

## **Γενική Ενημέρωση σχετικά με την Επεξεργασία των Προσωπικών σας Δεδομένων από τις εταιρείες ΟΤΕ ΑΕ και COSMOTE ΑΕ (Data Privacy Notice)**

Η προστασία των δεδομένων σας είναι για εμάς **προτεραιότητα**. Εμείς, στον ΟΤΕ και την COSMOTE καταλαβαίνουμε πλήρως το πόσο σημαντική είναι η προστασία των προσωπικών σας δεδομένων. Το κείμενο αυτό αφορά τόσο τους συνδρομητές, όσο και τους χρήστες των συνδέσεων σταθερής, κινητής τηλεφωνίας και υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο. Γι' αυτό λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφάλεια και την ορθή διαχείριση των δεδομένων σας.

### **1. Τι προσωπικά δεδομένα επεξεργαζόμαστε;**

Με τον όρο προσωπικά δεδομένα εννοούμε κάθε πληροφορία που σας αφορά και μέσω αυτής μπορούμε να σας αναγνωρίσουμε. Η αναγνώριση αυτή μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε μέσω μιας συγκεκριμένης πληροφορίας είτε μέσα από έναν πιθανό συνδυασμό πληροφοριών που έχουμε στη διάθεσή μας.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE ως πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και για τους σκοπούς που περιγράφονται στην παράγραφο 3 του παρόντος κειμένου επεξεργάζονται τις εξής κατηγορίες προσωπικών δεδομένων:

#### **A. Απλά Προσωπικά Δεδομένα**

i) **Δεδομένα που προκύπτουν από την σύμβασή σας με τον ΟΤΕ ή/και την COSMOTE (εφεξής Δεδομένα Σύμβασης)** όπως το ονοματεπώνυμό σας, αριθμός δελτίου ταυτότητας (ΑΔΤ) ή διαβατηρίου ή άλλου εγγράφου που χρησιμοποιείται για την ταυτοποίηση, αριθμό φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ), διεύθυνση εγκατάστασης ή/και αποστολής λογαριασμού, είδος προγράμματος, ημερομηνία γέννησης, επάγγελμα, εθνικότητα, στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, email), αριθμός σύνδεσης που ενεργοποιείτε στο δίκτυο του ΟΤΕ ή της COSMOTE, ΑΜΚΑ, ημερομηνία σύναψης της μεταξύ μας σύμβασης, όνομα χρήστη και κωδικός πρόσβασης για τη σύνδεση σε υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Σημειώνεται ότι στην περίπτωση ειδικών τιμολογιακών προγραμμάτων (π.χ. προγράμματα που απευθύνονται σε Άτομα με Ειδικές Ανάγκες), επεξεργαζόμαστε σε πολύ περιορισμένο βαθμό δεδομένα ειδικών κατηγοριών (π.χ. πιστοποιητικό αναπηρίας), προκειμένου να συναφθεί η σχετική σύμβαση.

ii) **Δεδομένα σχετικά με τον τερματικό εξοπλισμό (εφεξής Δεδομένα Εξοπλισμού)** που χρησιμοποιείτε για τη σύνδεσή σας στο δίκτυο του ΟΤΕ ή της COSMOTE, όπως ο αριθμός IMEI της κινητής συσκευής ή των συσκευών που έχετε ενεργοποιήσει στο δίκτυό μας, ο αριθμός κάρτας SIM, ο σειριακός αριθμός και η MAC Address του Router.

iii) **Πληροφορίες σχετικές με τον λογαριασμό σας ή/και τις ανανεώσεις υπολοίπου καρτοκινητής (εφεξής Δεδομένα Τιμολόγησης)** όπως στοιχεία χρέωσης ή/και ανανέωσης χρόνου ομιλίας, ημερομηνία και ποσό πληρωμής, τρόπος πληρωμής (με πάγια εντολή, μέσω πιστωτικής κάρτας, πληρωμή σε κατάστημα ή πληρωμή μέσω του application My COSMOTE), στοιχεία πιστωτικών καρτών, IBAN.

iv) **Δεδομένα που αφορούν τις μεταξύ μας επικοινωνίες (Δεδομένα**

**Εξυπηρέτησης)** όπως ιστορικό των επικοινωνιών σας με τον ΟΤΕ ή/και την COSMOTE και συγκεκριμένα η καταγεγραμμένη συνομιλία σας με την Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών για σκοπούς απόδειξης συναλλαγής ή για παρόμοιους νόμιμους επαγγελματικούς σκοπούς, οι καταγεγραμμένες οδηγίες που δώσατε στο αυτόματο σύστημα IVR (Interactive Voice Response), το οποίο διατηρείται σε μορφή κειμένου (voice to text), αιτήματα / παράπονά σας προς την Εξυπηρέτησης Πελατών ή σε κατάσταση ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο επικοινωνήσατε μαζί μας (π.χ. μέσω e-mail, chat, εταιρικό πωλητή), χρόνος και τρόπος επίλυσης των παραπόνων σας, βλάβες που έχετε δηλώσει και χρόνος αποκατάστασής τους.

## **B. Δεδομένα Κίνησης & Θέσης**

- i) **Δεδομένα Κίνησης (εφεξής Δεδομένα Κίνησης):** Ως δεδομένα κίνησης εννοούμε τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία για τους σκοπούς της διαβίβασης μίας επικοινωνίας σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή της χρέωσής της. Στα δεδομένα κίνησης μπορεί να περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, ο αριθμός, η διεύθυνση, η ταυτότητα της σύνδεσης ή του τερματικού εξοπλισμού του συνδρομητή ή και χρήστη, οι κωδικοί πρόσβασης, η ημερομηνία και η ώρα έναρξης και λήξης, αλλά και η διάρκεια της επικοινωνίας, ο όγκος των διαβιβασθέντων δεδομένων, καθώς και πληροφορίες σχετικά με το πρωτόκολλο, τη μορφοποίηση, τη δρομολόγηση της επικοινωνίας το δίκτυο από το οποίο προέρχεται ή στο οποίο καταλήγει η επικοινωνία.

### **Τα δεδομένα κίνησης που επεξεργαζόμαστε περιλαμβάνουν:**

#### **➤ Για την κινητή και σταθερή τηλεφωνία:**

- η ημερομηνία, η ώρα και η διάρκεια μιας σύνδεσης, ο δικός σας αριθμός τηλεφώνου και ο αριθμός τηλεφώνου του ατόμου που καλείτε, ο αριθμός της κάρτας SIM (IMSI) και ο αριθμός της κινητής συσκευής (IMEI) από την οποία έγινε η κλήση
- δεδομένα τοποθεσίας που είναι απαραίτητα για να διασφαλίσετε ότι μπορείτε να χρησιμοποιείτε τις τηλεφωνικές μας υπηρεσίες ανά πάσα στιγμή και που είναι απαραίτητα για τη μεταφορά της επικοινωνίας μέσω του δικτύου μας.

#### **➤ για την σύνδεση με το Internet:**

- η ημερομηνία, η ώρα και η διάρκεια της σύνδεσής σας με το Internet (internet session), τεχνικά χαρακτηριστικά της σύνδεσής σας (όπως η ταχύτητα της σύνδεσης), το Username και το password και το email, που χρησιμοποιήσατε για την ενεργοποίηση της σύνδεσής σας, η διεύθυνση IP με την οποία συνδεθήκατε, η MAC address και ο αριθμός της κινητής συσκευής (IMEI) από την οποία συνδεθήκατε με το Internet
- Πληροφορίες αναφορικά με τις ιστοσελίδες που επισκεφθήκατε (urls), που είναι απαραίτητες για την δρομολόγησή σας στο σημείο του site, που επιθυμείτε να επισκεφθείτε.

- ii) Δεδομένα Θέσης (εφεξής Δεδομένα Θέσης):** Ως δεδομένα θέσης εννοούμε τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή από μια υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών και υποδεικνύουν τη γεωγραφική θέση του τερματικού εξοπλισμού του χρήστη μιας διαθέσιμης στο κοινό, υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Ο τρόπος που επεξεργαζόμαστε τα Δεδομένα Κίνησης και τα Δεδομένα Θέσης ρυθμίζεται από ειδική νομοθεσία αναφορικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (Οδηγία 58/2002), η οποία ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με τον Ν. 3471/2006, σε συνδυασμό με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) και τον Ν. 4624/2019.

Βρείτε τη σχετική νομοθεσία [εδώ](#) (GDPR) και [εδώ](#) (Ν. 3471/2006) και [εδώ](#) (Ν. 4624/2019)

## **2. Τι είναι η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων;**

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων είναι κάθε είδους πράξη ή σειρά πράξεων που πραγματοποιείται στα προσωπικά σας δεδομένα ή σε ομάδες προσωπικών δεδομένων, όπως για παράδειγμα η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διαγραφή, η αποθήκευση, η προσαρμογή ή μεταβολή, η ανάκτηση, η αναζήτηση πληροφοριών, η χρήση, η κοινοποίηση με διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, ο περιορισμός, η διαγραφή ή η καταστροφή.

Φυσικά όσα μας εμπιστευτείτε θα είναι ασφαλή, και αυτό, γιατί:

- διατηρούμε τα απολύτως αναγκαία προσωπικά δεδομένα, ανάλογα με τον σκοπό της επεξεργασίας,
- επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα με τρόπο που εγγυάται την ασφάλεια και την προστασία τους από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία και τυχαία απώλεια, καταστροφή ή φθορά, αξιοποιώντας τα κατάλληλα τεχνικά ή οργανωτικά μέτρα.

Ακόμα, θέλουμε να σας διαβεβαιώσουμε πως εμείς, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, δεν επεξεργαζόμαστε, ούτε αποθηκεύουμε το περιεχόμενο της επικοινωνίας σας,, που διενεργείται μέσω του δικτύου μας.

Σημειώνουμε ότι το παρόν αποτελεί το γενικότερο ενημερωτικό κείμενο των εταιρειών ΟΤΕ και COSMOTE αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων κατά την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Σε περίπτωση που ενεργοποιήσετε άλλες υπηρεσίες που παρέχονται από τον ΟΤΕ ή την COSMOTE **πλην των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και ίντερνετ ή/και κινητής τηλεφωνίας**, παρακαλούμε να αναζητήσετε περισσότερες πληροφορίες, που παρέχονται μέσω ειδικότερων όρων ενημέρωσης για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων ανά υπηρεσία [εδώ](#) ή στο site της αντίστοιχης υπηρεσίας. Οι ειδικότεροι όροι που αφορούν την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων για την παροχή μιας υπηρεσίας ερμηνεύονται σε συνδυασμό με τους παρόντες όρους.

## **3. Για ποιους σκοπούς επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα;**

**(Α).Επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα σας για να εξυπηρετήσουμε τη σύμβασή σας ή για την λήψη μέτρων κατά το προσυμβατικό στάδιο.**

Για την κατάρτιση σύμβασης παροχής υπηρεσιών σταθερής και ίντερνετ ή κινητής με τον ΟΤΕ ή/και την COSMOTE, την παροχή των υπηρεσιών μας, ή για να υποβάλετε αίτηση με σκοπό τη σύναψή της, τη διαβίβαση της επικοινωνίας σας στο δίκτυο μας και τη χρέωσή σας ανάλογα με τη χρήση της κάθε υπηρεσίας και την επαλήθευση της διαδικασίας χρέωσης επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα που αναφέρονται στην ενότητα **Τι προσωπικά δεδομένα επεξεργαζόμαστε.**

Στο πλαίσιο της διασύνδεσης του δικτύου μας με σκοπό τη μετάδοση της επικοινωνίας, ενδέχεται να διαβιβάσουμε προσωπικά σας δεδομένα σε άλλα δίκτυα παρόχων που βρίσκονται εντός ή εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ένα άλλο είδος επεξεργασίας, που συνδέεται άρρηκτα με την παροχή των υπηρεσιών μας σε εσάς, είναι και η **βλαβοδιαχείριση**. Συγκεκριμένα η COSMOTE και ο ΟΤΕ συλλέγουν και επεξεργάζονται **Δεδομένα Κίνησης και Δεδομένα Θέσης των συνδρομητών και χρηστών**, με σκοπό την παροχή αποτελεσματικής βλαβοδιαχείρισης, όταν μας καλείτε αναφέροντας πρόβλημα πχ στην κάλυψη ή στην ποιότητα του δικτύου π.χ. διακοπή κλήσεων, κακή ποιότητα κλήσεων, χαμηλή ταχύτητα πρόσβασης μέσω WiFi, συχνές αποσυνδέσεις από το Internet κτλ. Στις περιπτώσεις αυτές ανατρέχουμε στα δεδομένα σας, προκειμένου να εντοπίσουμε εάν πρόκειται για ένα γενικευμένο πρόβλημα της περιοχής ή εάν αφορά μόνο την δική σας σύνδεση με σκοπό την αποτελεσματική και κατά το δυνατόν γρήγορη αντιμετώπιση του προβλήματος. Επιπρόσθετα, ενδέχεται τα δεδομένα αυτά να χρησιμοποιηθούν για προληπτικές ενέργειες, ώστε να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη λειτουργία των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Τέλος, για την εξυπηρέτηση της συμβατικής μας σχέσης και στο πλαίσιο της κείμενης νομοθεσίας, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ή συνεργάτες τους επεξεργαζόμαστε Απλά Προσωπικά Δεδομένα προκειμένου να επικοινωνήσουμε μαζί σας μέσω email ή sms, ταχυδρομικά ή ακόμα και τηλεφωνικά **με σκοπό την αποστολή ενημερώσεων που αφορούν την εξυπηρέτηση της σύμβασής σας**, όπως π.χ. για να σας ενημερώσουμε σχετικά με την έκδοση του λογαριασμού σας.

**(Β). Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα με βάση τη συγκατάθεσή σας.**

Πέρα από την εκτέλεση της μεταξύ μας σύμβασης, ο ΟΤΕ και η COSMOTE επεξεργάζονται τα προσωπικά σας δεδομένα στηριζόμενοι σε άλλη βάση επεξεργασίας, όπως η συγκατάθεσή σας.

Οι δύο εταιρείες μετά από δική σας συγκατάθεση, θα επεξεργαστούν συνδυαστικά τα προσωπικά σας δεδομένα, που θα αντλήσουν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, προκειμένου να δημιουργήσουν το ατομικό σας προφίλ με βάση τις προσωπικές σας προτιμήσεις.

Η δημιουργία προφίλ είναι μορφή αυτοματοποιημένης επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων σας, μέσω της οποίας μπορούμε να αξιολογούμε ορισμένες προτιμήσεις σας, όπως να προβλέψουμε προϊόντα που μπορεί να σας ενδιαφέρουν και να σας αποστείλουμε σχετικές ενημερώσεις/διαφημίσεις που ανταποκρίνονται στα ενδιαφέροντά σας.

Διαβάστε το κείμενο με το οποίο παρέχεται η σχετική συγκατάθεση [εδώ](#).

**(Γ). Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα με βάση το έννομο συμφέρον του ΟΤΕ και της COSMOTE ή των συνδρομητών μας**

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα στηριζόμενοι στα έννομα συμφέροντά μας λαμβάνοντας πάντα υπόψη μας και τα δικά σας δικαιώματα και συμφέροντα ως καταναλωτή. Τα συγκεκριμένα είδη επεξεργασίας που βασίζονται στο έννομο συμφέρον μας, πραγματοποιούνται μετά από προσεκτική στάθμιση των εννόμων συμφερόντων μας σε σχέση με την ανάγκη προστασίας των προσωπικών σας δεδομένων και περιορίζονται στην απολύτως αναμενόμενη και αναγκαία επεξεργασία, η οποία είναι συμβατή με τη συναλλακτική μας σχέση. Τα είδη αυτά επεξεργασίας αναλύονται ακολούθως:

- i. **Για την άμεση εμπορική προώθηση παρόμοιων προϊόντων και υπηρεσιών μας**, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, θα επεξεργαστούν περιορισμένο εύρος των προσωπικών σας δεδομένων και συγκεκριμένα Δεδομένα Σύμβασης, Δεδομένα Τιμολόγησης, Δεδομένα Εξυπηρέτησης και Δεδομένα Τερματικού Εξοπλισμού. Η εν λόγω επεξεργασία **είναι περιορισμένη** και αποσκοπεί αποκλειστικά και μόνο στην υποβολή προτάσεων και προσφορών που αφορούν την προώθηση παρόμοιων προϊόντων και υπηρεσιών με αυτά που ήδη διατηρείτε και που είναι προσαρμοσμένα στις ανάγκες σας. Παραδείγματα τέτοιων μηνυμάτων είναι μηνύματα για προσφορές στο δίκτυο καταστημάτων μας, ανανεώσεις συμβολαίων και pre-paid καρτών, αναβάθμιση ταχύτητας Internet. Η επικοινωνία μας θα πραγματοποιείται στα στοιχεία επικοινωνίας που εσείς μας έχετε γνωστοποιήσει κατά την σύναψη της σύμβασής σας ή σε κάποια παλιότερη συναλλαγή.
- ii. **Για την αποστολή ερευνών αγοράς ή αξιολόγησης συγκεκριμένων προϊόντων ή υπηρεσιών μας** ο ΟΤΕ και η COSMOTE, θα επεξεργαστούν περιορισμένο εύρος των προσωπικών σας δεδομένων και συγκεκριμένα Δεδομένα Σύμβασης, Δεδομένα Τιμολόγησης, Δεδομένα Εξυπηρέτησης και Δεδομένα Τερματικού Εξοπλισμού. Οι έρευνες αυτές έχουν συνήθως τη μορφή ερωτηματολογίου και μπορεί να αποστέλλονται σε εσάς με email, sms ή μέσω συστήματος IVR ή να διεξαχθούν τηλεφωνικές κλήσεις. Επίσης, μπορεί να διεξαχθούν κατόπιν ανάθεσης σε συνεργαζόμενες εταιρείες ερευνών.
- iii. **Για την διασφάλιση της ασφάλειας του δικτύου μας και των πληροφοριακών μας συστημάτων ή και για την πρόληψη της τηλεπικοινωνιακής απάτης**. Στο πλαίσιο αυτό επεξεργαζόμαστε Δεδομένα Κίνησης και Δεδομένα Θέσης, προκειμένου να αποτρέψουμε ανεξουσιοδοτητή πρόσβαση στο δίκτυό μας και στα πληροφοριακά μας συστήματα και να αποτρέψουμε ηλεκτρονικές επιθέσεις ή ακόμα και για να προστατεύσουμε τους συνδρομητές μας και να αποτρέψουμε ή να εντοπίσουμε την τηλεπικοινωνιακή απάτη και να αποτρέψουμε υψηλή και ασυνήθιστη χρήση των υπηρεσιών.
- iv. Στο πλαίσιο της σταδιακής λειτουργικής ενοποίησης των εταιρειών ΟΤΕ και COSMOTE, προχωρήσαμε σε αμοιβαία επεξεργασία των αρχείων προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών μας με σκοπό την **καλύτερη δυνατή παροχή**

**υπηρεσιών και την ενιαία εξυπηρέτησή σας.** Αυτό σημαίνει πως οι δύο εταιρείες, μαζί ή ξεχωριστά, καθορίζουμε τους σκοπούς και τον τρόπο επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων που εσείς μας εμπιστευτήκατε. Σκοπός της συγκεκριμένης επεξεργασίας είναι **η ενιαία αντιμετώπιση και εξυπηρέτηση του συνδρομητή σταθερής και κινητής τηλεφωνίας από την Εξυπηρέτηση Πελατών**, καθώς και η πρόταση των καλύτερων τιμολογιακών προγραμμάτων που ανταποκρίνονται καλύτερα στις τηλεπικοινωνιακές σας ανάγκες. Πρόσβαση στην συγκεκριμένη πληροφορία, πέραν από τον ΟΤΕ και την COSMOTE, έχουν και τα καταστήματα του δικτύου μας και του δικτύου καταστημάτων των συνεργατών μας με σκοπό τον ενιαίο τρόπο εξυπηρέτησής σας.

- v. Τόσο ο ΟΤΕ, όσο και η COSMOTE διατηρούν **το δικαίωμα διενέργειας προσυμβατικού πιστοληπτικού ελέγχου με σκοπό τη διαφύλαξη των νόμιμων επιχειρηματικών συμφερόντων μας, την πρόληψη της τηλεπικοινωνιακής απάτης και την διαφύλαξη των συμφερόντων των υποψήφιων πελατών μας.** Ο εν λόγω προσυμβατικός έλεγχος διενεργείται ως εξής:

**α) σε περίπτωση που έχετε υπάρξει στο παρελθόν συνδρομητής ΟΤΕ ή COSMOTE:** επεξεργαζόμαστε με αυτοματοποιημένο τρόπο πληροφορίες που ήδη έχουμε στα πληροφοριακά μας συστήματα. Στην περίπτωση αυτή επεξεργαζόμαστε πληροφορίες όπως τα προσωπικά στοιχεία του υποψήφιου συνδρομητή (όπως ονοματεπώνυμο, ημερομηνία γέννησης, ΑΦΜ), καθώς και πληροφορίες αναφορικά με την προηγούμενη συμβατική μας σχέση υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχουν διαγραφεί (όπως διάρκεια σύμβασης, ποσό επιδότησης, μέσος όρος λογαριασμών και ιστορικό εξόφλησής τους).

Ο υποψήφιος συνδρομητής μπορεί να δηλώσει στον υπάλληλο που τον εξυπηρετεί ότι δεν επιθυμεί την αυτοματοποιημένη επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων για τους ανωτέρω σκοπούς. Στην περίπτωση αυτή, ο πιστοληπτικός έλεγχος θα πραγματοποιηθεί σε μεταγενέστερο στάδιο με διαφορετική διαδικασία.

**β) Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτός ο πιστοληπτικός έλεγχος με βάση τα δεδομένα που είναι διαθέσιμα στα συστήματα των ΟΤΕ και COSMOTE (πχ επειδή ο συγκεκριμένος υποψήφιος συνδρομητής δεν υπήρξε ποτέ στο παρελθόν συνδρομητής ΟΤΕ/COSMOTE),** ο ΟΤΕ και η COSMOTE διενεργούν προσυμβατικό πιστοληπτικό έλεγχο μέσω του αρχείου οικονομικής συμπεριφοράς που έχει συσταθεί από τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας και αξιοποιείται από την εταιρεία με την επωνυμία: «ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ-ΦΟΡΕΑΣ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΦΕΡΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ-ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και τον διακριτικό τίτλο «ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ ΙΚΕ» (εφεξής ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ).

Σε περίπτωση ληξιπρόθεσμης οφειλής σας **στον λογαριασμό κινητής τηλεφωνίας σας,** η COSMOTE διατηρεί το δικαίωμα γνωστοποίησης των προσωπικών σας δεδομένων στην εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ, η οποία συστάθηκε από όλες τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και διατηρεί αρχείο δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς (ασυνέπειας) των συνδρομητών-πελατών ως υπεύθυνος επεξεργασίας του αρχείου αυτού. Σκοπός του εν λόγω αρχείου είναι να η διενέργεια αποτελεσματικού πιστοληπτικού ελέγχου κατά το προσυμβατικό στάδιο και η εξυγίανση των συναλλαγών στον κλάδο της κινητής τηλεφωνίας.

Η σύσταση της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ έχει εγκριθεί από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) με την υπ' αριθμ. 1/2015 θετική γνωμοδότηση της Αρχής, ενώ περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με τις προϋποθέσεις νόμιμης λειτουργίας της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ έχουν καταγραφεί στην υπ' αριθμ. 28/2017 απόφαση της Αρχής Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ).

Έτσι, η COSMOTE ενδέχεται να διαβιβάσει προσωπικά δεδομένα συνδρομητή της στην ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ σε περίπτωση που:

- α) ο συνδρομητής παρουσιάζει ληξιπρόθεσμη οφειλή για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των ενενήντα (90) ημερών και για ποσό ίσο ή μεγαλύτερο των 200€,
- β) η σύνδεση του συνδρομητή έχει αποσυνδεθεί από το δίκτυο της «COSMOTE» ή έχει μεταφερθεί σε άλλο μέσω διαδικασίας φορητότητας αριθμού, χωρίς ο συνδρομητής να εξοφλήσει κανέναν λογαριασμό και αφού έχει αρνηθεί να προβεί σε διακανονισμό εξόφλησης της οφειλής του.

Τα προσωπικά δεδομένα που η COSMOTE ενδέχεται να διαβιβάσει στην ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ είναι το ΑΦΜ ή ΑΔΤ ή αρ. Διαβατηρίου, το ονοματεπώνυμο και πατρώνυμο του Συνδρομητή, καθώς και ένδειξη για το αν ο Συνδρομητής ανήκει στις κατηγορίες α ή β.

Οι πληροφορίες που αντλεί η COSMOTE από τη βάση δεδομένων της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ σε καμία περίπτωση δεν θα χρησιμοποιηθούν για να αποκλειστεί ο καταναλωτής από τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες ή από τη δυνατότητα φορητότητας. Αντίθετα, χρησιμοποιούνται ως ένα συμπληρωματικό συμβουλευτικό εργαλείο κατά τη διαδικασία σύναψης σύμβασης με υποψήφιους συνδρομητές, έτσι ώστε να σας βοηθήσουμε να επιλέξετε το κατάλληλο τηλεπικοινωνιακό προϊόν που ανταποκρίνεται καλύτερα στις προσωπικές σας ανάγκες και τις οικονομικές σας δυνατότητες.

Φυσικά κάθε συνδρομητής διατηρεί τα δικαιώματα πρόσβασης και αντίρρησης (συμπεριλαμβανομένης και της διόρθωσης) σε σχέση με την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων από την ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ. Γι' αυτό μπορεί να απευθύνεται το αίτημά σας στην COSMOTE, με τους τρόπους που περιγράφονται [εδώ](#) ή στην εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ (Λεωφ. Κηφισίας 56 & Δελφών, Μαρούσι, 15125).

Περισσότερες πληροφορίες για την ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ και τη λειτουργία της μπορείτε να βρείτε στο <http://www.telegnous.gr>.

- vi. Στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας και σε περίπτωση ληξιπρόθεσμης οφειλής, διατηρούμε το δικαίωμα διαβίβασης των προσωπικών δεδομένων σας σε συνεργαζόμενες εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών σύμφωνα με τους όρους του Ν. 3758/2009 ή την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, **με σκοπό την ενημέρωσή σας για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών και τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής τους, κατ' εντολή και για λογαριασμό μας.** Στο πλαίσιο αυτό διαβιβάζουμε Απλά Προσωπικά Δεδομένα στις πιο κάτω αναφερόμενες εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών και σε συνεργαζόμενα δικηγορικά γραφεία. Για τον σκοπό αυτόν συνεργαζόμαστε με τις εταιρείες E-VALUE ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ, PALADINO ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ

ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ, FIRST CALL ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ ΓΙΑ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ, ΕΟΣ MATRIX (ΕΟΣ ΜΑΤΡΙΞ) ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ ΓΙΑ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ και ΚΥΚΛΟΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ ΓΙΑ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE διατηρούν το δικαίωμα να τροποποιούν την εν λόγω λίστα, με προηγούμενη ανάρτηση της ανανεωμένης λίστας στην παρούσα Πολιτική. Επιπλέον, διατηρούμε το δικαίωμα διαβίβασης των προσωπικών σας δεδομένων **σε συνεργαζόμενα με εμάς δικηγορικά γραφεία** με σκοπό τη δικαστική διεκδίκηση ληξιπρόθεσμων οφειλών ή τη δικαστική επίλυση των μεταξύ μας διαφορών. Οι συνεργαζόμενοι με εμάς δικηγόροι ή/και γραφεία ενδέχεται στο πλαίσιο της εντολής τους να επιδιώξουν τη φιλική επίλυση της μεταξύ μας διαφοράς πριν την ενδεχόμενη προσφυγή στα δικαστήρια καλώντας στα τηλέφωνα επικοινωνίας που τους διαβιβάζουμε ή ακόμα και με αποστολή επιστολής ,χρησιμοποιώντας τα διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας πχ τηλέφωνα, ηλεκτρονική αλληλογραφία, fax κλπ.

- vii. Μετά τη λήξη της μεταξύ μας σύμβασης για οποιονδήποτε λόγο και τη διευθέτηση των μεταξύ μας εκκρεμοτήτων (π.χ. ληξιπρόθεσμοι λογαριασμοί) και αφού παρέλθει ο χρόνος τήρησης των δεδομένων σας που προβλέπεται από το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διατηρούν τον αριθμό της σύνδεσής σας (σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας) χωρίς κανενός άλλου είδους πληροφορία για εσάς προκειμένου να σας αναγνωρίζουμε ως πρώην πελάτη μας σε περίπτωση επικοινωνίας μαζί σας με σκοπό την επιστροφή σας στο δίκτυό μας.
- viii. Σε περιπτώσεις μεγάλων φυσικών καταστροφών (πχ πυρκαγιές, πλημμύρες, σεισμοί κτλ) και με σκοπό την κάλυψη των αυξημένων αναγκών που προκύπτουν στους συνδρομητές μας σε έκτακτες συνθήκες, ή σε περιπτώσεις προβλημάτων μη διαθεσιμότητας στο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας, ενδέχεται να επεξεργαστούμε Δεδομένα Σύμβασης και περιορισμένα Δεδομένα Θέσης, ώστε να προσδιορίσουμε ποιοι συνδρομητές μας βρίσκονται στο χώρο της φυσικής καταστροφής ή επηρεάστηκαν από το τεχνικό πρόβλημα και να προβούμε στην παροχή έκτακτων παροχών στους συνδρομητές μας, όπως πχ δωρεάν χρόνο ομιλίας ή δωρεάν ΜΒ. Στόχος των έκτακτων αυτών παροχών είναι η κάλυψη των αυξημένων τηλεπικοινωνιακών αναγκών των συνδρομητών μας, οι οποίες προέκυψαν είτε λόγω της φυσικής καταστροφής είτε λόγω της μη διαθεσιμότητας του δικτύου μας για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.
- ix. Επιπλέον, επεξεργαζόμαστε Δεδομένα Σύμβασης και Δεδομένα Τιμολόγησης με σκοπό την εκτέλεση των συμβάσεων συνεργασίας με το δίκτυο καταστημάτων μας και την απόδοση των συμφωνημένων προμηθειών στους συνεργάτες μας.

\*\*\*

Τα συγκεκριμένα είδη επεξεργασίας που βασίζονται στο έννομο συμφέρον μας είναι ιδιαίτερα σημαντικά για εμάς και την ανάπτυξη των προϊόντων και υπηρεσιών μας, αλλά και για την δική σας προστασία και το δικό σας συμφέρον ως καταναλωτή. **Παρόλα αυτά μπορείτε ανά πάσα στιγμή να δηλώσετε την αντίρρησή σας ως προς ένα ή περισσότερα είδη επεξεργασίας, που πραγματοποιούνται με βάση το έννομο συμφέρον (περιπτώσεις i-vix).** Για τους τρόπους άσκησης του δικαιώματος



εναντίωσης παρακαλούμε δείτε [εδώ](#).

**(Δ). Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα για λόγους τήρησης των εννόμων υποχρεώσεών μας.**

i) Ο ΟΤΕ και η COSMOTE ενδέχεται να επεξεργαστούν τα δεδομένα σας, προκειμένου να τα διαβιβάσουν στις αρμόδιες αστυνομικές ή εισαγγελικές/δικαστικές ή εποπτικές αρχές, αποκλειστικά και μόνο για την εκπλήρωση νομικής τους υποχρέωσης, αφού πρώτα λάβουμε σχετικό νόμιμο αίτημα και με σκοπό την τήρηση εκ μέρους μας της ισχύουσας νομοθεσίας.

ii) Επιπλέον, ο ΟΤΕ και η COSMOTE στο πλαίσιο συμμόρφωσής τους με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο υποχρεούνται να διαθέτουν στην οργανωτική τους δομή Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου και Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, οι οποίες στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους μπορεί να επεξεργαστούν προσωπικά δεδομένα συνδρομητών ΟΤΕ και COSMOTE.

iii) Στο πλαίσιο της συμμόρφωσής μας με το άρθρο 3.2 παρ. ιδ' της υπ' αριθμ. 991/4/31-5-2021 Απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών Αδειών» ο ΟΤΕ και η COSMOTE ή συνεργάτες τους επεξεργαζόμαστε Απλά Προσωπικά Δεδομένα προκειμένου να επικοινωνήσουμε μαζί σας μέσω email ή sms ή ακόμα και τηλεφωνικά προκειμένου να σας ενημερώσουμε σχετικά με την επικείμενη λήξη της σύμβασής σας, η οποία ενδεχομένως να επιφέρει αλλαγές στο τιμολόγιό σας και να σας προτείνουμε τα καλύτερα τρέχοντα τιμολόγια για τις υπηρεσίες που λαμβάνετε από τον ΟΤΕ και την COSMOTE .

**(Ε) Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα για τους σκοπούς της διαφύλαξης των δικών σας συμφερόντων ή και άλλων φυσικών προσώπων.**

Με σκοπό την παροχή πληροφοριών στους αρμόδιους για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης φορείς, για την απάντηση στις κλήσεις προς τους αριθμούς έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένου του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης 112, και για τον εντοπισμό της θέσης του καλούντος και παρέχουμε στις αρμόδιες υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος (Δεδομένα Κίνησης και Δεδομένα Θέσης).

**ΣΤ) Αξιοποιούμε περαιτέρω τα προσωπικά δεδομένα σας με σκοπό την διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών μας και της εξυπηρέτησής σας.**

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE επιδιώκουν την διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων σε εσάς υπηρεσιών και την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης. Για τον σκοπό αυτό επεξεργαζόμαστε περαιτέρω Απλά Προσωπικά Δεδομένα, με σκοπό την εξαγωγή χρήσιμων στατιστικών συμπερασμάτων για τη χρήση των υπηρεσιών μας και το επίπεδο της εξυπηρέτησης π.χ. χρόνους εξυπηρέτησης αιτημάτων, χρόνους αναμονής στο τηλεφωνικό κέντρο, κ.α.

Επίσης, διαμορφώνουμε τον Δείκτη Εμπειρίας Πελάτη με βάση την συνδυαστική επεξεργασία Δεδομένων Εξυπηρέτησης και Δεδομένων της Σύμβασης, ώστε να μας βοηθά κατά την εξυπηρέτησή σας να αξιολογούμε το επίπεδο της εξυπηρέτησης που σας παρέχουμε και την ποιότητα των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που σας παρέχουμε, ώστε να

δρομολογούνται άμεσες ενέργειες αποκατάστασης του προβλήματος που τυχόν αναφέρετε και να εντοπίζονται τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης στις εσωτερικές μας διαδικασίες.

**(Ζ) Αξιοποιούμε περαιτέρω τα δεδομένα σας με σκοπό να εξάγουμε χρήσιμα για εμάς στατιστικά συμπεράσματα με σκοπό την διαρκή βελτίωση του δικτύου μας, αφού πρώτα τα ανωνυμοποιήσουμε.**

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν τεχνικές ανωνυμοποίησης στα Δεδομένα Κίνησης και Δεδομένα Θέσης, με σκοπό την ανάλυση και εξαγωγή χρήσιμων στατιστικών συμπερασμάτων αναφορικά με την λειτουργία και τον σχεδιασμό του δικτύου μας. Για παράδειγμα, ανάλογα με τη χρήση υπηρεσιών φωνής ή/ και δεδομένων που πραγματοποιείται από συνδρομητές που εξυπηρετούνται από συγκεκριμένους σταθμούς βάσης, σε συνδυασμό με δημογραφικά δεδομένα, όπως η ηλικία, βελτιστοποιείται ο σχεδιασμός της αναβάθμισης του δικτύου, ώστε να ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες των συνδρομητών. Η ανωνυμοποίηση είναι η εφαρμογή πρακτικών σε προσωπικά στοιχεία έτσι ώστε να μην είναι πλέον εφικτό να αναγνωριστεί από τις πληροφορίες αυτές ποια είναι η ταυτότητά σας.

#### **4. Πώς θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για διαφημιστικούς σκοπούς;**

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αποστέλλουν προσωποποιημένα διαφημιστικά μηνύματα με βάση το ατομικό σας προφίλ συνδρομητή/χρήστη υπηρεσιών ΟΤΕ/COSMOTE, το οποίο προκύπτει από την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων **μετά από την συγκατάθεσή σας βλ. παράγραφος 3B ανωτέρω** ή διαφημιστικά μηνύματα για παρόμοια προϊόντα και υπηρεσίες, με αυτά που διατηρείτε ήδη στον ΟΤΕ ή/και την COSMOTE μετά από την περιορισμένη επεξεργασία προσωπικών δεδομένων **σας, που περιγράφεται στην παράγραφο Γ ανωτέρω και πραγματοποιείται με βάση το έννομο συμφέρον μας.** Στη δεύτερη περίπτωση τα διαφημιστικά μηνύματα αποστέλλονται με βάση τα οριζόμενα στο άρθρο 11 του Ν. 3471/2006 και συγκεκριμένα αποστέλλονται υπό την προϋπόθεση **ότι δεν έχετε εναντιωθεί στην αποστολή τέτοιων μηνυμάτων κατά την σύναψη της μεταξύ μας σύμβασης ή κατόπιν παραλαβής των μηνυμάτων (π.χ. μέσω μηχανισμού unsubscribe).** Επιπλέον, σε περίπτωση που δεν επιθυμείτε να λαμβάνετε μηνύματα από εμάς, **δείτε [εδώ](#).** Μπορεί να λάβετε διαφημιστικά μηνύματα με τους ακόλουθους τρόπους:

- μέσω sms στην σύνδεση κινητής τηλεφωνίας που διατηρείται στην COSMOTE ή στο κινητό επικοινωνίας που έχετε δηλώσει για τη σύνδεση σταθερής ή internet
- μέσω email, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που μας έχετε κοινοποιήσει (π.χ. κατά την σύναψη της σύμβασης ή για την ενεργοποίηση του ηλεκτρονικού λογαριασμού).
- με άλλους παρόμοιους τρόπους (πχ μέσω push notifications)

Επιπλέον, θα σας προωθούμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας τηλεφωνικά. Φυσικά, αν δεν επιθυμείτε να σας τηλεφωνούμε για διαφημιστικούς σκοπούς **αρκεί να εγγραφείτε στο Μητρώο του άρθρου 11 του Ν.3471/2006,** το οποίο τηρείται τόσο από τον ΟΤΕ, όσο και από την COSMOTE .

Περισσότερες πληροφορίες για το Μητρώο, καθώς και τους τρόπους εγγραφής και

διαγραφής από αυτό μπορείτε να βρείτε [εδώ](#).

## **5. Ποιοι θα επεξεργαστούν τα προσωπικά σας δεδομένα;**

Μαζί με εμάς, είναι πιθανό να επεξεργαστούν τα προσωπικά σας δεδομένα και συνεργάτες μας ή τρίτες εταιρείες. Ωστόσο εμείς, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, παραμένουμε αποκλειστικοί υπεύθυνοι για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων, λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα:

- οι συνεργάτες μας επιλέγονται πάντα με κριτήριο το υψηλό τεχνολογικό και οργανωτικό επίπεδο ασφάλειας που προσφέρουν.
- πριν συνεργαστούμε με οποιαδήποτε εταιρεία, ειδικά αν η συνεργασία μας αυτή προϋποθέτει την ανάθεση της επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων, τη δεσμεύουμε συμβατικά, ούτως ώστε να εξασφαλιστεί το υψηλό επίπεδο προστασίας των προσωπικών σας δεδομένων.

Τα δεδομένα σας τα επεξεργαζόμαστε κυρίως εντός της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.). Σε περίπτωση που συνεργαστούμε με εταιρείες εκτός Ε.Ε., αυτές θα επεξεργαστούν τα δεδομένα σας μόνο μετά από εντολή μας και σε περίπτωση που υπάρχει απόφαση επάρκειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή εάν συμφωνηθούν οι κατάλληλες ρήτρες που διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο ασφάλειας σε σχέση με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων.

Εμείς, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, συνεργαζόμαστε κυρίως με εταιρείες που δραστηριοποιούνται στους τομείς της διαφήμισης και του μάρκετινγκ, της έρευνας αγοράς, του IT, της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, της παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών και call center, τεχνικών εξυπηρέτησης, της εκτύπωσης λογαριασμών τελών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και της παροχής υπηρεσιών διαχείρισης ανθρώπινου προσωπικού (HR).

Άλλοι αποδέκτες των δεδομένων σας, με σκοπό την προώθηση, υποστήριξη και εξυπηρέτηση της συναλλακτικής μας σχέσης, ενδέχεται να είναι οι εμπορικοί συνεργάτες του ΟΤΕ και της COSMOTE που μεσολαβούν για τη σύναψη της Σύμβασης, τα Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα μέσω των οποίων εξοφλούνται οι λογαριασμοί του κάθε Συνδρομητή καθώς και άλλοι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι στο πλαίσιο της διασύνδεσης του δικτύου του ΟΤΕ και της COSMOTE με αυτούς για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, για λόγους τιμολόγησης ή άρσης βλαβών.

## **6. Για πόσο διάστημα θα διατηρήσουμε τα προσωπικά σας δεδομένα;**

Τα προσωπικά σας δεδομένα διατηρούνται για όσο χρονικό διάστημα αυτό είναι απαραίτητο για εξυπηρέτηση του σκοπού, για τον οποίο συλλέχθηκαν ή σε περιπτώσεις, που ο χρόνος διατήρησης προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία, για το προβλεπόμενο από τον νόμο χρονικό αυτό διάστημα. Με την παρέλευση του χρόνου διατήρησης, τα προσωπικά σας δεδομένα σας θα διαγραφούν με τρόπο που να μην είναι τεχνικά εφικτή η ανάκτησή τους ή θα ανωνυμοποιηθούν.

Ειδικότερα:

- Τα Δεδομένα Σύμβασης, Τερματικού Εξοπλισμού και τα Δεδομένα Εξυπηρέτησης διατηρούνται για όσο χρονικό διάστημα είστε ενεργοί συνδρομητές στο δίκτυο ΟΤΕ/ COSMOTE. Μετά την με οποιονδήποτε τρόπο λύση ή λήξη της σύμβασής σας με τον ΟΤΕ ή/και την COSMOTE και υπό την προϋπόθεση ότι που δεν υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές ή πιστωτικό υπόλοιπο ή εκκρεμή παράπονα εκ μέρους σας, τα προσωπικά σας δεδομένα διατηρούνται για διάστημα δεκατεσσάρων (14) μηνών από την λύση ή λήξη της σύμβασης σύμφωνα με σχετική πρόβλεψη στην ισχύουσα νομοθεσία (υπ' αριθμ. 991/4 Απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) «Κανονισμός Γενικών Αδειών», ΦΕΚ Β' 2265/31-5-2021) ή για 5 έτη, αν έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας για την περαιτέρω διατήρησή τους.

Μετά την παρέλευση του χρονικού διαστήματος διατήρησης των Δεδομένων Σύμβασης και την οριστική διαγραφή τους, διατηρούμε ως πληροφορία μόνο τον αριθμό της τηλεφωνικής σας σύνδεσης σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας με σκοπό να αναγνωρίσουμε την προηγούμενή μας συμβατική σχέση σε περίπτωση, που επιθυμείτε να επανέλθετε στο δίκτυό μας.

- Τα Δεδομένα Τιμολόγησης συνδρομητών συμβολαίου διατηρούνται για όσο χρονικό διάστημα είστε συνδρομητής ΟΤΕ ή COSMOTE και για επιπλέον 12 έτη από την για οποιοδήποτε λόγο λύση ή λήξη της σύμβασής σας. Το διάστημα των 12 ετών υπολογίζεται από την ημερομηνία εξόφλησης τυχόν οφειλής σας προς τον ΟΤΕ ή/και την COSMOTE ή επιστροφής σε εσάς τυχόν πιστωτικού υπολοίπου..
- Οι ηχογραφημένες κλήσεις διατηρούνται για έναν χρόνο, ενώ οι ηχογραφημένες οδηγίες, που δίνετε κατά την επικοινωνία σας μέσω του συστήματος IVR (Interactive Voice Response), διατηρούνται με την μορφή voice to text επίσης για 1 χρόνο.
- Τα Δεδομένα Κίνησης των συνδρομητών συμβολαίου διατηρούνται με σκοπό την τιμολόγηση των κλήσεων για ένα έτος, ενώ των συνδρομητών καρτοκινητής για τρεις μήνες. Επίσης, ενδέχεται να διατηρηθούν και για άλλους σκοπούς μετά τη λήξη του συμβολαίου σας, όπως π.χ. σε περίπτωση οφειλής σας ή παραπόνου σας σε σχέση με την παροχή ή τιμολόγηση των υπηρεσιών μας τα Δεδομένα Κίνησης θα διατηρηθούν μέχρι την οριστική επίλυση της διαφοράς μας.
- Δεδομένα κίνησης και Δεδομένα Θέσης διατηρούνται επίσης έως τρεις μήνες για σκοπούς βλαβοδιαχείρισης και εξυπηρέτησης αιτημάτων σχετικά με την ποιότητα του δικτύου και των υπηρεσιών μας.

## **7. Ποια είναι τα μέτρα που λαμβάνουμε για την προστασία των δεδομένων σας;**

Στον ΟΤΕ και την COSMOTE προβλέπουμε στις εταιρικές μας διαδικασίες τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα και τα εφαρμόζουμε στα συστήματα πληροφορικής και τις πλατφόρμες που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή, επεξεργασία ή χρήση δεδομένων.

Αυτά είναι ενδεικτικά:

- μέτρα για την αποτροπή πρόσβασης μη εξουσιοδοτημένων ατόμων στα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων (έλεγχος άδειας εισόδου).

- μέτρα που εξασφαλίζουν ότι τα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα (έλεγχος άρνησης πρόσβασης).
- μέτρα που εξασφαλίζουν ότι τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να χρησιμοποιούν τα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων έχουν πρόσβαση αποκλειστικά και μόνο στα δεδομένα για τα οποία έχουν εξουσιοδοτηθεί, και ότι τα προσωπικά δεδομένα δεν μπορούν, κατά τη διάρκεια της επεξεργασίας, ή της χρήσης, ή μετά από την καταγραφή τους, να διαβιβαστούν, να αντιγραφούν, να τροποποιηθούν ή να διαγραφούν από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα (έλεγχος πρόσβασης στα δεδομένα).
- μέτρα που εξασφαλίζουν ότι κατά τη διάρκεια της ηλεκτρονικής διαβίβασης, ή κατά τη διάρκεια μεταφοράς, ή καταγραφής, τα προσωπικά δεδομένα δεν μπορούν να διαβιβαστούν, να αντιγραφούν, να αλλαχθούν ή να αφαιρεθούν από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, και ότι είναι δυνατό να ελεγχθούν και να εξακριβωθούν οι εκτελούντες την επεξεργασία, στους οποίους έχουν μεταβιβαστεί προσωπικά δεδομένα μέσω εξοπλισμού μετάδοσης δεδομένων (έλεγχος διαβίβασης δεδομένων).
- μέτρα που διασφαλίζουν ότι είναι δυνατό αναδρομικά να εξεταστεί και να εξακριβωθεί εάν και από ποιόν εισήχθησαν, τροποποιήθηκαν ή διαγράφηκαν προσωπικά δεδομένα στα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων (έλεγχος εισόδου δεδομένων).
- μέτρα που διασφαλίζουν ότι τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργάζονται τρίτα μέρη/ανάδοχοι, τυγχάνουν επεξεργασίας μόνο σύμφωνα με τις οδηγίες μας (έλεγχος αναδόχου).
- μέτρα που διασφαλίζουν ότι τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί για διαφορετικούς σκοπούς μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία ξεχωριστά (κανόνας διαχωρισμού).

## **8. Ποια είναι τα δικαιώματά σας σε σχέση με τα προσωπικά σας δεδομένα;**

Τα δικαιώματα που μπορεί να ασκήσει ένας πελάτης μας περιλαμβάνουν:

**Δικαίωμα πρόσβασης:** Έχετε το δικαίωμα να λάβετε ενημέρωση σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα σας που επεξεργαζόμαστε (π.χ. τους σκοπούς της επεξεργασίας, τους τύπους δεδομένων, τους αποδέκτες στους οποίους κοινοποιούνται, το χρονικό διάστημα για το οποίο διατηρούνται) και να σας χορηγήσουμε αντίγραφα αυτών.

**Δικαίωμα διόρθωσης:** Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τη διόρθωση των δεδομένων σας (π.χ. διόρθωση της διεύθυνσης, στοιχείων επικοινωνίας, αριθμού ταυτότητας).

**Δικαίωμα διαγραφής:** Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τη διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων σε περίπτωση που αυτά δεν είναι πλέον απαραίτητα σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους υποβλήθηκαν σε επεξεργασία ή σε περίπτωση που ανακαλέσατε τη συγκατάθεση με βάση την οποία τα συλλέξαμε και επεξεργαστήκαμε.

**Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας:** Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τον περιορισμό

της επεξεργασίας για συγκεκριμένο σκοπό.

**Δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων:** Έχετε το δικαίωμα να λάβετε τα προσωπικά σας δεδομένα που έχετε παράσχει στην εταιρεία, σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο μορφότυπο που να έχει και αναγνώσιμη μορφή (π.χ. παραλαβή δεδομένων που υπάρχουν στο Cloud).

**Δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων** στις περιπτώσεις που δεν επιθυμείτε την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων.

Σας ενημερώνουμε επιπλέον, ότι ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (Data Privacy Officer- DPO) με βάση τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας. Για την επικοινωνία με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων, μπορείτε να στείλετε e-mail στο [customerprivacy@cosmote.gr](mailto:customerprivacy@cosmote.gr).

Για την άσκηση των δικαιωμάτων σας, μπορείτε να:

- στείλετε e-mail στο [customerprivacy@cosmote.gr](mailto:customerprivacy@cosmote.gr), ή
- fax στο 2102511888 ή
- επιστολή στη διεύθυνση Εξυπηρέτηση Πελατών COSMOTE, Λ. Κηφισίας 99, 15124,

Μαρούσι με θέμα «Άσκηση δικαιωμάτων προσωπικών δεδομένων»

συνοδευόμενα από αντίγραφο της ταυτότητάς σας και αναφέροντας το ονοματεπώνυμό σας και τον αριθμό σύνδεσης του κινητού ή του σταθερού τηλεφώνου σας.

Σε περίπτωση που θεωρείτε ότι δεν ικανοποιήσαμε επαρκώς το αίτημά σας και θίγεται κατά οποιονδήποτε τρόπο η προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία μέσω [ειδικής διαδικτυακής πύλης](#) στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Αθήνα, Λεωφόρος Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23 | τηλ: +30 210 6475600). Αναλυτικές οδηγίες υποβολής καταγγελίας παρέχονται στην [ιστοσελίδα](#) της Αρχής.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE θα απαντήσουν δωρεάν στα αιτήματά σας χωρίς καθυστέρηση εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις ενδέχεται η προθεσμία αυτή να παραταθεί για δύο (2) μήνες εάν αυτό απαιτείται λόγω της πολυπλοκότητας του αιτήματός σας. Σε κάθε περίπτωση θα σας ενημερώσουμε για την εν λόγω παράταση και για τον λόγο της καθυστέρησης.

Εάν κρίνουμε ότι το αίτημά σας είναι προδήλως αβάσιμο ή υπερβολικό διατηρούμε το δικαίωμα να ζητήσουμε την καταβολή εύλογου τέλους για την ικανοποίησή του λαμβάνοντας υπόψη τα διοικητικά έξοδα για την εκτέλεσή του ή ακόμα και να αρνηθούμε να δώσουμε συνέχεια στο αίτημά σας.

**Η παρούσα Πολιτική ενημερώνεται** όταν αυτό είναι αναγκαίο. Εάν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές στην Πολιτική μας θα τροποποιούμε ανάλογα το σχετικό κείμενο προτού οι αλλαγές αυτές τεθούν σε ισχύ και θα καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να σας ενημερώνουμε με κάθε πρόσφορο μέτρο.

Σας ενθαρρύνουμε να διαβάζετε ανά τακτά χρονικά διαστήματα την παρούσα Πολιτική για να

*είστε ενήμεροι αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Η παρούσα Πολιτική τροποποιήθηκε τελευταία φορά στις **15/11/2021**.*