

Μαρούσι, 21-08-2023

Αριθ. Πρωτ.: 2865

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

**ΑΠΟΦΑΣΗ**  
**(Αριθμ. 247/2023)**

**ΘΕΜΑ:** Απόφαση σχετικά με την υπ' αριθμ. 2163/22-08-2022 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 Παρασκευή, 2<sup>α</sup> Ιουνίου 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. 294/2022 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.) υποβλήθηκε η υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2983/04.12.2020 αναφορά περιστατικού ασφάλειας της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», με την οποία η εταιρεία ενημέρωσε την Α.Δ.Α.Ε., μεταξύ άλλων, αναφορικά με συμβάν μη ζητηθείσας εκτροπής εισερχόμενων κλήσεων και αντικατάστασης κάρτας sim αναφορικά με τον αριθμό σύνδεσης ..... 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. 37/2021 Απόφαση της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε., ορίστηκε Ομάδα Ελέγχου η οποία ολοκλήρωσε το έργο της με τη σύνταξη της από 04.10.2021 «Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2983/04.12.2020 αναφοράς

περιστατικού σχετικά με συμβάν αντικατάστασης κάρτας sim για τον αριθμό σύνδεσης 697XXXX150». Η εν λόγω Έκθεση Ελέγχου εγκρίθηκε από την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε. κατά τη συνεδρίαση της 13<sup>ης</sup> Ιουλίου 2022 με την υπ' αριθμ. 294/2022 Απόφασή της.

**Β.** Ενόψει των αποτελεσμάτων της από 04.10.2021 Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου, 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 κινητής τηλεφωνίας συνδρομητή προς μη εξουσιοδοτημένο προς τούτο πρόσωπο, καθώς και αντικατάσταση της κάρτας sim του 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 09-10-2020, κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας με την εξυπηρέτηση πελατών της εταιρείας προσώπου που προσποιήθηκε τον συνδρομητή, πραγματοποιήθηκε εκτροπή κλήσεων της σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας του συνδρομητή σε τρίτο αριθμό. Η εν λόγω ενέργεια πραγματοποιήθηκε κατόπιν ταυτοποίησης του φερόμενου συνδρομητή από τον αρμόδιο υπάλληλο, μέσω επιβεβαίωσης προσωπικών στοιχείων του συνδρομητή. Ακολούθως, πραγματοποιήθηκε αντικατάσταση της κάρτας sim του συνδρομητή κατόπιν τηλεφωνικώς και πάλι υποβληθέντος αιτήματος προσώπου που προσποιήθηκε τον συνδρομητή και ταυτοποίησής του μέσω επιβεβαίωσης προσωπικών του στοιχείων. Από την ενημερωτική επιστολή, άλλωστε, που απεστάλη από την εταιρεία στον θιγόμενο συνδρομητή προκύπτει ότι, κατά τις δύο τηλεφωνικές επικοινωνίες – αιτήματα εκτροπής κλήσεων και αντικατάστασης κάρτας sim, δεν χρησιμοποιήθηκε το σύνολο των στοιχείων που προβλέπει η σχετική διαδικασία της εταιρείας για την πραγματοποίηση της ταυτοποίησης του συνδρομητή τηλεφωνικώς.

Πλην όμως, επισημαίνεται ότι η Α.Δ.Α.Ε. με την υπ' αριθμ. πρωτ. 4115/20.12.2019 Σύστασή της προς τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, είχε προβλέψει μέτρα ασφάλειας κατά την εξυπηρέτηση τηλεφωνικών αιτημάτων συνδρομητών που σχετίζονταν με πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας και συγκεκριμένα είχε συστήσει στους παρόχους την αποφυγή εξυπηρέτησης τηλεφωνικώς τέτοιων αιτημάτων, όταν η επιβεβαίωση της ταυτοπροσωπίας πραγματοποιείται μόνο με εξακρίβωση των προσωπικών στοιχείων του συνδρομητή, άλλως τη λήψη πρόσθετων ενδεδειγμένων μέτρων, γεγονός που αγνόησε η εταιρεία, όπως και την υποχρέωση ενημέρωσης της Α.Δ.Α.Ε., σύμφωνα με την εν λόγω Σύσταση. Συγκεκριμένα, η εν λόγω Τεχνική Σύσταση διαβιβάστηκε 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, ζητήθηκε, μάλιστα, από τους παρόχους να ενημερώσουν την Αρχή σχετικά με τα μέτρα που έχουν λάβει αναφορικά με την εν λόγω Σύσταση. Παρά τα ανωτέρω, η



**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» δεν ακολούθησε την προαναφερθείσα Σύσταση της Αρχής, εξυπηρετώντας τηλεφωνικά τα προαναφερθέντα αιτήματα του φερόμενου συνδρομητή, ούτε έλαβε άλλα μέτρα πρόληψης τέτοιων φαινομένων.

Η πραγματοποιηθείσα εκτροπή των κλήσεων του συνδρομητή σε τρίτο αριθμό, όπως προέκυψε, καθώς και η αντικατάσταση της κάρτας sim του συνδρομητή είχαν ως αποτέλεσμα την παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών του θιγόμενου συνδρομητή, δεδομένου ότι, οι επικοινωνίες που πραγματοποιήθηκαν κατά το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ήταν ενεργή η εκτροπή κλήσεων της σύνδεσης του συνδρομητή αφορούσαν σε: 13 εισερχόμενες κλήσεις, 3 εισερχόμενες κλήσεις από εκτροπή κλήσεων, 6 εξερχόμενες κλήσεις, 10 εξερχόμενα sms, 38 εισερχόμενα sms και 50 καταγραφές χρήσης υπηρεσίας δεδομένων. Οι επικοινωνίες που πραγματοποιήθηκαν κατά το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ήταν ενεργή η αντικατασταθείσα κάρτα sim ήταν 2 εισερχόμενες κλήσεις, 2 εισερχόμενες κλήσεις από εκτροπή κλήσεων, 7 εξερχόμενα sms και 30 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 ΑΔΑΕ 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.

**β) Παράβαση της παρ. 4.2.2 του Κανονισμού για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Απόφαση 165/2011 της Α.Δ.Α.Ε.) περί υποχρέωσης εκπαίδευσης των εργαζομένων και συνεργατών του παρόχου για την τήρηση των διατάξεων περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών.**

Όπως προκύπτει από την από 04.10.2021 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2983/04.12.2020 αναφοράς περιστατικού σχετικά με συμβάν αντικατάστασης κάρτας sim για τον αριθμό σύνδεσης .....», από τα στοιχεία που προσκόμισε η εταιρεία δεν προκύπτει η ημερομηνία και ο τρόπος εκπαίδευσης της υπαλλήλου του τμήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας, που προέβη στην προώθηση κλήσεων της σύνδεσης ..... την 09.10.2020 και ώρα 08:24:49, καθώς και η ημερομηνία και ο τρόπος εκπαίδευσης της υπαλλήλου του τμήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας που προέβη στην αντικατάσταση κάρτας sim της ..... την 09.10.2020 και ώρα 12:10:49. Σύμφωνα, άλλωστε, με τη διάταξη του άρθρου 4.2.2 του Κανονισμού της Αρχής, «*το υπόχρεο πρόσωπο οφείλει να ενημερώνει 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 ...*».

**γ) Μη λήψη άμεσων μέτρων ασφάλειας εκ μέρους της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» για την απενεργοποίηση της εκτροπής των κλήσεων της σύνδεσης, με αποτέλεσμα τη διακινδύνευση του απορρήτου των επικοινωνιών του συνδρομητή.**

Όπως προκύπτει από τον διενεργηθέντα έλεγχο, η εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» προέβη στην επαναφορά της κάρτας sim του συνδρομητή την 09.10.2020 και ώρα 18:00:10, με αποτέλεσμα από το σημείο αυτό και έπειτα να λειτουργεί κανονικά η σύνδεση του συνδρομητή. Πλην όμως, η εταιρεία δεν προέβη άμεσα στην απενεργοποίηση της εκτροπής των κλήσεων που είχε πραγματοποιηθεί πριν την αντικανονική αντικατάσταση της κάρτας sim του συνδρομητή, με συνέπεια, μέχρι την απενεργοποίηση της εκτροπής, που πραγματοποιήθηκε δύο ημέρες αργότερα, ήτοι την 11.10.2020 και ώρα 14:49:56, να εξακολουθούν οι εισερχόμενες κλήσεις του να προωθούνται στον τρίτο αριθμό.

Το γεγονός αυτό έθεσε ενδεχόμενα υπό περαιτέρω διακινδύνευση το απόρρητο των επικοινωνιών του συνδρομητή για το επίμαχο χρονικό διάστημα, κατά 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. 294/2022 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 30-09-2022. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2163/22-08-2022 κλήση σε ακρόαση προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», μετά της συνημμένης υπ'

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

αριθμ. 294/2022 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε., κοινοποιήθηκε στην εταιρεία. Ακολούθως, η εταιρεία υπέβαλε ενώπιον της Αρχής το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 300/06-09-2022 έγγραφό της με το οποίο ζητούσε την παράταση της προθεσμίας υποβολής υπομνήματος για την εν λόγω υπόθεση. Κατόπιν αυτού, η Α.Δ.Α.Ε. έκανε δεκτό το αίτημα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» και όρισε νέα ημερομηνία για την υποβολή του εγγράφου υπομνήματος της εταιρείας την 07-10-2022 και η εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» απέστειλε το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2801/10-10-2022 έγγραφο υπόμνημά της.

Επί των ισχυρισμών της εταιρείας:

α) 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 κινητής τηλεφωνίας του συνδρομητή, όσο και για την πραγματοποίηση σε δεύτερο χρόνο της αντικατάστασης της κάρτας sim του κινητού του τηλεφώνου. Εξάλλου, η εταιρεία, σύμφωνα με τα λεγόμενά της, προκειμένου να ταυτοποιήσει την καλούντα συνδρομητή κατά το στάδιο του αιτήματος της αντικατάστασης κάρτας sim προέβη σε κλήση στον τηλεφωνικό αριθμό στον οποίο αυτή αφορούσε, πλην όμως είχε προηγηθεί η εκτροπή κλήσεων, επομένως δεν κατέστη εφικτή η αποκάλυψη του κακόβουλου τρίτου.

Πλην όμως, επισημαίνεται ότι προς το σκοπό αυτή είχε αποσταλεί στους παρόχους και η υπ' αριθμ. πρωτ. 4115/20.12.2019 Σύσταση της ΑΔΑΕ για την αποφυγή εξυπηρέτησης τηλεφωνικών αιτημάτων πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας. Σε ό,τι αφορά, άλλωστε, στον ισχυρισμό της εταιρείας ότι η από εν λόγω Τεχνική Σύσταση της ΑΔΑΕ δεν αποτελεί περιεχόμενο νομοθετικής ρύθμισης και δεν μπορεί να υποστηριχτεί ότι υπάρχει νομική υποχρέωση των παρόχων να εφαρμόζουν τα τεχνικά μέτρα που αναφέρονται στη σύσταση αυτή, επισημαίνεται ότι η εταιρεία, προκειμένου για τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών των συνδρομητών της, λαμβάνει μέτρα ασφάλειας, τα οποία είτε έχουν επιβληθεί κατά τρόπο συγκεκριμένο από την ΑΔΑΕ στις κανονιστικές της πράξεις (Απόφαση 165/2011), είτε ορίζονται από τον ίδιο τον πάροχο εσωτερικά, η δε αξιοπιστία και η αποτελεσματικότητά τους ελέγχονται από την Αρχή. Μάλιστα, σύμφωνα με τη νομολογία, «...η Πολιτική Ασφάλειας της εταιρείας δεν αφορά μέτρα που συγκεκριμενοποιούνται με τέτοιο λεπτομερειακό τρόπο, ώστε να μπορεί να

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

υποστηριχτεί ότι η ΑΔΑΕ απαιτεί τη λήψη μέτρων τα οποία δεν έχει εγκρίνει, ενώ η ΑΔΑΕ, στο πλαίσιο άσκησης των οριζόμενων στο άρθρο 6 του ν.3115/2003 αρμοδιοτήτων της, δεν εμποδίζεται να ελέγξει και να χαρακτηρίσει ως ανεπαρκή ή αναποτελεσματικά τα μέτρα που εφαρμόζει ο πάροχος για τη διασφάλιση του απορρήτου της επικοινωνίας», ιδίως ενόψει του διαπιστωθέντος περιστατικού προσβολής του απορρήτου, όπως στην κρινόμενη υπόθεση (ΔΕΦΑΘ 4052/2019 και ΔΕΦΑΘ 3656/2020). Όπως, άλλωστε, έχει κριθεί σε άλλη περίπτωση, «...η λήψη κλήσεων και μηνυμάτων που προορίζονταν για την καταγγέλλουσα, έστω και αν οφείλεται σε τεχνικό πρόβλημα των συστημάτων της προσφεύγουσας, συνιστά παραβίαση του απορρήτου της επικοινωνίας της καταγγέλλουσας και παράβαση εκ μέρους της προσφεύγουσας των προβλεπόμενων στα άρθρα 4 παρ. 1 του ν. 3471/2006 και 2 παρ. 1 και 2 του ν. 3674/2008 υποχρεώσεων της για τη διασφάλιση του απορρήτου, τη λήψη αποτρεπτικών τεχνικών και οργανωτικών μέτρων και τη χρήση και λειτουργία με ευθύνη της, των κατάλληλων προς το σκοπό αυτό συστημάτων υλικού και λογισμικού» (Διοικ. Εφ. Αθηνών 78/2020). Εν προκειμένω, συνεπώς, η εταιρεία εγκαλείται διότι, παρά την εν λόγω Σύσταση και ανεξαρτήτως της υποχρεωτικότητας αυτής, δεν είχε λάβει μέτρα ασφάλειας προκειμένου να εξασφαλίσει την ασφαλή ταυτοποίηση των συνδρομητών της κατά την τηλεφωνική εξυπηρέτηση αιτημάτων πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας. Η δε αναφορά στην τεχνική σύσταση επιρρωνύει την ευθύνη της εταιρείας, στο βαθμό που δια αυτής, είχε γνωστοποιηθεί στην εταιρεία η σπουδαιότητα του ζητήματος και η ανάγκη για λήψη πρόσθετων μέτρων ασφάλειας.

Επομένως, όλως αβασίμως επικαλείται η εταιρεία ότι δεν την βαρύνει κανένα πταίσμα ως προς τη διαχείριση των εν λόγω τηλεφωνικών αιτημάτων αφενός εκτροπής κλήσεων κι αφετέρου αντικατάστασης κάρτας sim.

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 τα περιστατικά αντικατάστασης καρτών sim κατόπιν αιτημάτων μη δικαιούμενων προς τούτο προσώπων ήταν ήδη γνωστά στην εταιρεία κατά το χρόνο του επίμαχου περιστατικού, είχε ήδη, εξάλλου, γνωστοποιηθεί στην εταιρεία, όπως προαναφέρθηκε, και η τεχνική Σύσταση της Α.Δ.Α.Ε., επομένως θα έπρεπε και οι υπάλληλοι της εταιρείας να είναι πιο επιμελείς και υποψιασμένοι κατά την τηλεφωνική εξυπηρέτηση τέτοιων αιτημάτων. Η δε εταιρεία θα μπορούσε, εξάλλου, να είχε λάβει μέτρα για τις περιπτώσεις που είχε προηγηθεί εκτροπή κλήσεων, ώστε αυτή να προκαλεί υποψίες στον υπάλληλο που καλείται να εξυπηρετήσει την αντικατάσταση κάρτας sim. Όπως, άλλωστε, αναφέρει η ίδια η εταιρεία στην υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 99/06-04-2021 επιστολή της που απέστειλε στην Αρχή σχετικά με το επίμαχο περιστατικό, «...από την 30/10/2020 έχει σταματήσει η



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

διαδικασία αντικατάστασης sim, για πελάτες λιανικής από το τηλεφωνικό μας κέντρο, παραπέμποντάς τους να εξυπηρετηθούν από κατάστημα.».

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.

β) Ως προς τη δεύτερη παράβαση της μη εκπαίδευσης των υπαλλήλων της εταιρείας που εξυπηρέτησαν τα αιτήματα εκτροπής κλήσεων και αντικατάστασης της επίμαχης κάρτας sim, η εταιρεία δεν προσκόμισε ούτε κατά τον διενεργηθέντα έλεγχο, ούτε δια του εγγράφου υπομνήματός της κανένα απολύτως αποδεικτικό στοιχείο για την πραγματοποίηση των εν λόγω εκπαιδεύσεων, επομένως, όλως αβασίμως υποστηρίζει στο έγγραφο υπόμνημά της (σελ. 6) ότι οι εκπαιδεύσεις αυτές πραγματοποιήθηκαν.

γ) Τέλος, ως προς την τρίτη 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. 7) ότι «...προκειμένου η εταιρεία μας να προβεί στην πιο πάνω ενέργεια όφειλε να έχει λάβει τη ρητή εντολή του συνδρομητή γεγονός το οποίο δεν υπήρξε.....».

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 2983/04-12-2020 επιστολή της με την οποία μάλιστα γνωστοποίησε στην Αρχή και το επίμαχο περιστατικό, 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. Ο ισχυρισμός, εξάλλου, της εταιρείας ότι δεν ζητήθηκε τούτο από τον συνδρομητή είναι παντελώς αβάσιμος, δεδομένου ότι όταν γνωστοποιείται το περιστατικό από τον πραγματικό συνδρομητή και επανέρχεται η κάρτα sim της εν λόγω τηλεφωνικής σύνδεσης στην κατοχή του, είναι δεδομένο ότι θα έπρεπε να έχει

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

επιβληθεί και η φραγή των εισερχομένων κλήσεων στην λανθασμένη κάρτα sim, χωρίς να χρειάζεται η εταιρεία υποβολή συγκεκριμένου προς τούτο αιτήματος από τον συνδρομητή. Για το λόγο αυτό και στοιχειοθετείται η αποδοθείσα στην εταιρεία παράβαση.

Περαιτέρω, η εταιρεία αναφέρει ότι τα περιστατικά αυτά (όπως αποκαλούνται βιβλιογραφικά με τον όρο «sim swap 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 απώτερο 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 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 ελάχιστα. Ήδη, εξάλλου, σύμφωνα με την εταιρεία το φαινόμενο του sim fraud έχει από τον Αύγουστο του έτους 2021 εξαλειφθεί και οι κακόβουλοι έχουν εστιάσει σε άλλους τρόπους αυθεντικοποίησης των τραπεζικών συναλλαγών.

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



**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

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 2983/04.12.2020 έγγραφο της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

10. Την υπ' αριθμ. 345/2020 εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,

11. Την υπ' αριθμ. 37/2021 Απόφαση της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,

12. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 77/16.03.2021 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

13. Το με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-99/06.04.2021 έγγραφο της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

14. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-153/23.06.2021 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

15. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-172/13.07.2021 επιστολή της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,

16. Την από 04.10.2021 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2983/04.12.2020 αναφοράς περιστατικού σχετικά με συμβάν αντικατάστασης κάρτας sim για τον αριθμό σύνδεσης 697XXXX150»,

17. Την υπ' αριθμ. 105/2021 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε. με θέμα «Σύσταση Ομάδας Εργασίας με αφορμή περιστατικά που έχουν γνωστοποιηθεί στην Αρχή και αφορούν σε αναφερόμενη ως μη ζητηθείσα αντικατάσταση καρτών SIM (sim swapping), με σκοπό τον εντοπισμό αδυναμιών και την πρόταση πιθανών επιπρόσθετων μέτρων ασφάλειας, προς το σκοπό της αποτελεσματικότερης προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών»,

18. Την υπ' αριθμ. 195/2022 Εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,

19. Το πρακτικό της από 13 Ιουλίου 2022 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,

20. Την υπ' αριθμ. 294/2022 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε., με την οποία εγκρίθηκε η από 04.10.2021 Έκθεση Ελέγχου με τίτλο «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2983/04.12.2020 αναφοράς περιστατικού σχετικά με συμβάν αντικατάστασης κάρτας sim για τον αριθμό σύνδεσης .....»,
21. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2163/22-08-2022 Κλήση σε ακρόαση της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», μετά της συνημμένης σε αυτήν Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. με αριθμό 294/2022,
22. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 300/06-09-2022 έγγραφο αίτημα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» περί παράτασης της προθεσμίας υποβολής υπομνήματος,
23. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2803/10-10-2022 έγγραφο υπόμνημα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» ενώπιον της Α.Δ.Α.Ε.,
24. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2801/10-10-2022 έγγραφο υπόμνημα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» ενώπιον της Α.Δ.Α.Ε.,
25. Τα πρόσφατα οικονομικά στοιχεία της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», όπως προκύπτουν από τον τελευταίο δημοσιευμένο ισολογισμό της,
26. Την υπ' αριθμ. 185/2023 εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
27. Το υπ' αριθμ. 24 Πρακτικό της από 2 Ιουνίου 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 **ομόφωνα τη διοικητική κύρωση του χρηματικού προστίμου ύψους πενήντα χιλιάδων ευρώ (50.000 €)**, β) για τη δεύτερη αποδιδόμενη παράβαση **κατά πλειοψηφία τη διοικητική κύρωση του χρηματικού προστίμου ύψους πενήντα χιλιάδων ευρώ (50.000 €)** και γ) για την τρίτη αποδιδόμενη παράβαση **ομόφωνα τη διοικητική κύρωση της σύστασης**. Για το είδος των εν λόγω διοικητικών κυρώσεων, ελήφθη υπόψη η αρχή της αναλογικότητας, η βαρύτητα των αποδιδόμενων παραβάσεων, καθώς και τα πρόσφατα οικονομικά στοιχεία της εταιρείας. Ειδικότερα, ως προς τη δεύτερη αποδιδόμενη παράβαση, ελήφθη ιδίως υπόψη από την πλειοψηφία το γεγονός ότι η στοχευμένη ειδική εκπαίδευση του προσωπικού και των συνεργατών του παρόχου είναι ικανή να αποτρέψει τέτοια φαινόμενα παραβίασης του απορρήτου των επικοινωνιών, όπου ο ανθρώπινος παράγοντας παίζει σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη του περιστατικού. Σύμφωνα, ωστόσο, με τον Αντιπρόεδρο, κ. Μιχαήλ Σακκά και τα μέλη κ.κ. Γεώργιο Μπακάλη και Νικόλαο Παπαδάκη, για τη

δεύτερη αποδιδόμενη παράβαση, είναι επαρκής η επιβολή της διοικητικής κύρωσης του χρηματικού προστίμου των είκοσι χιλιάδων ευρώ (20.000 €).

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

Η παρούσα απόφαση να κοινοποιηθεί στον αρμόδιο Εισαγγελέα Πρωτοδικών Αθηνών.

Κρίθηκε και αποφασίστηκε την Παρασκευή, 2 Ιουνίου 2023.

**Ο Πρόεδρος**

**Χρ. Ράμμος**