

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Μαρούσι, 12-07-2023

Αριθ. Πρωτ.: 2559

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΑΠΟΦΑΣΗ
(Αριθμ. 157/2023)

ΘΕΜΑ: Απόφαση σχετικά με την υπ' αριθμ. 323/07-02-2022 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, 5^η Απριλίου 2023, η Ολομέλεια της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, παρισταμένων του Προέδρου της Αρχής κ. Χρήστου Ράμμου, του Αντιπροέδρου κ. Μιχαήλ Σακκά, των τακτικών μελών κ.κ. Στέφανου Γκριτζαλη, Αικατερίνης Παπανικολάου, Νικολάου Παπαδάκη και Γεωργίου Μπακάλη, καθώς και του αναπληρωματικού μέλους, κ. Δαμιανού Χατζηαντωνίου, ο οποίος προσήλθε προς αναπλήρωση του τακτικού μέλους κ. Δημητρίου Βέργαδου, 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. 32/2022 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 αιτήματος που υποβλήθηκε με φυσική παρουσία σε κατάσταση της εταιρείας προσώπου φερόμενου ως εξουσιοδοτημένου από τον συνδρομητή με χρήση εξουσιοδότησης με βεβαιωμένο το γνήσιο της υπογραφής του εξουσιοδοτούντος.

Για τη διερεύνηση του εν λόγω περιστατικού, με την υπ' αριθμ. 366/2020 Απόφαση της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε., ορίστηκε Ομάδα Ελέγχου η οποία ολοκλήρωσε το έργο της με τη σύνταξη της από 25.02.2021 Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου. Η εν λόγω Έκθεση Ελέγχου εγκρίθηκε από την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε. κατά τη συνεδρίαση της 10^{ης} Ιουνίου 2021 με την υπ' αριθμ. 202/2021 Απόφασή της.

Β. Ενόψει των αποτελεσμάτων της από 25.02.2021 «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 swap της 07.05.2020», προέκυψαν οι ακόλουθες ενδεχόμενες παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών εκ μέρους της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»:

α) 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 07-05-2020 πραγματοποιήθηκε αντικατάσταση κάρτας sim κατόπιν αιτήματος με φυσική παρουσία σε κατάσταση της εταιρείας προσώπου φερόμενου ως εξουσιοδοτημένου από τον συνδρομητή με εξουσιοδότηση με βεβαιωμένο το γνήσιο της υπογραφής του.

Όπως προκύπτει από τον διενεργηθέντα έλεγχο, η διαδικασία της εταιρείας που ίσχυε κατά το χρόνο εμφάνισης του περιστατικού σε περίπτωση αιτήματος αντικατάστασης κάρτας sim δια εξουσιοδοτήσεως προέβλεπε ότι «...πραγματοποιείται ...τηλεφωνική επικοινωνία με τον συνδρομητή / κάτοχο της sim για την οποία ζητείται αντικατάσταση, προκειμένου να επιβεβαιωθεί τόσο το αίτημα αντικατάστασης, όσο και η ύπαρξη εξουσιοδότησης στον εμφανισθέντα εξουσιοδοτούμενο. Η ως άνω τηλεφωνική επικοινωνία πραγματοποιείται στον τηλεφωνικό αριθμό για τον οποίο ζητείται η αντικατάσταση sim...».

Πλην όμως, εν προκειμένω, παρά το γεγονός ότι ζητήθηκε από την εταιρεία να απαντήσει εάν προέβη στη συγκεκριμένη ενημέρωση του συνδρομητή πριν προχωρήσει στην αντικατάσταση της κάρτας sim, καθώς και να προσκομίσει τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία, η εταιρεία απάντησε αόριστα ότι τηρήθηκαν όλα τα βήματα της διαδικασίας, χωρίς να αποστείλει τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία. Επομένως, δεν προκύπτει εάν η εν λόγω κλήση πραγματοποιήθηκε, λαμβανομένου, μάλιστα, υπόψη και του ότι, τρεις ώρες μετά την αντικατάσταση της κάρτας sim, επικοινωνήσε ο συνδρομητής με την εταιρεία διαμαρτυρούμενος για τη μη λειτουργία της σύνδεσής του.

Η αντικατάσταση της κάρτας sim στη σύνδεση κινητής τηλεφωνίας του συνδρομητή 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 07-05-2020 και ώρα 10:07:34 έως 07-05-2020 και ώρα 14:05:08, η σύνδεση κινητής τηλεφωνίας του θιγόμενου λειτουργούσε σε κάρτα sim μη δικαιούμενου προσώπου. Το πλήθος των



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

εισερχόμενων και εξερχόμενων επικοινωνιών της εν λόγω σύνδεσης κατά το επίμαχο χρονικό διάστημα ήταν: 9 εισερχόμενες κλήσεις, 1 εξερχόμενη κλήση, 9 εξερχόμενα sms και 9 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.

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.

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

β) Παραβίαση της διάταξης της παρ. 4.2.2 της υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. (Κανονισμός για τη Διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών επικοινωνιών) δια της μη εκπαίδευσης του υπαλλήλου της εταιρείας στη σχετική με το επίμαχο περιστατικό διαδικασία

Όπως προκύπτει από την από 25.02.2021 έκθεση ελέγχου, ο υπάλληλος της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» που εξυπηρέτησε το επίμαχο αίτημα αντικατάστασης κάρτας sim είχε εκπαιδευτεί στη σχετική διαδικασία στις 20.05.2020, ενώ το περιστατικό έλαβε χώρα στις 07.05.2020 και η εν λόγω διαδικασία ήταν σε ισχύ από τα τέλη Απριλίου 2020.

Πλην όμως, σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 4.2.2 της υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε., «*το υπόχρεο πρόσωπο οφείλει να ενημερώνει με πρόσφορα μέσα και να εκπαιδεύει τους εργαζομένους και συνεργάτες του σχετικά με την εφαρμογή της Πολιτικής Ασφάλειας για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των επικοινωνιών και τις τροποποιήσεις της.*». Η υποχρέωση εκπαίδευσης αφορά στο σύνολο της Πολιτικής Ασφάλειας της εταιρείας, όπως αυτή άλλωστε εξειδικεύεται δια των επιμέρους διαδικασιών αυτής που αφορούν σε συγκεκριμένες αρμοδιότητες και ενέργειες στις οποίες προβαίνουν οι εργαζόμενοι της.

Γ. Κατόπιν των ανωτέρω, η Αρχή, με την υπ' αριθμ. 32/2022 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 323/07-02-2022 κλήση σε ακρόαση προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», μετά της συνημμένης υπ' αριθμ. 32/2022 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε., κοινοποιήθηκε στην εταιρεία. Ακολούθως, η εταιρεία υπέβαλε ενώπιον της Αρχής το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 100/08-03-2022 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 145/04-04-2022 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



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

εξαπατήθηκε από το τρίτο πρόσωπο που εμφανίστηκε στο κατάστημα της εταιρείας, προσκόμισε εξουσιοδότηση του συνδρομητή με βεβαιωμένο το γνήσιο της υπογραφής του εξουσιοδοτούντος από αρμόδια δημόσια Αρχή και αιτήθηκε στο όνομά του την αντικατάσταση της κάρτας sim. Σύμφωνα με την εταιρεία, η εξουσιοδότηση περιείχε όλα τα απαραίτητα στοιχεία ικανά να πείσουν για τη γνησιότητά της τον υπάλληλο της εταιρείας.

Πλην όμως, αυτό που προσάπτεται στην εταιρεία, εν προκειμένω, είναι το γεγονός ότι δεν προκύπτει από κανένα στοιχείο ότι τηρήθηκε η διαδικασία της εταιρείας και ότι εκλήθη τηλεφωνικώς ο συνδρομητής για να επιβεβαιώσει το αίτημα της αντικατάστασης της κάρτας sim αυτού, καθώς η εταιρεία, όλως αορίστως, επικαλείται ότι τηρήθηκαν όλα τα στάδια της διαδικασίας και ότι «...*πρόεβη και σε τηλεφωνική επικοινωνία με τον αιτούντα συνδρομητή/κάτοχο της κάρτας sim πριν την πραγματοποίηση της διαδικασίας αντικατάστασης κάρτας sim.*» (σελ. 4 του υπομνήματος), χωρίς να προσκομίζει, ωστόσο, κανένα αποδεικτικό προς τούτο στοιχείο. Το γεγονός, άλλωστε, ότι η συνδρομητριά μετέβη λίγες ώρες αργότερα σε κατάστημα της εταιρείας προκειμένου να ζητήσει την επαναφορά της κάρτας sim της συνηγορεί στο συμπέρασμα ότι ουδεμία επικοινωνία μαζί της πραγματοποιήθηκε πριν την αντικατάσταση της κάρτας sim της.

Ισχυρίζεται, ωστόσο, η εταιρεία ότι δεν μπορούσε να προσκομίσει αποδεικτικό της πραγματοποίησης της κλήσης επιβεβαίωσης του αιτήματος του συνδρομητή, ενόψει του ότι δεν τηρεί αρχείο με καταγεγραμμένες όλες τις επικοινωνίες της με τους συνδρομητές/πελάτες της κι ότι κάτι τέτοιο θα ήταν αντίθετο με την κείμενη νομοθεσία περί καταγραφής συνδιαλέξεων για εμπορικούς σκοπούς, καθώς δεν θα μπορούσε να κριθεί σε καμία περίπτωση αναγκαία η διατήρηση αυτού του είδους της επικοινωνίας. Καταλήγει η εταιρεία, συνεπώς, ότι αρκεί η δήλωσή της περί τηρήσεως της διαδικασίας και πραγματοποίησης της κλήσης στον αριθμό που αφορούσε το αίτημα αντικατάστασης κάρτας sim, χωρίς καμία άλλη διατύπωση και απόδειξη προς τούτο.

Πλην όμως, ο εν λόγω ισχυρισμός της εταιρείας είναι αβάσιμος. Και τούτο διότι, η εταιρεία δεν προσκόμισε καν αντίγραφο από το σχετικό αρχείο των κλήσεων της από το οποίο να προκύπτει, έστω η πραγματοποίηση της κλήσης προς τον επίμαχο αριθμό κι όχι απαραίτητα το περιεχόμενο αυτής. Σε κάθε περίπτωση, η αναγκαιότητα της καταγραφής αυτού του είδους των επικοινωνιών είναι φανερή και ουδείς δύναται να υποστηρίξει το αντίθετο, δεδομένου ότι με αυτόν τον τρόπο υφίσταται ασφάλεια ως προς την απόδειξη του νόμιμου αιτήματος πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας του συνδρομητή και υπό την προϋπόθεση βέβαια της προηγούμενης ενημέρωσης και συγκατάθεσης του συνδρομητή ως προς την εν λόγω καταγραφή. Προκύπτει, άλλωστε, ο επαγγελματικός σκοπός μιας τέτοιας καταγραφής, ο οποίος συνίσταται στην απόδειξη μιας «συναλλαγής», η οποία ενδεχομένως να μην έχει οικονομικό χαρακτήρα για την εταιρεία, αφορά ωστόσο σε πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας και στην προστασία του

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

απορρήτου των επικοινωνιών του συνδρομητή, συνεπώς δικαιολογείται πλήρως η διατήρηση αυτού του είδους των συνδιαλέξεων.

Συμπερασματικά, 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 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 το περιστατικό.

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 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. 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 έλλειψης εκπαίδευσης του υπαλλήλου της εταιρείας που εξυπηρέτησε το επίμαχο αίτημα, η «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» επικαλείται στο έγγραφο υπόμνημά της (σελ. 5) ότι το γεγονός αυτό «...δεν αποτελεί αίτιο του πιο πάνω συμβάντος και δεν υπάρχει αιτιώδης συνάφεια μεταξύ αυτού και της καταλογιζόμενης από την Αρχή παραβίασης, δεδομένου ότι άλλωστε ο πιο πάνω υπάλληλος τήρησε πλήρως την ισχύουσα τότε διαδικασία.». Πλην όμως, ο εν λόγω ισχυρισμός της εταιρείας είναι αβάσιμος, δεδομένου ότι, αφενός, όπως προαναφέρθηκε, ο υπάλληλος της εταιρείας δεν τήρησε την προβλεπόμενη διαδικασία και δεν προκύπτει ότι κάλεσε τον αριθμό στον οποίο αφορούσε το αίτημα αντικατάστασης κάρτας sim προκειμένου να το επιβεβαιώσει, αφετέρου, η υποχρέωση εκπαίδευσης των υπαλλήλων της εταιρείας σχετικά με την τήρηση της Πολιτικής Διασφάλισης του Απορρήτου των επικοινωνιών αυτής και των επιμέρους διαδικασιών που την συναποτελούν συνιστά αυτοτελή υποχρέωση του παρόχου, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 4.2.2 του Κανονισμού της Α.Δ.Α.Ε..

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

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

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 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 (εμπειριστατωμένος 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),

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

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 298/2020 προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
13. Την Απόφαση 366/2020 της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,
14. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-245/29.12.2020 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,
15. Το με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-36/19.01.2021 έγγραφο της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,
16. Την από 25.02.2021 «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 07.05.2020»,
17. Την υπ' αριθμ. 150/2021 Εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
18. Το υπ' αριθμ. 12 πρακτικό της από 10 Ιουνίου 2021 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,
19. Την υπ' αριθμ. 202/2021 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε., με την οποία εγκρίθηκε η από 25.02.2021 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 07.05.2020»,
20. Την υπ' αριθμ. 5/2022 εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
21. Το υπ' αριθμ. 2 πρακτικό της από 21 Ιανουαρίου 2022 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,
22. Την υπ' αριθμ. 32/2022 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε. περί κλήσης σε ακρόαση της εταιρείας εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

23. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 323/07-02-2022 Κλήση σε ακρόαση της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», μετά της συνημμένης σε αυτήν Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. με αριθμό 32/2022,
24. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 100/08-03-2022 έγγραφο αίτημα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» περί παράτασης της προθεσμίας υποβολής υπομνήματος,
25. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 145/04-04-2022 έγγραφο υπόμνημα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» ενώπιον της Α.Δ.Α.Ε.,
26. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 280/03-08-2022 συμπληρωματικό υπόμνημα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» ενώπιον της Α.Δ.Α.Ε.,
27. Τα πρόσφατα οικονομικά στοιχεία της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», όπως προκύπτουν από τον τελευταίο δημοσιευμένο ισολογισμό της,
28. Την υπ' αριθμ. 119/2023 εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
29. Το υπ' αριθμ. 14 Πρακτικό της από 5 Απριλίου 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

στην εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»: α) για την πρώτη αποδιδόμενη παράβαση **κατά πλειοψηφία τη διοικητική κύρωση του χρηματικού προστίμου ύψους ογδόντα χιλιάδων ευρώ (80.000 €)**. Μειοψήφησε το τακτικό μέλος της Αρχής κ. Γεώργιος Μπακάλης, ο οποίος ψήφισε υπέρ της επιβολής της διοικητικής κύρωσης του χρηματικού προστίμου ύψους πενήντα χιλιάδων ευρώ (50.000 €) και β) για τη δεύτερη αποδιδόμενη παράβαση **ομόφωνα την επιβολή της διοικητικής κύρωσης του χρηματικού προστίμου ύψους είκοσι χιλιάδων ευρώ (20.000 €)**. Για το είδος των διοικητικών κυρώσεων που επιβλήθηκαν, ελήφθη υπόψη ιδίως η αρχή της αναλογικότητας, η βαρύτητα της αποδιδόμενης παραβάσεως, καθώς και τα πρόσφατα οικονομικά στοιχεία της εταιρείας. Το τακτικό μέλος της ΑΔΑΕ κ. Μπακάλης ψήφισε υπέρ της διοικητικής κύρωσης ύψους πενήντα χιλιάδων ευρώ για την πρώτη αποδιδόμενη παράβαση, ενόψει του ότι επρόκειτο για σφάλμα του υπαλλήλου της εταιρείας που εξυπηρέτησε το επίμαχο αίτημα αντικατάστασης κάρτας sim, ενώ όλη η λουτή διαδικασία της εταιρείας είχε τηρηθεί.

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



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Η παρούσα απόφαση να κοινοποιηθεί στον αρμόδια Εισαγγελέα Πρωτοδικών Αθηνών.

Κρίθηκε και αποφασίστηκε την Τετάρτη, 5 Απριλίου 2023.

Ο Πρόεδρος

Χρ. Ράμμος