



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Μαρούσι, 07-07-2023

Αριθ. Πρωτ.: 2461

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

**ΑΠΟΦΑΣΗ**  
**(Αριθμ. 150/2023)**

**ΘΕΜΑ:** Απόφαση σχετικά με την υπ' αριθμ. 322/07-02-2022 κλήση σε ακρόαση της εταιρείας με την επωνυμία «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» με αντικείμενο τον έλεγχο ενδεχόμενης παράβασης της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών.

Την Τετάρτη, 29<sup>η</sup> Μαρτίου 2023, η Ολομέλεια της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, παρισταμένων του Προέδρου της Αρχής κ. Χρήστου Ράμμου, των τακτικών μελών κ.κ. Δημητρίου Βέργαδου, Στέφανου Γκριτζαλη, Αικατερίνης Παπανικολάου, Νικολάου Παπαδάκη και Γεωργίου Μπακάλη, καθώς και του αναπληρωτή Αντιπροέδρου, κ. Κων/νου Μουστάκα, ο οποίος προσήλθε προς αναπλήρωση του Αντιπροέδρου της Αρχής, κ. Μιχαήλ Σακκά, ο οποίος δεν προσήλθε λόγω κωλύματος, αν και είχε νομίμως και εμπροθέσμως προσκληθεί, συνήλθε προκειμένου να αποφασίσει σε συνέχεια της κλήσης σε ακρόαση της εταιρείας «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», κατόπιν της υπ' αριθμ. 31/2022 απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. με αντικείμενο τον έλεγχο ενδεχόμενης παραβάσεως της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών.

Η συζήτηση της υπόθεσης έλαβε χώρα αυθημερόν, καθώς και η λήψη της σχετικής απόφασης.

Ειδικότερα:

**Α.** Στην Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) υποβλήθηκαν τα υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1914/17.07.2020 και ΕΜΠ-185/02.11.2020 έγγραφα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», με τα οποία η εταιρεία ενημέρωσε την Α.Δ.Α.Ε. αναφορικά με συμβάν αντικατάστασης κάρτας sim συνδρομητή της από μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο. Σύμφωνα με την εταιρεία, η εν λόγω αντικατάσταση κάρτας sim πραγματοποιήθηκε κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας του φερόμενου συνδρομητή με το κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας, κι αφού είχε προηγηθεί εκτροπή κλήσεων της σύνδεσης σταθερής τηλεφωνίας του συνδρομητή, πραγματοποιηθείσα και αυτή δια τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Για τη διερεύνηση του εν λόγω περιστατικού, με την υπ' αριθμ. 358/2020 Απόφαση της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε., ορίστηκε Ομάδα Ελέγχου η οποία ολοκλήρωσε το έργο της με τη σύνταξη της από 11.03.2021 Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου. Η εν λόγω Έκθεση Ελέγχου εγκρίθηκε από την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε. κατά τη συνεδρίαση της 26<sup>ης</sup> Μαΐου 2021 με την υπ' αριθμ. 181/2021 Απόφασή της.



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

**Β.** Ενόψει των αποτελεσμάτων της από 11.03.2021 «Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν των υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1914/17.07.2020 και ΕΜΠ-185/02.11.2020 εγγράφων αναφορικά με το περιστατικό πιθανής απάτης τύπου sim swar της 09.04.2020», προέκυψαν οι ακόλουθες ενδεχόμενες παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών εκ μέρους της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»:

**α) Εκτροπή εισερχομένων κλήσεων στη σύνδεση σταθερής τηλεφωνίας και αντικατάσταση της κάρτας sim κινητής τηλεφωνίας συνδρομητή από μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, με αποτέλεσμα την παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών του θιγόμενου συνδρομητή, κατά παράβαση της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών.**

Ειδικότερα, σύμφωνα με τη συνημμένη έκθεση ελέγχου, την 09-04-2020 πραγματοποιήθηκε αντικατάσταση κάρτας sim κατόπιν τηλεφωνικού αιτήματος του φερόμενου συνδρομητή και ταυτοποίησής του από τον αρμόδιο υπάλληλο. Είχε προηγηθεί εκτροπή των εισερχόμενων κλήσεων της σύνδεσης σταθερής τηλεφωνίας του συνδρομητή σε άγνωστο κινητό τηλέφωνο. Η εν λόγω εκτροπή πραγματοποιήθηκε κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας του φερόμενου συνδρομητή και ταυτοποίησής του με τη χρήση απλώς προσωπικών στοιχείων.

Κατά τη διαδικασία της ταυτοποίησης του φερόμενου συνδρομητή ως προς το αίτημα αντικατάστασης της κάρτας sim, δεν τηρήθηκε η σχετική διαδικασία της εταιρείας που προέβλεπε κατ' αρχήν τηλεφωνική επικοινωνία με τον αριθμό σύνδεσης για τον οποίο έχει υποβληθεί το αίτημα αντικατάστασης κάρτας sim, προκειμένου να επιβεβαιωθεί το εν λόγω αίτημα. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία της εταιρείας, προβλέπεται κατ' αρχήν επικοινωνία με τον τηλεφωνικό αριθμό στον οποίο αφορά το αίτημα αντικατάστασης κάρτας sim, εναλλακτικά δε, τηλεφωνική επικοινωνία και σε άλλον αριθμό σύνδεσης που έχει ήδη η εταιρεία καταχωρημένο στην καρτέλλα του συνδρομητή στα συστήματά της, όπως και έγινε εν προκειμένω, ενόψει του ότι ο εκπρόσωπος που εξυπηρέτησε το αίτημα κάλεσε σε αριθμό σταθερής σύνδεσης που ήταν καταχωρημένος στον συνδρομητή. Πλην όμως, ο εκπρόσωπος της εταιρείας θα έπρεπε πρώτα να προβεί σε κλήση στο κινητό τηλέφωνο στο οποίο αναφέρεται το αίτημα αντικατάστασης κάρτας sim και όχι κατευθείαν να προχωρήσει σε κλήση στο σταθερό, δεδομένου ότι η δυνατότητα αυτή της κλήσης σε άλλο νούμερο που έχει καταχωρημένο ο συνδρομητής παρέχεται σύμφωνα με τη διαδικασία της εταιρείας εναλλακτικά, προκειμένου να καλύψει την ενδεχόμενη αδυναμία επικοινωνίας με το επίμαχο κινητό. Περαιτέρω, η κλήση στο σταθερό τηλέφωνο για την επιβεβαίωση του αιτήματος αντικατάστασης κάρτας δεν εμπόδισε την πραγματοποίηση της αντικατάστασης, ενόψει του ότι είχε προηγηθεί εκτροπή των εισερχομένων κλήσεων στο σταθερό τηλέφωνο του συνδρομητή σε άλλο, τρίτο νούμερο. Η εκτροπή



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

αυτή είχε πραγματοποιηθεί, επίσης, κατόπιν τηλεφωνικού αιτήματος του φερόμενου συνδρομητή νωρίτερα την ίδια ημέρα, κατόπιν ταυτοποίησής του με χρήση προσωπικών του στοιχείων.

Η εκτροπή των εισερχόμενων κλήσεων στη σύνδεση σταθερής τηλεφωνίας του θιγόμενου και η περαιτέρω αντικατάσταση της κάρτας sim στη σύνδεση κινητής τηλεφωνίας αυτού από μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, όπως προέκυψε, είχε ως αποτέλεσμα την παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών του θιγόμενου συνδρομητή, δεδομένου ότι, για το διάστημα που ίσχυε η αντικατάσταση μέχρι την επαναφορά του αριθμού της τηλεφωνικής σύνδεσης του συνδρομητή στην κάρτα sim που κατείχε, ήτοι από 09-04-2020 και ώρα 19:42:37 έως 10-04-2020 και ώρα 10:00:39, η σύνδεση κινητής τηλεφωνίας του θιγόμενου λειτουργούσε σε κάρτα sim μη δικαιούμενου προσώπου. Το πλήθος των εισερχόμενων και εξερχόμενων επικοινωνιών της εν λόγω σύνδεσης κατά το επίμαχο χρονικό διάστημα ήταν: 2 εισερχόμενες κλήσεις, 15 εξερχόμενες κλήσεις, 4 εξερχόμενα sms και 8 εισερχόμενα sms.

Τα παραπάνω συνιστούν ενδεχόμενη παράβαση της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών, έχοντας υπόψη ότι, όπως προβλέπεται στην παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 3674/2008, «ο πάροχος ευθύνεται για την ασφάλεια των υπό την εποπτεία του χώρων, εγκαταστάσεων, συνδέσεων και των συστημάτων υλικού λογισμικού. Προς τούτο έχει την υποχρέωση να λαμβάνει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα και να χρησιμοποιεί συστήματα υλικού και λογισμικού, τα οποία διασφαλίζουν το απόρρητο της επικοινωνίας και επιτρέπουν την αποκάλυψη της παραβίασης ή απόπειρας παραβίασης του απορρήτου της επικοινωνίας.». Επίσης, στην παρ. 2 του ως άνω άρθρου προβλέπεται ότι «ο πάροχος υποχρεούται να διασφαλίζει την τήρηση των προβλεπόμενων στην προηγούμενη παράγραφο μέτρων, να προβαίνει σε τακτικό έλεγχο των συστημάτων υλικού και λογισμικού που βρίσκονται στην εποπτεία του και να έχει πλήρη γνώση των τεχνικών δυνατοτήτων τους.», ενώ στο άρθρο 3 παρ. 3 του αυτού νόμου προβλέπεται ότι «Ο πάροχος, τα μέλη της διοίκησης και ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, ο υπεύθυνος διασφάλισης του απορρήτου, οι εργαζόμενοι και οι συνεργάτες του παρόχου έχουν υποχρέωση εχεμύθειας για όλα τα θέματα που αφορούν το απόρρητο των επικοινωνιών». Επιπροσθέτως, στο άρθρο 4 παρ.1 του ν.3471/2006 προβλέπεται ότι «Οποιαδήποτε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται μέσω δημοσίου δικτύου επικοινωνιών και των διαθεσίμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και των συναφών δεδομένων κίνησης και θέσης ... , προστατεύεται από το απόρρητο των επικοινωνιών», ενώ από την Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε. 165/2011 (Κανονισμός για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) και ιδίως το άρθρο 4 αυτής προκύπτει η υποχρέωση των παρόχων δικτύων ή και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να μην αποκαλύπτονται δεδομένα επικοινωνίας σε τρίτα πρόσωπα, πλην των ίδιων των συνδρομητών ή χρηστών.

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Επισημαίνεται μάλιστα ότι στο πλαίσιο αυτό, και για την αποτροπή αντίστοιχων περιστατικών, η Α.Δ.Α.Ε. έχει εκδώσει την από 20 Δεκεμβρίου 2019 υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 4115/2019 Τεχνική Σύσταση για τη λήψη μέτρων ασφάλειας κατά την εξυπηρέτηση αιτημάτων συνδρομητών ή χρηστών που σχετίζονται με πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας, η οποία έχει γνωστοποιηθεί στους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μεταξύ των οποίων και η εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 2/13-01-2020 έγγραφο της Αρχής.

**β) Μη λήψη άμεσων μέτρων ασφάλειας εκ μέρους της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» για τη φραγή των παρεχόμενων υπηρεσιών, με αποτέλεσμα τη διατήρηση της παραβίασης του απορρήτου των επικοινωνιών του συνδρομητή.**

Όπως προκύπτει από τον διενεργηθέντα έλεγχο, η εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» ενημερώθηκε από τον συνδρομητή στις 09.04.2020 και ώρα 21:41:01 σχετικά με το γεγονός της παράνομης αντικατάστασης της κάρτας sim της σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας αυτού. Σύμφωνα με δήλωση της εταιρείας στην υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 185/02-11-2020 επιστολή της, «...κατόπιν αναφοράς του συνδρομητή για μη ζητηθείσα αλλαγή της κάρτας sim και εικαζόμενο περιστατικό πιθανής απάτης τύπου sim swap, η εταιρεία προβαίνει άμεσα σε φραγή των υπηρεσιών της υφιστάμενης κάρτας και σε ενεργοποίηση του συνδρομητή σε νέα κάρτα.». Πλην όμως, η εταιρεία δεν προέβη άμεσα στη φραγή των υπηρεσιών για την εν λόγω σύνδεση μόλις ειδοποιήθηκε σχετικά από τον συνδρομητή, παρά μόνο προέβη στην εν λόγω φραγή και επαναφορά της σύνδεσης στον συνδρομητή την επόμενη ημέρα, την 10-04-2020 και ώρα 10:00:39.

Το γεγονός αυτό, ήτοι της μη λήψης άμεσων μέτρων ασφάλειας προς αποκατάσταση και άρση της παραβίασης του απορρήτου του συνδρομητή άμα τη ενημέρωσή της, συνιστά ενδεχόμενη παράβαση της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών, όπως προβλέπεται στη διάταξη του άρθρου 2 παρ. 1 και 2 του Ν. 3674/2008, στη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 1 του Ν. 3471/2006 και του άρθρου 4 της υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. (Κανονισμός για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών), που προαναφέρθηκαν.

Γ. Κατόπιν των ανωτέρω, η Αρχή, με την υπ' αριθμ. 31/2022 απόφασή της, κάλεσε σε ακρόαση την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», με αντικείμενο τον έλεγχο της παραβάσεως της κείμενης νομοθεσίας σε σχέση με το απόρρητο των επικοινωνιών σε σχέση με τα διαλαμβανόμενα στην εν λόγω έκθεση, δια της υποβολής εγγράφου υπομνήματος έως την 11-03-2022. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 322/07-02-2022 κλήση σε ακρόαση προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», μετά της συνημμένης υπ' αριθμ. 31/2022 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε., κοινοποιήθηκε στην εταιρεία. Ακολούθως, η εταιρεία υπέβαλε ενώπιον της Αρχής



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 99/08-03-2022 έγγραφό της με το οποίο ζητούσε την παράταση της προθεσμίας υποβολής υπομνήματος για την εν λόγω υπόθεση. Κατόπιν αυτού, η Α.Δ.Α.Ε. ενημέρωσε την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» ότι χορηγείται παράταση έως την 01-04-2022 για την υποβολή του εγγράφου υπομνήματός της και η εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» απέστειλε το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 141/01-04-2022 έγγραφο υπόμνημά της.

Επί των ισχυρισμών της εταιρείας:

Η εταιρεία με το έγγραφο υπόμνημά της δεν αμφισβητεί κατ' αρχήν τα πραγματικά περιστατικά όπως αυτά έχουν αποτυπωθεί στην Έκθεση Ελέγχου του περιστατικού και στην Απόφαση περί κλήσης σε ακρόαση αυτής.

Υποστηρίζει, ωστόσο, ότι δεν υπήρξε κανένας απολύτως δόλος, ούτε αμέλεια από πλευράς της ως προς την εξυπηρέτηση του εν λόγω αιτήματος αντικατάστασης κάρτας sim, καθώς ο συγκεκριμένος υπάλληλος εξαπατήθηκε από το τρίτο πρόσωπο που επικοινωνήσε τηλεφωνικά και γνώριζε το σύνολο των προσωπικών στοιχείων του συνδρομητή. Η εν λόγω εξαπάτηση της εταιρείας πραγματοποιήθηκε, σύμφωνα με τα λεγόμενά της, τόσο για την πραγματοποίηση της εκτροπής των κλήσεων της σύνδεσης σταθερής τηλεφωνίας του συνδρομητή, όσο και για την πραγματοποίηση σε δεύτερο χρόνο της αντικατάστασης της κάρτας sim του κινητού του τηλεφώνου. Αναφέρει επί λέξει δε η εταιρεία στο έγγραφο υπόμνημά της (σελ. 4) για το γεγονός της κλήσης στο δηλωθέν σταθερό τηλέφωνο του συνδρομητή που προηγήθηκε της αντικατάστασης της κάρτας sim ότι: *«...προέβη και σε τηλεφωνική επικοινωνία με τον αιτούντα συνδρομητή/κάτοχο της κάρτας sim πριν την πραγματοποίηση της διαδικασίας αντικατάστασης κάρτας sim. Το γεγονός ότι ο υπάλληλος της εταιρείας μας προέβη σε κλήση στο δηλωθέν σταθερό τηλέφωνο σε καμία περίπτωση δεν αποτελεί σφάλμα και δεν αντιτίθεται στην ισχύουσα διαδικασία. Προέβημεν δε στην πιο πάνω κλήση στο δηλωθέν σταθερό τηλέφωνο διότι ο πελάτης, κατά την τηλεφωνική επικοινωνία με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας μας, ανέφερε πως η κάρτα είναι κατεστραμμένη (δηλαδή σπασμένη).»*.

Πλην όμως, το γεγονός αυτό, ήτοι της μη πιστής εφαρμογής εκ μέρους του υπαλλήλου της εταιρείας της ισχύουσας διαδικασίας, οδήγησε στην μη αποτροπή της αντικατάστασης της κάρτας sim κατόπιν αιτήματος μη δικαιούμενου προς τούτο προσώπου. Και τούτο διότι, η διαδικασία της εταιρείας που ρητώς, εν προκειμένω, προβλέπει κλήση στον αριθμό στον οποίο αφορά το αίτημα, αυτό ακριβώς επιδιώκει να αποτρέψει, την εξαπάτηση δηλαδή των υπαλλήλων του παρόχου. Θα έπρεπε δηλαδή ο κάθε υπάλληλος να εφαρμόζει πιστά τη διαδικασία και να αντιλαμβάνεται ότι για το λόγο αυτό προβλέφθηκε η κλήση στον τηλεφωνικό αριθμό, για να αποτρέψει δηλαδή τις περιπτώσεις απάτης. Επομένως, η μη τήρηση της διαδικασίας αποτελεί σφάλμα του υπαλλήλου, για το οποίο ευθύνεται η ελεγχόμενη εταιρεία και σε καμία



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

περίπτωση δεν δύναται να μην οφείλεται σε υπαιτιότητά του, έστω και από αμέλεια. Η σχετική διαδικασία της εταιρείας είναι, άλλωστε, ιδιαίτερα σαφής, τονίζονται δε μετ' επιτάσεως τα σημεία στα οποία πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή από τους υπαλλήλους που εξυπηρετούν τέτοιου είδους αιτήματα πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας συνδρομητών, αναφέρεται μάλιστα, με ιδιαίτερη επισήμανση, ότι εάν δεν πραγματοποιηθεί επιτυχημένη επικοινωνία με τον τηλεφωνικό αριθμό στον οποίο αφορά το αίτημα, είτε με άλλο αριθμό του συνδρομητή που είναι καταχωρημένος στα συστήματα της εταιρείας, δεν πραγματοποιείται η αντικατάσταση κάρτας sim. Επομένως, όλως αβασίμως επικαλείται η εταιρεία ότι δεν βαρύνει τον υπάλληλό της κανένα πταίσμα για τη μη κλήση κατ' αρχήν στον τηλεφωνικό αριθμό στον οποίο αφορά το αίτημα.

Υποστηρίζει, επίσης, η εταιρεία ότι δεν αναμένεται από τον μέσο υπάλληλο εταιρείας κινητής τηλεφωνίας να του γεννούνται υποψίες ότι εξαπατείται από πρόσωπο που γνωρίζει όλα τα στοιχεία του συνδρομητή. Τούτο ενδεχομένως αναμένεται από υπαλλήλους κρατικών φορέων που απασχολούνται σε ελεγκτικούς μηχανισμούς, όπως π.χ. στην αστυνομία, σε τελωνεία, σε ελέγχους διαβατηρίων κλπ..

Πλην όμως, επισημαίνεται ότι η διαδικασία της εταιρείας που ίσχυε κατά το χρόνο του επίμαχου περιστατικού και σύμφωνα με την οποία σε περίπτωση τηλεφωνικού αιτήματος αντικατάστασης κάρτας sim πρέπει πάντα να πραγματοποιείται κλήση στον αριθμό στον οποίο αφορά το αίτημα, άλλως σε οποιοδήποτε άλλο καταχωρημένο αριθμό του συνδρομητή, διαφορετικά η αντικατάσταση δεν πραγματοποιείται, είχε γνωστοποιηθεί στους υπαλλήλους της εταιρείας του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών, όπως προκύπτει, μάλιστα, από την από 11.03.2021 έκθεση ελέγχου, ο εν λόγω υπάλληλος είχε εκπαιδευτεί στη συγκεκριμένη διαδικασία. Η δε διαδικασία της εταιρείας, όπως προαναφέρθηκε, είναι αρκετά αναλυτική ως προς τα βήματα που υποχρεούται να ακολουθήσει ο υπάλληλος όταν καλείται να εξυπηρετήσει αίτημα πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας, όπως εν προκειμένω.

Περαιτέρω, υποστηρίζει η εταιρεία ότι η απάτη σε βάρος του συνδρομητή της συντελέστηκε, γιατί πρωτίστως ο ίδιος επέδειξε αμελή συμπεριφορά ως προς τη διαχείριση των τραπεζικών κωδικών του κλπ και έτσι ο κακόβουλος τρίτος υφάρπαξε κατ' αρχήν τους κωδικούς ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνδρομητή και ακολούθως επιχείρησε και επέτυχε την αντικατάσταση της κάρτας sim του, προκειμένου να ολοκληρώσει την υπεξαίρεση χρηματικού ποσού από τον λογαριασμό του.

Σε κάθε περίπτωση, ωστόσο, ο εν λόγω ισχυρισμός της εταιρείας δεν αφορά στο υπό κρίση ζήτημα, γιατί, εν προκειμένω, ο έλεγχος εκ μέρους της Αρχής αφορά στην προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών από πλευράς του παρόχου και στα μέτρα που αυτός λαμβάνει και εφαρμόζει για την επίτευξη της συγκεκριμένης υποχρέωσής του, η δε αμελής συμπεριφορά του παρόχου δεν αναιρείται από τυχόν άλλες συμπεριφορές που συνετέλεσαν στην εξαπάτηση του συνδρομητή, δεδομένου ότι η Α.Δ.Α.Ε. είναι αρμόδια

αποκλειστικά για την παραβίαση του απορρήτου του συνδρομητή και όχι για την εις βάρος του απάτη και υπεξαίρεση.

Τέλος, ως προς τη δεύτερη αποδοθείσα στην εταιρεία παράβαση της μη λήψης άμεσων μέτρων για τη φραγή των παρεχόμενων υπηρεσιών στην κάρτα sim που είχε χορηγηθεί στο τρίτο πρόσωπο, η εταιρεία υποστηρίζει στο έγγραφο υπόμνημά της (σελ. 6) ότι «...γνωστοποιήθηκε στον συνδρομητή ότι είχε τη δυνατότητα, εφόσον το επιθυμούσε, να προβεί ο ίδιος και σε φραγή υπηρεσιών εντούτοις δεν αξιοποίησε αυτήν τη δυνατότητα.».

Πλην όμως, ο εν λόγω ισχυρισμός της εταιρείας δεν αναιρεί σε καμία περίπτωση την ευθύνη της, ενόψει του ότι, όπως η ίδια η εταιρεία έχει δηλώσει στην υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 185/02-11-2020 επιστολή της, σε τέτοιες περιπτώσεις, προβαίνει άμεσα σε φραγή των υπηρεσιών της υφιστάμενης κάρτας και σε ενεργοποίηση του νόμιμου συνδρομητή σε νέα κάρτα. Η δε λήψη άμεσων μέτρων αποτελεί υποχρέωση του παρόχου για τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών των πελατών του, υποχρέωση με την οποία έχουν επιφορτιστεί οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από την κείμενη νομοθεσία. Η μη λήψη άμεσων μέτρων και ο ισχυρισμός της εταιρείας ότι επαφίεται στον συνδρομητή να προβεί ο ίδιος στη φραγή των υπηρεσιών της κάρτας του μη δικαιούμενου προσώπου συνιστά συνειδητή ανοχή εκ μέρους της εταιρείας στην εξακολούθηση της παραβίασης του απορρήτου του συνδρομητή της και για το λόγο αυτό στοιχειοθετείται η αποδοθείσα στην εταιρεία παράβαση.

Ενόψει, εξάλλου, της εμφάνισης παρόμοιων περιστατικών αντικατάστασης κάρτας sim ή εκτροπής κλήσεων κατόπιν αιτήσεων μη δικαιούμενων προς τούτο προσώπων, με αποτέλεσμα την παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών των νομίμων χρηστών των εν λόγω συνδέσεων, η εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» απέστειλε στην Αρχή το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 280/03-08-2022 συμπληρωματικό έγγραφο υπόμνημά της, στο οποίο περιγράφει συνολικά το φαινόμενο και τις δικές της ενέργειες προς την αντιμετώπισή του. Ειδικότερα, η εταιρεία αναφέρει ότι τα περιστατικά αυτά (όπως αποκαλούνται βιβλιογραφικά με τον όρο «sim swar fraud»), εμφανίστηκαν από τον μήνα Φεβρουάριο του έτους 2020 έως τον Αύγουστο του έτους 2021, ότι προφανής στόχος των τρίτων προσώπων ήταν η εξαπάτηση των νομίμων χρηστών των συνδέσεων και η πρόσβασή τους σε δεδομένα επικοινωνίας αυτών, με απότερο σκοπό την πρόσβασή τους σε τραπεζικούς λογαριασμούς των χρηστών και την αφαίρεση χρηματικών ποσών από αυτούς. Το φαινόμενο συνέπεσε, σύμφωνα με την εταιρεία, με την ραγδαία αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών τα τελευταία έτη, λόγω και της πανδημίας του κορωνοϊού. Σύμφωνα δε με την εταιρεία, από συγκεντρωτικά στοιχεία των τραπεζικών ιδρυμάτων προκύπτει ότι κατά τη διετία 2020-2021 έλαβαν χώρα πάνω από 800.000 περιστατικά ηλεκτρονικής απάτης, χωρίς να καταγράφεται όμως ότι σε όλα αυτά τα περιστατικά έλαβε χώρα και παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών των θιγόμενων. Η εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», ωστόσο, δηλώνει στο εν λόγω συμπληρωματικό υπόμνημά της

**ΑΔΑΕ**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ότι κατά το εν λόγω χρονικό διάστημα (από 01-01-2020 έως 31-12-2021) έχει διεκπεραιώσει 379.437 αιτήματα αντικατάστασης κάρτας sim, ο συνολικός δε αριθμός των περιστατικών sim swap fraud που εμφανίστηκαν και γνωστοποιήθηκαν στην Αρχή κατά το χρονικό αυτό διάστημα ήταν είκοσι επτά (27).

Τέλος, η εταιρεία αναφέρει στο συμπληρωματικό υπόμνημά της τις ενέργειες και τα μέτρα που έχει λάβει από το Μάρτιο του έτους 2020 και εντεύθεν προκειμένου για την αντιμετώπιση του φαινομένου, μέτρα που αφορούν ειδικότερα στην ενίσχυση των δικλίδων ασφαλείας κατά την διεκπεραίωση των αιτημάτων αντικατάστασης κάρτας sim, είτε αυτά υποβάλλονται με φυσική παρουσία του συνδρομητή, είτε με εξουσιοδότηση (εμπεριστατωμένος έλεγχος δικαιολογητικών, λήψη και διατήρηση αντιγράφων των υποβαλλόμενων δικαιολογητικών στα αρχεία της εταιρείας, κλήση στον αριθμό στον οποίο αφορά το αίτημα, επιβεβαίωση του αιτήματος από τον νόμιμο κάτοχο του επίμαχου τηλεφωνικού αριθμού, καθυστέρηση στη λειτουργία της νέας κάρτας sim, συνεχής επιμόρφωση και ενημέρωση του προσωπικού της εταιρείας κλπ).

Συμπερασματικά, η εταιρεία υποστηρίζει ότι, ενόψει των προσπαθειών που έχει κάνει προκειμένου να ενισχύσει τα μέτρα ασφάλειας και να επιτύχει την ελαχιστοποίηση τέτοιων φαινομένων και ενόψει του πολύ μικρού αριθμού αυτών των περιστατικών σε σχέση με τον συνολικό αριθμό των αιτημάτων αντικατάστασης κάρτας sim που έχει διεκπεραιώσει, η Αρχή θα πρέπει να λάβει υπόψη της όλα τα ανωτέρω και να αποφασίσει συνολικά για το ζήτημα, απαλλάσσοντας την εταιρεία από την ευθύνη για τα εν λόγω περιστατικά.

**Δ. Ενόψει των ανωτέρω και έχοντας υπόψη:**

1. Τις διατάξεις του ν.3115/2003 «Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών» (ΦΕΚ Α' 47) και ιδίως τα άρθρα 1 παρ. 1, 6 και 11 αυτού,
2. Τις διατάξεις του ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΦΕΚ Α'133), όπως ισχύει, και ιδίως τα άρθρα 4, 12 και 13 αυτού,
3. Τις διατάξεις του ν. 3674/2008 «Ενίσχυση του θεσμικού πλαισίου διασφάλισης του απορρήτου της τηλεφωνικής επικοινωνίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 136), ιδίως του άρθρου 11 αυτού,
4. Τις διατάξεις της υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. «Κανονισμός για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ Β' 2715/2011),
5. 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» (ΦΕΚ Β'1642/7.11.2003), όπως ισχύει, ιδίως τα άρθρα 4 και 6 αυτής, όπως ισχύει,
6. 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,

7. Την υπ' αριθ. 34051/29.05.2019 Απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ. 326), περί διορισμού Προέδρου της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, όπως διορθώθηκε στο ορθό με το ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ.396/2019,

8. Την υπ' αριθμ. 58347/21-12-2020 Απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης (ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ. 1066/24-12-2020) περί διορισμού νέων μελών στην Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών,

9. Το με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1914/17.07.2020 έγγραφο της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

10. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 141/21.09.2020 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

11. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 185/02.11.2020 έγγραφο της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

12. Την εισήγηση 294/2020 προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,

13. Την Απόφαση 358/2020 της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,

14. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-247/29.12.2020 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

15. Το με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-35/19.01.2021 έγγραφο της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

16. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 57/08.02.2021 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

17. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 65/02.03.2021 επιστολή της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

18. Την από 11.03.2021 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν των υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1914/17.07.2020 και ΕΜΠ-185/02.11.2020 εγγράφων αναφορικά με το περιστατικό πιθανής απάτης τύπου sim swap της 09.04.2020»,

19. Την υπ' αριθμ. 132/2021 Εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,

20. Το υπ' αριθμ. 11 πρακτικό της από 26 Μαΐου 2021 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,

21. Την υπ' αριθμ. 181/2021 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε., με την οποία εγκρίθηκε η από 11.03.2021 Έκθεση Ελέγχου με τίτλο «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν των υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1914/17.07.2020 και ΕΜΠ-185/02.11.2020 εγγράφων αναφορικά με το περιστατικό πιθανής απάτης τύπου sim swap της 09.04.2020»,

22. Την υπ' αριθμ. 4/2022 εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,

23. Το υπ' αριθμ. 2 πρακτικό της από 21 Ιανουαρίου 2022 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,

24. Την υπ' αριθμ. 31/2022 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε. περί κλήσης σε ακρόαση της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

25. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 322/07-02-2022 Κλήση σε ακρόαση της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ

- ΑΕΕΤ», μετά της συνημμένης σε αυτήν Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. με αριθμό 31/2022,
26. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 99/08-03-2022 έγγραφο αίτημα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» περί παράτασης της προθεσμίας υποβολής υπομνήματος,
27. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 141/01-04-2022 έγγραφο υπόμνημα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» ενώπιον της Α.Δ.Α.Ε.,
28. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 280/03-08-2022 συμπληρωματικό υπόμνημα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» ενώπιον της Α.Δ.Α.Ε.,
29. Τα πρόσφατα οικονομικά στοιχεία της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», όπως προκύπτουν από τον τελευταίο δημοσιευμένο ισολογισμό της,
30. Την υπ' αριθμ. 109/2023 εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
31. Το υπ' αριθμ. 13 Πρακτικό της από 29 Μαρτίου 2023 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,

#### ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ ΟΜΟΦΩΝΑ

Την **ύπαρξη ευθύνης** της εταιρείας με την επωνυμία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» για την αποδιδόμενη σε αυτήν παράβαση, όπως αναλύεται ανωτέρω στις ενότητες Β και Γ της παρούσας.

#### ΕΠΙΒΑΛΛΟΥΜΕ ΟΜΟΦΩΝΑ

στην εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»: α) για την πρώτη αποδιδόμενη παράβαση **τη διοικητική κύρωση του χρηματικού προστίμου ύψους ογδόντα χιλιάδων ευρώ (80.000 €)** και για β) για τη δεύτερη αποδιδόμενη παράβαση **τη διοικητική κύρωση του χρηματικού προστίμου ύψους είκοσι χιλιάδων ευρώ (20.000 €)** Για το είδος των εν λόγω διοικητικών κυρώσεων, ελήφθη υπόψη ιδίως η αρχή της αναλογικότητας, η βαρύτητα των αποδιδόμενων παραβάσεων, καθώς και τα πρόσφατα οικονομικά στοιχεία της εταιρείας.

Η παρούσα απόφαση της Α.Δ.Α.Ε. να επιδοθεί στην εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ».

Η παρούσα απόφαση να κοινοποιηθεί στον αρμόδια Εισαγγελέα Πρωτοδικών Αθηνών.

Κρίθηκε και αποφασίστηκε την Τετάρτη, 29 Μαρτίου 2023.

**Ο Πρόεδρος**

**Χρ. Ράμμος**