



Μαρούσι, 13 Ιουνίου 2017
Αρ. πρωτ.:1782
ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΑΠΟΦΑΣΗ

(αριθμ: 140/2017)

Θέμα:

Κλήση σε ακρόαση της εταιρείας με την επωνυμία «.....» με αντικείμενο τον έλεγχο της ενδεχόμενης παραβάσεως της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών.

Την Τετάρτη, 5^η Απριλίου 2017, η Ολομέλεια της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, παρισταμένων του Προέδρου της Αρχής κ. Χρήστου Ζαμπίρα, του Αντιπροέδρου κ. Μιχαήλ Σακκά, καθώς και των τακτικών μελών κ.κ. Μιχαήλ Γεωργιακόδη, Γεωργίου Μπακάλη, Παναγιώτη Ριζομυλιώτη, Αικατερίνης Παπανικολάου και Ιωάννη Ασκοξυλάκη, συνήλθε σε συνεδρίαση προκειμένου να αποφασίσει επί της ενδεχόμενης κλήσης σε ακρόαση της εταιρείας με την επωνυμία «.....», με αντικείμενο τον έλεγχο της ενδεχόμενης παραβάσεως της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών, σε συνέχεια της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2711/26-11-2015 αναφοράς περιστατικού ασφαλείας από την εταιρεία «.....» και του εκτάκτου ελέγχου που πραγματοποίησε η Α.Δ.Α.Ε. για τη διερεύνηση του εν λόγω περιστατικού, τα αποτελέσματα του οποίου έχουν αποτυπωθεί στην από 28-06-2016 έκθεση διενέργειας εκτάκτου ελέγχου, η οποία εγκρίθηκε από την Ολομέλεια της Αρχής, κατά τη συνεδρίαση της 3^{ης} Οκτωβρίου 2016.

Συγκεκριμένα:

Α. Στην Α.Δ.Α.Ε. υποβλήθηκε η με αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2711/26.11.2015 αναφορά περιστατικού ασφαλείας της εταιρείας «.....», στην οποία η εταιρεία αναφέρει δύο περιστατικά επανέκδοσης και αποστολής λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας κατόπιν αιτήματος τρίτου προσώπου, τη δε δεύτερη φορά σε διεύθυνση διαφορετική από αυτή που είχε δηλώσει η συνδρομήτρια, καθώς επίσης και ενεργοποίηση της υπηρεσίας από τρίτο πρόσωπο.

Συγκεκριμένα, συνδρομήτρια της εταιρείας «.....», κάλεσε την εταιρεία την 02-11-2015, παραπονούμενη για το γεγονός ότι η εταιρεία προέβη δύο φορές σε επανέκδοση αναλυτικού λογαριασμού και αποστολή αυτού, κατόπιν αιτήματος τρίτου προσώπου και όχι της ίδιας. Η εταιρεία «.....», κατόπιν διερεύνησης του εν λόγω περιστατικού, απέστειλε στην Α.Δ.Α.Ε. την ανωτέρω



υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2711/26.11.2015 αναφορά περιστατικού ασφάλειας. Κατόπιν αυτού, με την υπ' αριθμ. 109/2016 Απόφαση του Προέδρου της Α.Δ.Α.Ε., αποφασίστηκε η σύσταση ομάδας ελέγχου, η οποία διενήργησε έλεγχο στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «.....». Τα αποτελέσματα του ελέγχου, όπως αυτά αποτυπώθηκαν στην από 28-06-2016 «Εκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν αναφοράς περιστατικού ασφαλείας με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2711/26.11.2015» και εγκρίθηκαν από την Ολομέλεια της Αρχής κατά τη συνεδρίαση της 3^{ης} Οκτωβρίου 2016, έχουν ως εξής:

«Γ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Γ1. Αναφορικά με την Επανεκδοση και Αποστολή Λογαριασμών σε Τρίτο Πρόσωπο

1. Από την εξέταση της εκτύπωσης από το σύστημα (Συνημμένο 4 του Σχετικού 2), το οποίο περιλαμβάνει όλες τις κλήσεις προς την εξυπηρέτηση πελατών για τη σύνδεση κινητής τηλεφωνίας της συνδρομητριας, σε συνδυασμό με το συμπέρασμα της εταιρείας, αφού έλεγξε τις καταγεγραμμένες κλήσεις της 16.10.2105 και 24.10.2015 κατόπιν σχετικού παραπόνου και αναφοράς από τη συνδρομητρια στις 02.11.2015, επιβεβαιώνεται ότι αυτές πραγματοποιήθηκαν από τρίτο πρόσωπο και μάλιστα άνδρα. Στη μεν πρώτη κλήση καταχωρήθηκε και υλοποιήθηκε αίτημα επανεκδοσης και αποστολής λογαριασμών στην καταχωρημένη διεύθυνση αποστολής, στη δε δεύτερη σε διεύθυνση που δηλώθηκε στο αίτημα, διαφορετική από την καταχωρημένη.
2. Από την εξέταση του μέρους της σύμβασης μεταξύ της και της εταιρείας, αναφορικά με την εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών, προκύπτει ότι στο άρθρο 8 με τίτλο «Προσωπικά Δεδομένα και Δεδομένα Επικοινωνίας» υπάρχει μέριμνα για την ασφάλεια και το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων και δεδομένων επικοινωνίας, σύμφωνα με τις διατάξεις της οικείας νομοθεσίας και με τους κανονισμούς που εκδίδονται από την ΑΠΔΠΧ και την ΑΔΑΕ. Σύμφωνα με την εν λόγω σύμβαση, η εταιρεία οφείλει να εξασφαλίζει ότι οι υπάλληλοι και εκπρόσωποί της θα συμμορφώνονται με την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων που καθορίζεται στο Παράρτημα 4 της σχετικής σύμβασης. Εξάλλου, στο Παράρτημα 4 ορίζεται ότι οι υπάλληλοι της εταιρείας λαμβάνουν γνώση του εν λόγω παραρτήματος και δηλώνουν ότι αποδέχονται πλήρως τους σχετικούς όρους, πριν από την παραχώρηση πρόσβασης σε υλικό ή λογισμικό που εμπεριέχει προσωπικά δεδομένα και δεδομένα επικοινωνίας, στο πλαίσιο της σύμβασης μεταξύ των εταιρειών και, όπως προβλέπεται, άλλωστε, και στο άρθρο 4 παρ. 3.2.3 της υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. (Κανονισμός για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών).



Στο πλαίσιο αυτής της υποχρέωσης, προβλέπεται σχετική εκπαίδευση του προσωπικού της εταιρείας σχετικά με την εκτέλεση των καθηκόντων του. Συγκεκριμένα, από την εξέταση του μέρους της σύμβασης μεταξύ της και της εταιρείας και συγκεκριμένα στο άρθρο 6.2 με τίτλο «Εκπαίδευση» που αφορά στην εκπαίδευση των υπαλλήλων της, προκύπτει ότι προβλέπεται τόσο αρχική εκπαίδευση του προσωπικού της εταιρείας όσο και επανεκπαίδευση όποτε απαιτείται, κατά τη διακριτική ευχέρεια της, σε προϊόντα, υπηρεσίες, διαδικασίες και συστήματα. Η εταιρεία, κατά τον επιτόπιο έλεγχο, παρέδωσε εκτύπωση της επισκευσιμότητας της διαδικασίας «Διαχείριση Κλήσεων και Ταυτοπροσωπία» που βρίσκεται διαθέσιμη στο της εταιρείας (Συνημμένο 3Α του Σχετικού 2), προκειμένου να αποδείξει ότι οι εν λόγω υπάλληλοι της εταιρείας είχαν εκπαιδευτεί στη συγκεκριμένη διαδικασία. Ειδικότερα, οι εν λόγω υπάλληλοι της, οι οποίοι εξυπηρέτησαν τις κλήσεις της 16.10.2015 και 24.10.2015, φαίνεται ότι επισκέφθηκαν την ιστοσελίδα στην οποία διατηρείται το κείμενο της εν λόγω διαδικασίας, ο μιν χρήστης στις 08.10.2015 και ο δε στις 07.10.2015 δύο φορές. Παρά το γεγονός αυτό, δεν συνάγεται ότι οι εν λόγω υπάλληλοι διάβασαν και ενστερνίστηκαν τη διαδικασία, η δε εταιρεία δεν δύνατο να ελέγξει την επάρκεια της εν λόγω εκπαίδευσης. Συνεπώς, δεν εφαρμόστηκαν επαρκώς οι όροι της σύμβασης με την εταιρεία σχετικά με την εκπαίδευση των υπαλλήλων της τελευταίας, με αποτέλεσμα να μη πληρείται η υποχρέωση εκ μέρους της εταιρείας για λήψη μέτρων ασφάλειας, με τα οποία διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα και ακεραιότητα των δεδομένων επικοινωνίας κατά την επεξεργασία αυτών από τους συνεργάτες του υπόχρεου προσώπου, όπως προβλέπεται στο άρθρο 4 παρ. 3.2.2 της υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. (Κανονισμός για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών). Για τους παραπάνω λόγους, η εταιρεία οφείλει να εξασφαλίζει ότι τόσο οι εργαζόμενοι της όσο και οι συνεργάτες της λαμβάνουν γνώση, εκπαιδεύονται και αποδέχονται τη διαδικασία «Διαχείρισης Κλήσεων και Ταυτοπροσωπίας» της εταιρείας, τόσο κατά τη σύναψη σύμβασης συνεργασίας, όσο και σε τακτά χρονικά διαστήματα.

3. Στη διαδικασία της εταιρείας με τίτλο «Διαχείριση Κλήσεων και Ταυτοπροσωπία» (Συνημμένο 3Β του Σχετικού 2), η οποία ίσχυε κατά το χρόνο διαχείρισης των επίμαχων κλήσεων, επισημαίνεται ότι για θέματα που σχετίζονται με στοιχεία λογαριασμού, θα πρέπει να ζητούνται από τους συνδρομητές δύο στοιχεία ταυτοποίησης, χωρίς όμως αυτά να ορίζονται ρητά και με σαφήνεια. Επιπρόσθετα, στη διαδικασία αναφέρεται ότι: *«εφόσον υπάρχει ήδη το καταγραφικό, θα πρέπει να είμαστε περισσότερο ευέλικτοι όσον αφορά σε έλεγχο στοιχείων»*, καθώς και ότι *«κι ας μην ξεχνάμε: για να μπορέσουμε να γίνουμε πιο αποτελεσματικοί, πρέπει να είμαστε ευέλικτοι»*. Από τις εν λόγω αναφορές στη διαδικασία διαχείρισης κλήσεων και ταυτοπροσωπίας που ίσχυε κατά το χρόνο εμφάνισης του επίδικου περιστατικού και από την έλλειψη αναφοράς σε συγκεκριμένα στοιχεία ταυτοποίησης του συνδρομητή που δύνανται να ζητηθούν, προκύπτει ότι η εν λόγω διαδικασία



είναι ασαφής, καθώς δεν δίνει ξεκάθαρες κατευθύνσεις και οδηγίες στους υπαλλήλους, προκειμένου να επιτευχθεί η διαπίστωση της ταυτοπροσωπείας του καλούντος συνδρομητή.

Απόδειξη δε της εν λόγω ασαφείας αποτελεί και το γεγονός ότι η εταιρεία, κατόπιν της εμφάνισης του εν λόγω περιστατικού ασφαλείας, τροποποίησε τη διαδικασία «Διαχείρισης Κλήσεων & Ταυτοπροσωπίας» (Συνημμένο 2Α του Σχετικού 2), η οποία καταχωρήθηκε στις 13.11.2015 στο της εταιρείας (Συνημμένο 2Β του Σχετικού 2), ορίζοντας πλέον συγκεκριμένα και αναλυτικά, τόσο τα στοιχεία ταυτοπροσωπίας που δύνανται να ζητηθούν, καθώς και με ποια σειρά προτεραιότητας, όσο και τις περιπτώσεις των αιτημάτων των συνδρομητών για τις οποίες απαιτείται η λήψη απαραίτητως δύο στοιχείων ταυτοπροσωπείας.

Ως εκ τούτου, εν προκειμένω, προκύπτει θέμα, τόσο μη ορθής εφαρμογής της διαδικασίας από τους υπαλλήλους της λόγω του ότι συνέχισαν και εξυπηρέτησαν την κλήση, παρότι ο καλών ήταν άνδρας, ενώ επρόκειτο για γυναίκα συνδρομητριά, όσο και ελλείψεων και ασαφειών στη διαδικασία «Διαχείριση κλήσεων και Ταυτοπροσωπεία» που ίσχυε κατά το χρόνο εμφάνισης του επίδικου περιστατικού.

4. Από την εξέταση της αναθεωρημένης διαδικασίας «Διαχείρισης Κλήσεων & Ταυτοπροσωπίας» (Συνημμένο 2Α του Σχετικού 2), την οποία η εταιρεία τροποποίησε κατόπιν του εμφανιζόμενου περιστατικού ασφάλειας και, όπως φαίνεται στο Συνημμένο 2Β του Σχετικού 2, και η οποία καταχωρήθηκε στις 13.11.2015 στο της εταιρείας, προκύπτει ότι η συγκεκριμένη διαδικασία δε φέρει ημερομηνία και η εταιρεία οφείλει να τη συμπληρώσει.

Γ2. Αναφορικά με την Ενεργοποίηση Λογαριασμού στην Εφαρμογή από Τρίτο Πρόσωπο

Από την εξέταση της διαδικασίας με τίτλο «Διαδικασία Διαχείρισης Λογαριασμών Προσβάσεων Συνδρομητών» της υπηρεσίας e-bill που περιλαμβάνει την ενεργοποίηση λογαριασμού (Συνημμένο 5 του Σχετικού 2), η οποία ίσχυε κατά το χρόνο εμφάνισης του περιστατικού, προκύπτει ότι για την ενεργοποίηση αυτή προβλέπεται, εκτός των άλλων, η αποστολή κωδικού πρόσβασης μίας χρήσης (one time password) με SMS αποκλειστικά στον αριθμό κινητής τηλεφωνίας, για τον οποίο ο συνδρομητής αιτείται την εγγραφή στο Κατά τον τρόπο αυτό δεν είναι δυνατό να αποκτήσει τρίτο πρόσωπο πρόσβαση στο, παρά μόνον αν ο χρήστης της εν λόγω συσκευής / σύνδεσης έχει απολέσει την εποπτεία της συσκευής του.

Από τη διερεύνηση που πραγματοποίησε η εταιρεία (Συνημμένο 6 του Σχετικού 2) προκύπτει ότι η ενεργοποίηση του λογαριασμού έχει γίνει από πρόσωπο που είχε πρόσβαση στη συσκευή του κινητού τηλεφώνου της συνδρομητριάς στην οποία είχε αποσταλεί ο κωδικός πρόσβασης μίας χρήσης, σύμφωνα με τη «Διαδικασία Διαχείρισης Λογαριασμών Προσβάσεων Συνδρομητών».



Κατόπιν των παραπάνω, η εταιρεία απενεργοποίησε το λογαριασμό της συνδρομήτριας στις 17.11.2015, όπως φαίνεται και σε σχετικό μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (Συνημμένο 9 του Σχετικού 2) και την ενημέρωσε με επιστολή στις 25.11.2015 σχετικά με τις ενέργειες στις οποίες προέβη προκειμένου να διασφαλίσει τα προσωπικά της δεδομένα (Συνημμένο 6 του Σχετικού 2).»

Β. Η εν λόγω Έκθεση διενέργειας εκτάκτου ελέγχου στην εταιρεία «.....» εγκρίθηκε από την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε. σύμφωνα με το υπ' αριθμ. 29 Πρακτικό της από 3 Οκτωβρίου 2016 συνεδρίασης και η σχετική Απόφαση υπ' αριθμ. 295/2016 περί έγκρισης της διενέργειας του εν λόγω ελέγχου, μετά της συνημμένης έκθεσης, παρεδόθη στην εταιρεία «.....», όπως προκύπτει από την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 193/25-01-2017 Απόδειξη παράδοσης – παραλαβής.

Γ. Ενόψει των ανωτέρω, αποδίδονται οι ακόλουθες ενδεχόμενες παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας σε σχέση με το απόρρητο των επικοινωνιών εκ μέρους της εταιρείας «.....»:

α) Παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών της συνδρομήτριας και συγκεκριμένα εξωτερικών στοιχείων της επικοινωνίας αυτής, κατά παράβαση των κείμενων διατάξεων περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών, δεδομένου ότι, όπως η ίδια η εταιρεία «.....» αποδέχεται στην υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2711/26-11-2015 έκθεση αναφοράς περιστατικού ασφάλειας, προέβη σε ικανοποίηση *«αιτήματος επανέκδοσης λογαριασμών και αποστολής τους σε διεύθυνση που δήλωσε πρόσωπο διαφορετικό από τη συνδρομήτρια»*, και μάλιστα σε δύο διαφορετικά χρονικά σημεία, με αποτέλεσμα, τρίτο πρόσωπο να έχει πρόσβαση στην αναλυτική κατάσταση εξερχομένων κλήσεών της.

β) Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 3.2 της υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. «Κανονισμός για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», *«το υπόχρεο πρόσωπο οφείλει να συνάπτει με τους συνεργάτες της προηγούμενης παραγράφου, συμβάσεις των οποίων το ελάχιστο περιεχόμενο περιλαμβάνει: 4.3.2.1. Όρους εμπιστευτικότητας, μη αποκάλυψης και τήρησης του απορρήτου, 4.3.2.2. Απαιτήσεις και μέτρα ασφάλειας που λαμβάνονται για τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών, με τα οποία διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα και ακεραιότητα των δεδομένων επικοινωνίας κατά την επεξεργασία αυτών από τους συνεργάτες του υπόχρεου προσώπου... 4.3.2.3. Αποδοχή εκ μέρους των συνεργατών της υποχρέωσης για τήρηση των μέτρων ασφάλειας για τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών, που αναφέρονται στην παράγραφο 4.3.2.2 του παρόντος άρθρου.»*



Όπως προκύπτει από την προαναφερθείσα από 28 Ιουνίου 2016 έκθεση ελέγχου, από την εξέταση του μέρους της σύμβασης μεταξύ της «.....» και της εταιρείας, υπάλληλοι της οποίας εξυπηρέτησαν τις επίμαχες κλήσεις, στις οποίες τρίτο πρόσωπο αιτήθηκε αναλυτικούς λογαριασμούς της συνδρομήτριας, αναφορικά με την εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών, προκύπτει ότι στο άρθρο 8 με τίτλο «Προσωπικά Δεδομένα και Δεδομένα Επικοινωνίας» υπάρχει μέριμνα για την ασφάλεια και το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων και δεδομένων επικοινωνίας, σύμφωνα με τις διατάξεις της οικείας νομοθεσίας και με τους κανονισμούς που εκδίδονται από την ΑΠΔΠΧ και την ΑΔΑΕ. Σύμφωνα με την εν λόγω σύμβαση, η εταιρεία οφείλει να εξασφαλίζει ότι οι υπάλληλοι και εκπρόσωποί της θα συμμορφώνονται με την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων που καθορίζεται στο Παράρτημα 4 της σχετικής σύμβασης. Εξάλλου, στο Παράρτημα 4 ορίζεται ότι οι υπάλληλοι της εταιρείας λαμβάνουν γνώση του εν λόγω παραρτήματος και δηλώνουν ότι αποδέχονται πλήρως τους σχετικούς όρους, πριν από την παραχώρηση πρόσβασης σε υλικό ή λογισμικό που εμπεριέχει προσωπικά δεδομένα και δεδομένα επικοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτής της υποχρέωσης, προβλέπεται, τόσο αρχική εκπαίδευση του προσωπικού της εταιρείας, όσο και επανεκπαίδευση όποτε απαιτείται, κατά τη διακριτική ευχέρεια της «.....», σε προϊόντα, υπηρεσίες, διαδικασίες και συστήματα. Η εταιρεία «.....», κατά τον επιτόπιο έλεγχο, παρέδωσε εκτύπωση της επισκεψιμότητας της διαδικασίας «Διαχείριση Κλήσεων και Ταυτοπροσωπία» που βρίσκεται διαθέσιμη στο της εταιρείας, προκειμένου να αποδείξει ότι οι εν λόγω υπάλληλοι της εταιρείας είχαν εκπαιδευτεί στη συγκεκριμένη διαδικασία. Ειδικότερα, οι εν λόγω υπάλληλοι της, οι οποίοι εξυπηρέτησαν τις επίμαχες κλήσεις, φαίνεται ότι επισκέφθηκαν την ιστοσελίδα στην οποία διατηρείται το κείμενο της εν λόγω διαδικασίας, ο μεν χρήστης στις 08.10.2015 και ο δε στις 07.10.2015 δύο φορές. Παρά το γεγονός αυτό, δεν συνάγεται ότι οι εν λόγω υπάλληλοι διάβασαν και ενστερνίστηκαν τη διαδικασία, η δε εταιρεία «.....» δεν δύνατο να ελέγξει την επάρκεια της εν λόγω εκπαίδευσης.

Κατά συνέπεια, προκύπτει, ενδεχομένως, εκ μέρους της εταιρείας «.....», παραβίαση των διατάξεων της παραγράφου 4.3.2 της υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε., δεδομένου ότι τα μέτρα ασφάλειας που έχει λάβει η εταιρεία ως προς την επεξεργασία δεδομένων επικοινωνίας των συνδρομητών της από συνεργάτες της, στο πλαίσιο των οποίων προβλέπεται εκπαίδευση των υπαλλήλων των συνεργατών της σε υπηρεσίες, διαδικασίες και συστήματα της εταιρείας, δεν κρίνονται αποτελεσματικά, ενόψει του ότι η «.....» δεν ελέγχει την επάρκεια της εν λόγω εκπαίδευσης.



γ) Όπως προκύπτει από την προαναφερθείσα από 28 Ιουνίου 2016 έκθεση ελέγχου, στη διαδικασία της εταιρείας με τίτλο «Διαχείριση Κλήσεων και Ταυτοπροσωπία», η οποία ίσχυε κατά το χρόνο διαχείρισης των επίμαχων κλήσεων, επισημαίνεται ότι για θέματα που σχετίζονται με στοιχεία λογαριασμού, θα πρέπει να ζητούνται από τους συνδρομητές δύο στοιχεία ταυτοποίησης, χωρίς όμως αυτά να ορίζονται ρητά και με σαφήνεια. Επιπρόσθετα, στη διαδικασία αναφέρεται ότι: *«εφόσον υπάρχει ήδη το καταγραφικό, θα πρέπει να είμαστε περισσότερο ευέλικτοι όσον αφορά σε έλεγχο στοιχείων»*, καθώς και ότι *«κι ας μην ξεχνάμε: για να μπορέσουμε να γίνουμε πιο αποτελεσματικοί, πρέπει να είμαστε ευέλικτοι»*. Από τις εν λόγω αναφορές στη διαδικασία διαχείρισης κλήσεων και ταυτοπροσωπίας που ίσχυε κατά το χρόνο εμφάνισης του επίδικου περιστατικού και από την έλλειψη αναφοράς σε συγκεκριμένα στοιχεία ταυτοποίησης του συνδρομητή που δύνανται να ζητηθούν, προκύπτει ότι η εν λόγω διαδικασία είναι ασαφής, καθώς δεν δίνει ξεκάθαρες κατευθύνσεις και οδηγίες στους υπαλλήλους, προκειμένου να επιτευχθεί η διαπίστωση της ταυτοπροσωπίας του καλούντος συνδρομητή.

Απόδειξη δε της εν λόγω ασάφειας αποτελεί και το γεγονός ότι η εταιρεία, κατόπιν της εμφάνισης του εν λόγω περιστατικού ασφαλείας, τροποποίησε τη διαδικασία «Διαχείρισης Κλήσεων & Ταυτοπροσωπίας», η δε νέα Διαδικασία καταχωρήθηκε στις 13.11.2015 στο της εταιρείας «.....», ορίζοντας πλέον συγκεκριμένα και αναλυτικά, τόσο τα στοιχεία ταυτοπροσωπίας που δύνανται να ζητηθούν, καθώς και με ποια σειρά προτεραιότητας, όσο και τις περιπτώσεις των αιτημάτων των συνδρομητών για τις οποίες απαιτείται η λήψη απαραίτητως δύο στοιχείων ταυτοπροσωπίας.

Ως εκ τούτου, εν προκειμένω, προκύπτει θέμα, τόσο μη ορθής εφαρμογής της διαδικασίας από τους υπαλλήλους της λόγω του ότι συνέχισαν και εξυπηρέτησαν την κλήση, παρότι ο καλών ήταν άνδρας, ενώ επρόκειτο για γυναίκα συνδρομητριά, όσο και ελλείψεων και ασαφειών στην εν λόγω διαδικασία «Διαχείριση κλήσεων και Ταυτοπροσωπία» που ίσχυε κατά το χρόνο εμφάνισης του επίδικου περιστατικού, κατά παράβαση της διάταξης του άρθρου 4.1 της υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε., σύμφωνα με την οποία: *«η Πολιτική Αποδεκτής Χρήσης καθορίζει τις υποχρεώσεις του υπόχρεου προσώπου αλλά και τις αρχές, τους κανόνες και τις συνέπειες για τους εργαζόμενους και συνεργάτες του, στους οποίους εκχωρείται το δικαίωμα πρόσβασης σε ΠΕΣ και δεδομένα επικοινωνίας, και αποβλέπει στην αποτροπή καταχρηστικής άσκησης των δικαιωμάτων τους και της τέλεσης πράξεων που παραβιάζουν ή συνιστούν κίνδυνο παραβίασης του απορρήτου των επικοινωνιών των συνδρομητών...»*, αλλά και της παρ. 2.3 της Πολιτικής Αποδεκτής Χρήσης της εταιρείας, σύμφωνα με την οποία *«ηως οφείλει, εφαρμόζει κανόνες και μέτρα για την ασφαλή*



χρήση και διακίνηση των ηλεκτρονικών αποθηκευτικών μέσων τα οποία περιέχουν δεδομένα επικοινωνίαςτων πελατών της, ώστε να αποτρέπεται η αποκάλυψή τους σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.».

Α. Κατόπιν των παραπάνω, και έχοντας υπόψη:

1. Το άρθρο 19 του Συντάγματος,
2. Το ν.3115/2003 «Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών» (ΦΕΚ Α' 47/2003), όπως ισχύει,
3. την Οδηγία 2002/58 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12^{ης} Ιουλίου 2002, η οποία τροποποιήθηκε με την Οδηγία 2009/136/ΕΚ, σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες), και ενσωματώθηκε με τον Ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν. 2472/1997» (ΦΕΚ Α 133), ο οποίος τροποποιήθηκε με το Ν. 4070/2012 (ΦΕΚ Α 82),
4. Τις διατάξεις του ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του ν. 2472/1997» (ΦΕΚ Α' 133/28.6.2006), ο οποίος τροποποιήθηκε με το Ν. 4070/2012 και ιδίως το άρθρο 4 του νόμου αυτού,
5. Το ν. 3674/2008 «Ενίσχυση του θεσμικού πλαισίου διασφάλισης του απορρήτου της τηλεφωνικής επικοινωνίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 136/10.07.2008), όπως ισχύει,
6. Τις διατάξεις του Κανονισμού για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε., ΦΕΚ Β' 2715/17.11.2011),
7. Το ν.3051/2002 «Συνταγματικά κατοχυρωμένες ανεξάρτητες αρχές, τροποποίηση και συμπλήρωση του συστήματος προσλήψεων στο δημόσιο τομέα και συναφείς ρυθμίσεις» (ΦΕΚ Α' 220/2002), όπως ισχύει,
8. Το ν. 4055/2012 «Δίκαιη δίκη και εύλογη διάρκεια αυτής» (ΦΕΚ Α' 51/2012), όπως ισχύει, και ιδίως τα άρθρα 61 και 110 παρ. 12 αυτού,
9. Την υπ' αριθμ. 97^Α/2012 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε. «Τροποποίηση της απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. 44/31-10-2003 Απόφασης της ΑΔΑΕ "Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής



- Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) (ΦΕΚ1642/Β/7.11.2003)”, όπως ισχύει» (ΦΕΚ 1650/Β/11-05-2012 και 1751/Β/25-05-2012),
10. Τις διατάξεις της υπ’ αριθμ. 44/31.10.2003 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. «Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.)» (ΦΕΚ Β’ 1642/7.11.2003), όπως ισχύει,
 11. Το άρθρο 20 παρ. 2 του Συντάγματος, περί δικαιώματος προηγούμενης ακρόασης του διοικουμένου,
 12. Τη διάταξη του άρθρου 26 παρ.7 του ν.4325/2015 «Εκδημοκρατισμός της Διοίκησης – Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αποκατάσταση Αδικιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α’ 47/2015),
 13. Τη διάταξη του άρθρου 55 παρ.10 του ν.4339/2015 (ΦΕΚ Α’ 133/2015) «Αδειοδότηση παρόχων περιεχομένου επίγειας ψηφιακής τηλεοπτικής ευρυεκπομπής ελεύθερης λήψης - Ίδρυση συνδεδεμένης με την Ε.Ρ.Τ. Α.Ε. ανώνυμης εταιρίας για την ανάπτυξη δικτύου επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής - Ρύθμιση θεμάτων Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ. Τ.) - Εθνική Επικοινωνιακή Πολιτική, Οργάνωση της Επικοινωνιακής Διπλωματίας - Σύσταση Εθνικού Κέντρου Οπτικοακουστικών Μέσων και Επικοινωνίας και Μητρώου Επιχειρήσεων Ηλεκτρονικών Μέσων Ενημέρωσης - Τροποποίηση διατάξεων του Ν. 4070/2012 (Α’ 82) και άλλες διατάξεις»,
 14. Τη διάταξη του άρθρου 73 του ν. 4369/2016 (ΦΕΚ Α’ 33/2016) «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια – αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις»,
 15. Την υπ’ αριθμ. 16887/17-03-2016 Απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ. 151/21-03-2016), περί συγκρότησης της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών,
 16. Τις διατάξεις του άρθρου εικοστού τρίτου του Ν. 4411/2016 (ΦΕΚ Α’ 142/03-08-2016),
 17. Την αναφορά περιστατικού ασφαλείας της εταιρείας «.....» με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2711/26-11-2015,
 18. Την υπ’ αριθμ. πρωτ ΑΔΑΕ ΕΜΠ 161/17.05.2012 Πολιτική Ασφάλειας για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Επικοινωνιών της εταιρείας «.....», η οποία εγκρίθηκε με την υπ’ αριθμ. 161/2012 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε.,
 19. Το Πρακτικό Διενέργειας επιτόπιου ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «.....» με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 92/20-05-2016,



20. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1317/14-06-2016 επιστολή της εταιρείας «.....»,
21. Την από 28-06-2016 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν αναφοράς περιστατικού ασφαλείας με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2711/26.11.2015»,
22. Την υπ' αριθμ. 215/2016 εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
23. Το υπ' αριθμ. 29 Πρακτικό της από 3 Οκτωβρίου 2016 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,
24. Την υπ' αριθμ. 295/2016 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε. περί έγκρισης της από 28 Ιουνίου 2016 «Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν αναφοράς περιστατικού ασφαλείας με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2711/26.11.2015»,
25. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 193/25-01-2017 απόδειξη παράδοσης – παραλαβής, από την οποία προκύπτει ότι η εταιρεία «.....» παρέλαβε την υπ' αριθμ. 295/2016 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε. μετά της συνημμένης έκθεσης ελέγχου,
26. Την υπ' αριθμ. 150/2017 εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
27. Το υπ' αριθμ. 32 πρακτικό της από 5 Απριλίου 2017 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,
28. Την ανάγκη διασφάλισης του απορρήτου των επικοινωνιών,

Η ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΑΔΑΕ) ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

Α) την κλήση σε Ακρόαση της εταιρείας με την επωνυμία «.....», ενώπιον της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε., την **5^η Ιουλίου 2017, ημέρα Τετάρτη και ώρα 13.30 μ.μ.**, στην έδρα της Α.Δ.Α.Ε., Ιερού Λόχου 3, Μαρούσι, με αντικείμενο τον έλεγχο της ενδεχόμενης παράβασης της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών, σε συνέχεια της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2711/26-11-2015 αναφοράς περιστατικού ασφαλείας από την εταιρεία «.....» και του εκτάκτου ελέγχου που πραγματοποίησε η Α.Δ.Α.Ε. για τη διερεύνηση του εν λόγω περιστατικού, τα αποτελέσματα του οποίου έχουν αποτυπωθεί στην από 28-06-2016 έκθεση διενέργειας εκτάκτου ελέγχου και όπως αυτή η ενδεχόμενη παράβαση αναλυτικά εκτίθεται ανωτέρω στο σημείο Γ της παρούσας.

Β) την ενημέρωση της θιγόμενης συνδρομήτριας για τη διενέργεια της ως άνω ακρόασης της εταιρείας «.....», προκειμένου, εάν επιθυμεί, να παραστεί κατά την εν λόγω συνεδρίαση.



Εισηγητής για την εν λόγω υπόθεση ορίζεται το αναπληρωματικό μέλος της Α.Δ.Α.Ε., κ. Κων/νος Μουστάκας.

Η παρούσα απόφαση να επιδοθεί στην εταιρεία «.....» με Δικαστικό Επιμελητή. Κρίθηκε και αποφασίστηκε την 5^η Απριλίου 2017.

Ο Πρόεδρος

Χρήστος Ζαμπίρας