιρεία στα επί της ουσίας ζητήματα αναφέρει ιδίως τα ακόλουθα: i. αναφορικά με τη σχέση του καταγγέλλοντος με τις επίμαχες παροχές, δίνεται έμφαση στην πολυκατοικία επί της οδού ..., όπου ο αιτών και μέλη της οικογενείας του αλλά και η Α.Ε. με τα στοιχεία «Συνεργάτες Α Α.Ε.» (της οποίας εκπρόσωπος ήταν ο καταγγέλλων) ήταν ιδιοκτήτες σε 30 οριζόντιες ιδιοκτησίες και παραδόξως υπάρχουν μόλις 7 μετρητές-παροχές που ηλεκτροδοτούν 121 αυτοτελείς οριζόντιες ιδιοκτησίες. Αντίστοιχα, στην οδό ..., μία από τις παροχές αντιστοιχεί στο όνομα του θανόντος πατρός του καταγγέλλοντος, και ορθώς η ΔΕΗ τον οχλεί και γι' αυτή, καθώς πρόκειται για διαρκή ενοχική σχέση, η οποία κληρονομείται και, εφόσον δεν έχει προσκομιστεί στη ΔΕΗ πιστοποιητικό περί αποποίησης εντός 4 μηνών από την ημερομηνία θανάτου, ο κληρονόμος καθίσταται καθολικός διάδοχος του κληρονομούμενου και βαρύνεται με τα χρέη της κληρονομιάς. Επίσης, το 1993, που ο καταγγέλλων ήταν διαχειριστής των δύο πολυκατοικιών, προκειμένου να αποφύγει τη διαδικασία αλλαγής ονόματος στις παροχές, καθώς απαιτούνταν προσκόμιση πιστοποιητικών ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων, ληξιαρχικών πράξεων θανάτου και λοιπά έγγραφα, δεν ανέφερε τον θάνατο των αρχικώς συμβεβλημένων προσώπων κι ζήτησε την αναγραφή του δικού του ΑΦΜ στις 30 παροχές και στη συνάντηση του καταγγέλλοντος με τη νομική υπηρεσία και τον ΥΠΔ της, του ζητήθηκε να προσκομίσει υπεύθυνη δήλωση, όπου να αναγράφεται πως δεν έχει σχέση με τις επίμαχες παροχές και ο καταγγέλλων αρνήθηκε. Πέραν των ανωτέρω, στις ..., ο καταγγέλλων συμπλήρωσε τον ΑΦΜ κατά την αναβάθμιση των λογαριασμών του στο ebill, και παρότι είχε την ευκαιρία να τους διορθώσει προσκομίζοντας τα απαραίτητα έγγραφα, δεν το έπραξε και έκτοτε δεν ασχολήθηκε έως ότου ορισμένοι από τους χρήστες σταμάτησαν να πληρώνουν την αναλογία τους επί της αξίας του ηλεκτρικού ρεύματος. Συνεπώς, ο ισχυρισμός του καταγγέλλοντος ότι δεν είχε σχέση με τις παροχές που αντιστοιχούσαν στα ακίνητα των οδών ... και ... δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα. ii. Ως προς τις κλήσεις που δέχθηκε ο καταγγέλλων, η ΔΕΗ αναφέρει ότι κατά τη συζήτηση ενώπιον της Αρχής ο καταγγέλλων ισχυρίστηκε ότι η ΔΕΗ τον καλούσε δύο φορές την ημέρα, επί δύο έτη, ήτοι 768 κλήσεις, ενώ η εταιρεία υποστηρίζει ότι «*οι κλήσεις που πραγματοποίησαν*

οι εξουσιοδοτημένες από τη ΔΕΗ εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών στα τηλέφωνα επικοινωνίας του ανέρχονται μόλις σε 21, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν σε διάστημα 7 μηνών, από 24-11-2020 έως 01-07-2021, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην οικεία νομοθεσία (βλ. Ν.3758/2009) και αφορούσαν όλες τις παροχές στα στοιχεία του καταγγέλλοντος». Η ΔΕΗ προσκόμισε στην Αρχή πίνακα για 9 παροχές, «στον οποίο αναγράφονται οι συνεργάτες της ΔΕΗ στους οποίους είχε ανατεθεί η διαχείριση των επίμαχων παροχών καθώς και η ημερομηνία ανάθεσης και ανάκλησης της ανάθεσης αυτής», μεταξύ των οποίων είναι δικηγορικά γραφεία και ΕΕΟ. Τέλος, η εταιρεία αναφέρει ότι έχει αποστείλει σχετικές ενημερωτικές επιστολές στις διευθύνσεις των επίμαχων ακινήτων και στο όνομα των αρχικών συμβαλλομένων. iii. Αναφορικά με το δικαίωμα διαγραφής, η καταγγελλόμενη εταιρεία προσθέτει ότι, εφόσον υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές από προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, νομίμως δεν διαγράφει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, καθώς είναι απαραίτητα για τη θεμελίωση, άσκηση και υποστήριξη νομικών αξιώσεών της, είτε δικαστικώς είτε σε διοικητική ή εξωδικαστική διαδικασία για την επιδίωξη είσπραξης των απαιτήσεών της, ενώ ο καταγγέλλων επιμένει να ασκεί το δικαίωμα διαγραφής, παρότι εξακολουθεί να είναι πελάτης της ΔΕΗ οπότε τα προσωπικά του δεδομένα απαιτούνται για την έκδοση λογαριασμού και η ΔΕΗ δεν μπορεί να ικανοποιήσει το συγκεκριμένο δικαίωμα, καθώς πληρούνται οι προϋποθέσεις του 17.3.β ΓΚΠΔ σε συνδυασμό με το άρθρο 3 Δ ΙΙ του Ν. 1040/1980 (ΦΕΚ 76/Α/3/4/1980), σύμφωνα με το οποίο η ΔΕΗ ΑΕ υποχρεούται να διατηρεί τα δεδομένα των πελατών της. Η εταιρεία αναφέρει ότι ο καταγγέλλων «χωρίς να κατανοεί τα ανωτέρω, αντί να λύσει το ζήτημα που προέκυψε λόγω της αναντιστοιχίας των παροχών με τους πραγματικούς χρήστες και να προχωρήσει σε διαδικασία αποσύνδεσής τους από την καρτέλα πελάτη στο περιβάλλον ενημέρωσης ebill, μετέτρεψε τα διαδικαστικά ζητήματα κακής διαχείρισης από πλευράς του των πραγμάτων που τον αφορούν, σε θέματα επεξεργασίας και προστασίας προσωπικών δεδομένων. Ο αιτών, θέλοντας να διακόψει τις οχλήσεις της ΔΕΗ για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές των παροχών στις οποίες ήταν διαχειριστής, χωρίς όμως να κάνει τις απαραίτητες ενέργειες όπως αναλύθηκαν ανωτέρω, θεώρησε ότι θα πετύχει τον στόχο του αποσυνδέοντας τις εν λόγω παροχές από

τον λογαριασμό του στο ebill. Στο συμπέρασμα αυτό οδηγήθηκε αφ' εαυτού, χωρίς την υπόδειξη κάποιου αρμοδίου της ΔΕΗ. Αν είχε συμβουλευτεί κάποιον αρμόδιο της ΔΕΗ, θα είχε πληροφορηθεί ότι τα στοιχεία των παροχών μεταβάλλονται μόνο με τη σύνταξη συμβολαίου και ότι το ebill αποτελεί ενημερωτικό περιβάλλον. Τα μόνα δε στοιχεία που ένας χρήστης μπορεί να μεταβάλει στο ebill είναι τα στοιχεία επικοινωνίας και ποιες παροχές επιθυμεί να παρακολουθεί. Ο κ. Α, τον ... του ... αιτήθηκε στο τμήμα ebill την αποσύνδεση των παροχών στις οποίες παλαιότερα ήταν διαχειριστής, αποκαλώντας την ενέργεια αυτή «διαγραφή του ΑΦΜ του» από τις παροχές. Ο κ. ΣΤ που ανέλαβε το αίτημα στο Customer Care, προχώρησε στην αποσύνδεση των παροχών από την καρτέλα του ebill και ενημέρωσε τον κ. Α ότι το αίτημά του ολοκληρώθηκε. Μάλιστα ο κ. ΣΤ ενεργώντας με υποδειγματική ευγένεια διορθώνει τον κ. Α και αποκαλεί την ενέργεια του «επιτυχή διόρθωση» και όχι διαγραφή. Όπως ήταν φυσικό η αυθαίρετη ενέργεια του κ. Α δεν σταμάτησε τις οχλήσεις. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την απαράδεκτη συμπεριφορά του κ. Α, ο οποίος αντί να ρωτήσει ποια είναι η ενδεδειγμένη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει για να σταματήσουν οι οχλήσεις, διατυπώνει ανυπόστατες κατηγορίες βασιζόμενος σε ψευδή γεγονότα. Πιο συγκεκριμένα: Διαμαρτύρεται για τη συνέχιση των οχλήσεων ενώ κανένας εκπρόσωπος της ΔΕΗ δεν του είπε ότι η αποσύνδεση των παροχών που παλαιότερα ήταν διαχειριστής από το ebill συνεπάγεται διακοπή των οχλήσεων για οφειλές από τις παροχές που του αντιστοιχούν. Άλλωστε, οι οφειλές του πελάτη εξακολουθούν να υφίστανται μέχρι του σημείου αλλαγής ονόματός του ή άλλης ενέργειας που τον αποσυνδέει με την εκάστοτε παροχή. Ισχυρίζεται ότι έχει προσκομίσει το Ε9 ενώ είχε προσκομίσει μόνο το Ε1. Ακόμα όμως και εάν είχε θέσει εν γνώσει μας το Ε9 του, αυτό δεν τον καθιστά «άσχετο» με τις επίμαχες παροχές, όπως ήδη αποδείξαμε ανωτέρω. Περαιτέρω δε, απέκρυψε το Ε9 του σκοπίμως, καθώς έτσι αποδεικνύεται η σχέση με τον πατέρα του και την ακίνητη περιουσία αυτού.» iv. Κατόπιν πολλών προσπαθειών και προσωπικής ενασχόλησης μελών της νομικής υπηρεσίας και του γραφείου του ΥΠΔ, όπου κατεβλήθη παραπάνω από τη μέγιστη επιμέλεια και εργασία προκειμένου να συγκεντρωθούν τα νομικώς εφικτά και επιτρεπτά

στοιχεία που αντιστοιχούν στις επίμαχες παροχές, κατάφερε η ΔΕΗ να διαπιστώσει τη σημερινή κατάσταση των παροχών.

Η Αρχή, μετά από εξέταση των στοιχείων του φακέλου, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις διευκρινίσεις από τη βοηθό εισηγητή, η οποία παρέστη χωρίς δικαίωμα ψήφου, κατόπιν διεξοδικής συζητήσεως,

ΣΚΕΦΘΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ

1. Επειδή, από τις διατάξεις των άρθρων 51 και 55 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (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. 1 στοιχ. ζ΄ του νόμου 4624/2019 προκύπτει ότι η Αρχή έχει αρμοδιότητα να επιληφθεί των υπό εξέταση καταγγελιών και να ασκήσει, αντίστοιχα, τις εξουσίες που της απονέμονται από τις διατάξεις των άρθρων 58 του ΓΚΠΔ και 15 του νόμου 4624/2019.

2. Επειδή, σύμφωνα με το άρθρο 4 στοιχ. 7 του ΓΚΠΔ, ως υπεύθυνος επεξεργασίας 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»*, και με το στοιχ. 8 του ΓΚΠΔ, ως εκτελών την επεξεργασία ορίζεται το *«φυσικό ή νομικό, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας»*

3. Επειδή, το άρθρο 5 του ΓΚΠΔ καθορίζει τις αρχές επεξεργασίας που διέπουν την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στην παράγραφο 1 ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, μεταξύ άλλων: *«α) υποβάλλονται σε σύννομη και θεμιτή επεξεργασία με διαφανή τρόπο σε σχέση με το υποκείμενο των δεδομένων («νομιμότητα, αντικειμενικότητα, διαφάνεια»), (...)* δ) *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»)). Σύμφωνα δε, με την παράγραφο 2 «ο υπεύθυνος επεξεργασίας ευθύνη και είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωση με την παράγραφο 1 («λογοδοσία»).

4. Επειδή, σύμφωνα με το άρθρο 16 ΓΚΠΔ «Το υποκείμενο των δεδομένων έχει το δικαίωμα να απαιτήσει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση τη διόρθωση ανακριβών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν. Έχοντας υπόψη τους σκοπούς της επεξεργασίας, το υποκείμενο των δεδομένων έχει το δικαίωμα να απαιτήσει τη συμπλήρωση ελλιπών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, μεταξύ άλλων μέσω συμπληρωματικής δήλωσης».

5. Επειδή, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 17 παρ. 1 ΓΚΠΔ «Το υποκείμενο των δεδομένων έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας τη διαγραφή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και ο υπεύθυνος επεξεργασίας υποχρεούται να διαγράψει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, εάν ισχύει ένας από τους ακόλουθους λόγους: β) το υποκείμενο των δεδομένων ανακαλεί τη συγκατάθεση επί της οποίας βασίζεται η επεξεργασία σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο α) ή το άρθρο 9 παράγραφος 2 στοιχείο α) και δεν υπάρχει άλλη νομική βάση για την επεξεργασία, [...], γ) το υποκείμενο των δεδομένων αντιτίθεται στην επεξεργασία σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 1 και δεν υπάρχουν επιτακτικοί και νόμιμοι λόγοι για την επεξεργασία ή το υποκείμενο των δεδομένων αντιτίθεται στην επεξεργασία σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 2, δ) τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβλήθηκαν σε επεξεργασία παράνομα».

6. Επειδή, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 18 παρ. 1 του ΓΚΠΔ «1.Το υποκείμενο των δεδομένων δικαιούται να εξασφαλίζει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας τον περιορισμό της επεξεργασίας, όταν ισχύει ένα από τα ακόλουθα: α) η ακρίβεια των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αμφισβητείται από το υποκείμενο των δεδομένων, για χρονικό διάστημα που επιτρέπει στον υπεύθυνο επεξεργασίας να επαληθεύσει την ακρίβεια των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, β) η επεξεργασία είναι παράνομη και το υποκείμενο των δεδομένων αντιτάσσεται στη διαγραφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ζητεί, αντ'

αυτής, τον περιορισμό της χρήσης τους, γ) ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν χρειάζεται πλέον τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για τους σκοπούς της επεξεργασίας, αλλά τα δεδομένα αυτά απαιτούνται από το υποκείμενο των δεδομένων για τη θεμελίωση, την άσκηση ή την υποστήριξη νομικών αξιώσεων, δ) το υποκείμενο των δεδομένων έχει αντιρρήσεις για την επεξεργασία σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 1, εν αναμονή της επαλήθευσης του κατά πόσον οι νόμιμοι λόγοι του υπευθύνου επεξεργασίας υπερσχύουν έναντι των λόγων του υποκειμένου των δεδομένων.

7. Επειδή, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 12 παρ. 2 ΓΚΠΔ: «Ο υπεύθυνος επεξεργασίας διευκολύνει την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων που προβλέπονται στα άρθρα 15 έως 22. Στις περιπτώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 11 παράγραφος 2, ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν αρνείται να ενεργήσει κατόπιν αιτήσεως του υποκειμένου των δεδομένων για να ασκήσει τα δικαιώματά του βάσει των άρθρων 15 έως 22, εκτός αν ο υπεύθυνος επεξεργασίας αποδείξει ότι δεν είναι σε θέση να εξακριβώσει την ταυτότητα του υποκειμένου των δεδομένων» και παρ. 3 «Ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων πληροφορίες για την ενέργεια που πραγματοποιείται κατόπιν αιτήματος δυνάμει των άρθρων 15 έως 22 χωρίς καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος. Η εν λόγω προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά δύο ακόμη μήνες, εφόσον απαιτείται, λαμβανομένων υπόψη της πολυπλοκότητας του αιτήματος και του αριθμού των αιτημάτων. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας ενημερώνει το υποκείμενο των δεδομένων για την εν λόγω παράταση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, καθώς και για τους λόγους της καθυστέρησης. Εάν το υποκείμενο των δεδομένων υποβάλλει το αίτημα με ηλεκτρονικά μέσα, η ενημέρωση παρέχεται, εάν είναι δυνατόν, με ηλεκτρονικά μέσα, εκτός εάν το υποκείμενο των δεδομένων ζητήσει κάτι διαφορετικό».

8. Επειδή, σύμφωνα με τον ν. 3758/2009 «Εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, κατ' αρχάς, προβλέπεται ότι οι δανειστές έχουν δικαίωμα να χορηγούν στις εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών (ΕΕΟ) στοιχεία σχετικά με ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις έναντι των τελευταίων, χωρίς τη συγκατάθεσή τους, για τους προβλεπόμενους νόμιμους σκοπούς: α. της ενημέρωσης των οφειλετών για την

ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών τους και β. τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής αυτών (δηλαδή τη ρύθμιση ή τον διακανονισμό οφειλής), κατ' εντολή και για λογαριασμό των δανειστών (βλ., ιδίως, άρθρα 3 παρ. 3, 4 παρ. 2, 8 παρ. 3 ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει). Αναφορικά δε με την υποχρέωση ενημέρωσης, σημειώνεται ότι σύμφωνα με την 3/2020 απόφαση Ολομ. ΑΠ (ομοίως βλ. και την απόφαση 958/2022 απόφαση ΑΠ) έγινε (αντίθετα με την 98/2017 απόφαση της Αρχής) δεκτό ότι σε περίπτωση διάθεσης των δεδομένων σε εκτελούντα την επεξεργασία, υπαγόμενο σε κάποια από τις κατηγορίες αποδεκτών (π.χ. ΕΕΟ) για την οποία έχει γίνει ενημέρωση, δεν υφίσταται υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας να προβεί σε νέα ειδική ενημέρωση του υποκειμένου, δηλαδή και κατά τον χρόνο διάθεσης των προσωπικών δεδομένων στη συγκεκριμένη ΕΕΟ¹. Περαιτέρω, με τον ως άνω νόμο ρυθμίζονται το πλαίσιο λειτουργίας των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών και οι ειδικότερες υποχρεώσεις που συνεπάγεται η υπηρεσία αυτή τόσο για τις ως άνω εταιρείες όσο και για τους δανειστές και θεσπίζεται ο μηχανισμός ελέγχου της εν λόγω υπηρεσίας ενημέρωσης οφειλετών. Στο πλαίσιο αυτό, η γενική κατά κανόνα εποπτεία της υπηρεσίας ενημέρωσης οφειλετών, είτε αυτή διενεργείται από τις εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών, είτε από τον ίδιο τον δανειστή, ανήκει στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Ανάπτυξης/Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή/Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, σύμφωνα με το άρθρο 10 παρ. 1 του ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, ενώ η Αρχή έχει ειδική κατ' εξαίρεση αρμοδιότητα για συγκεκριμένες μόνο παραβάσεις του ν. 3758/2009, σύμφωνα με το άρθρο 10 παρ. 1 εδ. γ' του ν. 3758/2009².

9. Επειδή, σύμφωνα με πάγια νομολογία της Αρχής³ αναφορικά με τις καταγγελίες για όχληση από δικηγορικό γραφείο, καθώς και για την ανάθεση υπόθεσης σε δικηγορικό γραφείο για εξώδικη ή δικαστική διεκδίκηση οφειλής, επεξεργασία για την οποία δεν απαιτείται συγκατάθεση, έγκριση ή εξουσιοδότηση

¹ Βλ. ενδεικτικά Ετήσια Έκθεση ΑΠΔ 2022, υπό τη θεματική ενότητα «Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών», σελ. 73 επ.

² Βλ. Ετήσια Έκθεση ΑΠΔ 2022, υπό τη θεματική ενότητα «Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών», σελ. 73 επ.

³ Βλ. ενδεικτικά απόφαση ΑΠΔ 49/2011 και Ετήσια Έκθεση ΑΠΔ 2022, υπό τη θεματική ενότητα «Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών», σελ. 74.

του οφειλέτη (βλ. άρ. 6 παρ. 1 στοιχ. β' και στ', άρ. 9 παρ. 2 στοιχ. στ' ΓΚΠΔ), αρμόδιος δε για αιτιάσεις περί επανειλημμένων οχλήσεων ή/και προσβλητική συμπεριφορά δικηγόρου είναι ο οικείος δικηγορικός σύλλογος⁴.

10. Επειδή, στην υπό εξέταση υπόθεση, από τα στοιχεία του φακέλου, την ακρόαση των εμπλεκόμενων μερών, καθώς και τα υποβληθέντα υπομνήματα προκύπτει, για τα ζητήματα που η Αρχή εκτιμάει ότι πρέπει να διερευνηθούν στο πλαίσιο της εξεταζόμενης καταγγελίας και εντός των αρμοδιοτήτων της, ότι:

A. ως προς τη ΔΕΗ Α.Ε.:

i. η καταγγελλόμενη εταιρεία, επεξεργάστηκε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος, ως ιδιοκτήτη/διαχειριστή ακινήτων με ηλεκτροδοτούμενες από την εταιρεία παροχές, έχοντας την κατ' άρ. 4 παρ. 7 ΓΚΠΔ ιδιότητα του υπευθύνου επεξεργασίας, αφού η εταιρεία καθορίζει τους σκοπούς και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πελατών της που περιλαμβάνονται σε συστήματα αρχειοθέτησης, και επομένως καθίσταται υπόχρηη στη συμμόρφωση προς τις αρχές που εισάγονται με το άρθρο 5 ΓΚΠΔ.

ii. Οι λοιπές εταιρείες, ήτοι δικηγορικές και ΕΕΟ, ενεργούν κατόπιν εντολής της ΔΕΗ και δικής της ανάθεσης σε αυτούς των υποθέσεων με σκοπό τη διεκδίκηση οφειλών.

iii. Ο καταγγέλλων ως διαχειριστής των ακινήτων και γιος ενός εκ των ιδιοκτητών και πιθανώς κληρονόμος αρχικώς είχε συνδέσει τον ΑΦΜ του με τις εν λόγω παροχές, το 2018 ο ίδιος συμπλήρωσε τον ΑΦΜ του κατά την αναβάθμιση των λογαριασμών του στο ebill και στη συνέχεια, αφού ξεκίνησαν οι τηλεφωνικές οχλήσεις στις 17-11-2020, ο καταγγέλλων υποβάλει αίτημα στην καταγγελλόμενη εταιρεία για διαγραφή του ΑΦΜ του από τους λογαριασμούς της ΔΕΗ για ακίνητα που ισχυρίζεται ότι δεν του ανήκουν και στις ... λαμβάνει απάντηση από την εταιρεία ότι «τα προσωπικά σας στοιχεία έχουν διορθωθεί στο μηχανογραφικό μας σύστημα επιτυχώς». Ωστόσο, παρότι στις ..., στις ... και στις ..., ο καταγγέλλων ενημερώνει την εταιρεία ότι συνεχίζει να λαμβάνει τηλεφωνικές οχλήσεις για οφειλές, στις ... η εταιρεία τον ενημερώνει ότι, χρησιμοποιώντας τον ΑΦΜ του, το μόνο ακίνητο που προκύπτει στο όνομά του είναι το ακίνητο στον Χ. Επειδή δε, οι

⁴ Βλ. ενδεικτικά Ετήσια Έκθεση ΑΠΔ 2022 με τις εκεί παραπομπές στην απόφαση 49/2011 ΑΠΔ, στη Γνωμ. 598/2012 ΝΣΚ στο από 14-11-2014 Δελτίο Τύπου ΔΣΑ.

οχλήσεις συνεχίζονταν μέχρι και τον Ιανουάριο του 2022, ο καταγγέλλων ζήτησε στις ... από τη ΔΕΗ τα στοιχεία των δικηγορικών γραφείων και στις ... των «εισπρακτικών εταιρειών» που τον καλούσαν, τα οποία έλαβε, καθώς και αρχείο των κλήσεων που έχει δεχθεί από τους ανωτέρω. Ενόψει των ανωτέρω, ως προς το δικαίωμα διόρθωσης/διαγραφής που έχει ασκήσει ο καταγγέλλων προς την καταγγελλόμενη εταιρεία, προκύπτει ότι η τελευταία διαβεβαιώνει τον καταγγέλλοντα ότι έχουν διορθωθεί τα στοιχεία του, χωρίς ωστόσο να διευκρινίζεται σε αυτόν περαιτέρω εάν η διόρθωση αυτή έχει γίνει μόνο στην πλατφόρμα του ebill ως προς τα στοιχεία επικοινωνίας ή και στις «καρτέλες» των εν λόγω παροχών. Οι ισχυρισμοί της καταγγελλόμενης εταιρείας ότι θα έπρεπε ο ίδιος ο καταγγέλλων να διερευνήσει και να αντιληφθεί τη διαφοροποίηση μεταξύ των συστημάτων αυτής, ενώ είχε έγγραφη επικοινωνία με εκπροσώπους της εταιρείας που τον διαβεβαίωναν για τις διαγραφές και ζητούσαν συγγνώμη για την όχληση από τους συνεργάτες αυτής, δεν συνάδει με την υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας να διευκολύνει το υποκείμενο ως προς την άσκηση του δικαιώματος διόρθωσης/διαγραφής. Επίσης, η ίδια η εταιρεία θα έπρεπε να ενημερώσει τον καταγγέλλοντα ότι αντί για το Ε9, που του ζητήθηκε προσκόμισε το Ε1, και αυτό θα μπορούσε να την εμποδίσει στην επί της ουσίας εξέταση του αιτήματός του, ακόμα κι εάν η προσκόμιση του Ε9 δεν θα αποδείκνυε ότι δεν σχετίζεται με τις παροχές, όπως αναφέρει η ΔΕΗ. Ενώ η ΔΕΗ έχει αρχικά διαβεβαιώσει τον καταγγέλλοντα για τη διόρθωση των στοιχείων του, δίνοντας σε αυτόν παραπλανητικά την εντύπωση ότι έχει ικανοποιηθεί το δικαίωμα διόρθωσης/διαγραφής που είχε ασκήσει, συνεχίζει να κοινοποιεί τα δεδομένα του στους συνεργάτες της για τη διευθέτηση των οφειλών των ως άνω παροχών, στις δε απόψεις της προς την Αρχή, τόσο στην αρχική καταγγελία, όσο και στη συμπληρωματική, αρνείται να ικανοποιήσει το εν λόγω αίτημα, επιμένοντας, στηριζόμενη στο ότι ο κάθε ιδιοκτήτης οφείλει να ενημερώνει ο ίδιος τη ΔΕΗ για το ιδιοκτησιακό καθεστώς των ακινήτων, ότι ο καταγγέλλων σχετίζεται με τις εν λόγω παροχές για τους λόγους που αναφέρει. Στο δε, τελικό έγγραφο πριν από την ακρόαση, η ΔΕΗ, χωρίς να δίνει σαφή εικόνα, αναφέρει ότι αποκαταστάθηκε το πρόβλημα, χωρίς να ξέρουμε το ακριβές χρονικό σημείο που έγινε η αποκατάσταση της ιστορικότητας του ιδιοκτησιακού καθεστώτος των επίμαχων παροχών και με

ποιες ενέργειες. Επομένως, η Αρχή κρίνει ότι δεν ικανοποιήθηκαν προσηκόντως και εμπροθέσμως τα δικαιώματα διόρθωσης και διαγραφής παρά μόνο κατόπιν των σχετικών καταγγελιών και της παρέμβασης της Αρχής και προκύπτει παραβίαση των άρθρων 16 και 17 παρ. 1 στοιχ. β', γ' και δ' του ΓΚΠΔ σε συνδυασμό με το άρθρο 12 παρ. 2 και 3 του ΓΚΠΔ.

iv. Ως προς τις οχλήσεις που έχει δεχθεί ο καταγγέλλων από τους συνεργάτες της ΔΕΗ, δέον να επισημανθεί ότι από τον πίνακα που προσκόμισε η εταιρεία προκύπτει ότι η τελευταία ημερομηνία ανάκλησης των αναθέσεων των υποθέσεων που αφορούν τις οφειλές των επίμαχων παροχών ήταν η ... και συγκεκριμένα από τα δικηγορικά γραφεία «Σιούφας και Συνεργάτες», «Φράγκου» και από την εταιρεία «Palladino», η οποία ημερομηνία ταυτίζεται με αυτήν που αναφέρει ο καταγγέλλων στη συμπληρωματική του καταγγελία, ότι έλαβε δηλαδή κλήση και στις 04-01-2022 από το γραφείο «Σιούφας και Συνεργάτες». Επίσης, στην περιγραφή των κλήσεων που έχει προσκομιστεί στην Αρχή με τους συνεργάτες της καταγγελλόμενης εταιρείας, καταγράφονται οι δηλώσεις του καταγγέλλοντος για την αμφισβήτηση της συσχέτισης των στοιχείων του με τις παροχές, ώστε να δύναται η ΔΕΗ να ενημερωθεί, όπως και έχει εν προκειμένω ενημερωθεί για τα αιτήματα του καταγγέλλοντος, σύμφωνα με την αλληλογραφία μεταξύ του ιδίου και της ΔΕΗ. Επομένως, την ευθύνη για τις οχλήσεις προς τον καταγγέλλοντα τη φέρει η ΔΕΗ, η οποία ενεργεί ως υπεύθυνος επεξεργασίας, και όχι οι συνεργαζόμενες με αυτή ΕΕΟ και δικηγορικά γραφεία, οι οποίοι ενεργούσαν κατόπιν σχετικής ανάθεσης της υπόθεσης. Επομένως, ο υπεύθυνος επεξεργασίας, εφόσον είχε σαφή γνώση της αμφισβήτησης του καταγγέλλοντος για τη συσχέτιση του ΑΦΜ του με τις επίμαχες παροχές, από τις οποίες είχαν προκύψει οι οφειλές, όφειλε να διακόψει την περαιτέρω επεξεργασία των δεδομένων του καταγγέλλοντος, ήτοι τη διαβίβαση/κοινοποίηση/διάθεση σε άλλους έως και την επίλυση του ζητήματος (βλ. αρ. 18 ΓΚΠΔ). Ενόψει των ανωτέρω, η Αρχή κρίνει ότι η ΔΕΗ, ως υπεύθυνος επεξεργασίας φέρει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων του καταγγέλλοντος αναφορικά με τις οχλήσεις που δεχόταν από τον Νοέμβριο του 2020 έως και τον Ιανουάριο του 2021 και διαπιστώνεται ότι η ΔΕΗ δεν απέδειξε, βάσει της αρχής της λογοδοσίας (αρ. 5 παρ. 2 ΓΚΠΔ) του υπευθύνου επεξεργασίας που υποχρεούται να αποδεικνύει τη συμμόρφωσή του με τις αρχές

του αρ. 5 παρ. 1 του ΓΚΠΔ, με ποιο τρόπο πραγματοποιήθηκε η αποκατάσταση της ιστορικότητας του ιδιοκτησιακού καθεστώτος των επίμαχων παροχών, με ποιες ενέργειες και σε ποια ακριβώς χρονική στιγμή, παραβιάζοντας τις αρχές της νομιμότητας και της ακρίβειας της επεξεργασίας των δεδομένων του άρθρου 5 παρ. 1 στοιχ. α' και δ' του ΓΚΠΔ.

Β. Ως προς τον Δήμο Αθηναίων:

ι. δυνάμει του άρθρου 43 του ν. 3979/2011 παρ. 1β «τα δημοτικά τέλη καθαριότητας και φωτισμού [...], ο φόρος ηλεκτροδοτούμενων χώρων [...] και το τέλος ακίνητης περιουσίας [...] βαρύνουν τον υπόχρεο σε πληρωμή του λογαριασμού καταναλισκόμενου ηλεκτρικού ρεύματος και συνεισπράττονται από τη ΔΕΗ ή τον εναλλακτικό προμηθευτή ηλεκτρικού ρεύματος, σε δόσεις ίσες με τον αριθμό των ετήσιων λογαριασμών.[...] Οι πραγματοποιούμενες από τη ΔΕΗ ή τον εκάστοτε εναλλακτικό προμηθευτή εισπράξεις αποδίδονται στο δικαιούχο δήμο, βάσει σχετικής εκκαθαριστικής κατάστασης εντός του δεύτερου μήνα από τη λήξη του μήνα στον οποίο λογιστικώς ανήκουν οι λογαριασμοί.[...] Αν ο υπόχρεος δεν καταβάλει τα ανωτέρω συνεισπραττόμενα ποσά, ο προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας προβαίνει σε διακοπή της παροχής του ηλεκτρικού ρεύματος και δεν το επανασυνδέει μέχρι να εξοφληθεί το οφειλόμενο ποσό. Αν δεν ζητηθεί από τον υπόχρεο η επανασύνδεση του ρεύματος μέσα σε τρεις μήνες από τη διακοπή του, ο προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας γνωστοποιεί στον οικείο δήμο τα στοιχεία των οφειλών του, προκειμένου αυτός να προβεί στην είσπραξή τους.» Από τις ως άνω διατάξεις του νόμου, προκύπτει ότι ο Δήμος ενεργεί απέναντι στο υποκείμενο και επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν για την εξυπηρέτηση των δικών του σκοπών και η είσπραξη μέσω της ΔΕΗ πραγματοποιείται μόνο προς διευκόλυνση του συστήματος είσπραξης των δημοτικών τελών και του Τ.Α.Π.. Η ΔΕΗ δυνάμει του ανωτέρω νόμου διεβίβασε τα δεδομένα στον Δήμο Αθηναίων για να προβεί ο ίδιος σε είσπραξη των οφειλών που τον αφορούσαν. Επομένως, η Αρχή κρίνει ότι ο Δήμος Αθηναίων καθίσταται υπεύθυνος επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των υποχρέων σε πληρωμή των τελών και των φόρων που αφορούν τον Δήμο και εισπράττονται με τον λογαριασμό του ηλεκτρικού ρεύματος, όπως και στην εξεταζόμενη υπόθεση.

ii. Ο καταγγέλλων, αφότου έλαβε τις ειδοποιήσεις οφειλής από τον Δήμο Αθηναίων για τα τέλη καθαριότητας και φωτισμού και Τ.Α.Π., απέστειλε στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας Δεδομένων του Δήμου τα από ... και ... μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ασκώντας τα δικαιώματα πρόσβασης και διαγραφής αντίστοιχα. Από τα στοιχεία του φακέλου προκύπτει ότι ο Δήμος Αθηναίων δεν ενημέρωσε τον καταγγέλλοντα με ηλεκτρονικά μέσα, εφόσον τα αιτήματα υποβλήθηκαν μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων, ως όφειλε, για τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί, κατόπιν άσκησης των δικαιωμάτων του. Επομένως, η Αρχή διαπιστώνει παραβίαση του άρθρου 12 παρ. 3 του ΓΚΠΔ.

11. Επειδή, με βάση τα ανωτέρω, η Αρχή κρίνει ότι συντρέχει περίπτωση να ασκήσει τις κατά τα άρθρα 58 παρ. 2 θ' και 83 ΓΚΠΔ διορθωτικές εξουσίες της επιβολής προστίμων. Για τον καθορισμό των προστίμων, τα οποία η Αρχή θεωρεί αποτελεσματικά, αναλογικά και αποτρεπτικά, λαμβάνονται υπόψη τα κριτήρια επιμέτρησης που ορίζονται στο άρθρο 83 παρ. 2 του ΓΚΠΔ που έχουν εφαρμογή στην παρούσα υπόθεση, όπως αυτά έχουν ειδικότερα ερμηνευτεί από τις Κατευθυντήριες Γραμμές 4/2022 του ΕΣΠΔ για τον υπολογισμό των διοικητικών προστίμων⁵.

12. Επειδή, κατά την αξιολόγηση των δεδομένων, η Αρχή λαμβάνει ιδιαιτέρως υπόψη ότι η φύση και η βαρύτητα των παραβάσεων αφορούν τις βασικές αρχές της νομιμότητας και της ακρίβειας της επεξεργασίας, οι οποίες είναι θεμελιώδεις για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ.

Βάσει των ανωτέρω, η Αρχή αποφασίζει ομόφωνα ότι πρέπει να επιβληθεί στην καταγγελλόμενη εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και στον καταγγελλόμενο Δήμο Αθηναίων, ως υπεύθυνους επεξεργασίας, οι αναφερόμενες στο διατακτικό διοικητικές κυρώσεις, οι οποίες κρίνονται ανάλογες με τη βαρύτητα των παραβάσεων.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή

⁵https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-042022-calculation-administrative-fines-under_en - έκδοση 2.1

Α. Επιβάλλει στη ΔΕΗ Α.Ε., ως υπεύθυνο επεξεργασίας, με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδαφ. θ' του ΓΚΠΔ, πρόστιμο ύψους επτάμιση χιλιάδων ευρώ (7.500 €) ευρώ για την παραβίαση του ασκηθέντος δικαιώματος διόρθωσης (άρθρα 16 και 12 παρ. 2 και 3 του ΓΚΠΔ).

Β. Επιβάλλει στη ΔΕΗ Α.Ε., ως υπεύθυνο επεξεργασίας, με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδαφ. θ' του ΓΚΠΔ, πρόστιμο ύψους επτάμιση χιλιάδων ευρώ (7.500 €) ευρώ για την παραβίαση του ασκηθέντος δικαιώματος διαγραφής (άρθρα 17 β', γ' και δ' και 12 παρ. 2 και 3 του ΓΚΠΔ).

Γ. Επιβάλλει στη ΔΕΗ Α.Ε., ως υπεύθυνο επεξεργασίας, με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδαφ. θ' του ΓΚΠΔ, πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (10.000 €) ευρώ για την παραβίαση των αρχών της νομιμότητας και της ακρίβειας της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος (άρ. 5 παρ. 1 στοιχ. α' και δ' του ΓΚΠΔ).

Δ. Επιβάλλει στον Δήμο Αθηναίων, ως υπεύθυνο επεξεργασίας, με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 εδαφ. θ' του ΓΚΠΔ, πρόστιμο ύψους τριών χιλιάδων ευρώ (3.000 €) ευρώ για παραβίαση του άρθρου 12 παρ. 3 του ΓΚΠΔ.

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος

Η Γραμματέας

Γεώργιος Μπατζαλέξης

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου