

Μαρούσι, 05-7-2022

Αριθ. Πρωτ.: 1827

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

**ΑΠΟΦΑΣΗ**  
**(Αριθμ. 253/2022)**

**ΘΕΜΑ:** Κανονισμός για τη λήψη μέτρων ασφάλειας κατά την εξυπηρέτηση αιτημάτων συνδρομητών ή χρηστών που σχετίζονται με πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας.

**Η ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΑΔΑΕ)**  
(Συνεδρίαση της 16<sup>ης</sup> Ιουνίου 2022)

Έχοντας υπόψη:

1. Το άρθρο 6 παρ. 1 περ. α, β και ιβ του Ν.3115/2003 (ΦΕΚ Α' 47/2003) «Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών».
2. Το άρθρο 3 παρ. 2 του Ν.3051/2002 (ΦΕΚ Α' 220/2002) «Συνταγματικά κατοχυρωμένες ανεξάρτητες αρχές, τροποποίηση και συμπλήρωση του συστήματος προσλήψεων στο δημόσιο τομέα και συναφείς ρυθμίσεις», όπως ισχύει.
3. Την υπ' αριθ. 16887/17.03.16 Απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ. 151/2016), περί συγκρότησης της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών.
4. Την υπ' αριθ. 34051/29.05.18 Απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ. 326/2018), περί διορισμού Προέδρου της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, όπως διορθώθηκε στο ορθό με το ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ.396/2019.
5. Την υπ' αριθ. 58347οικ./21.12.2020 Απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης (ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ. 1066) περί διορισμού νέων μελών στην Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών.
6. Τις διατάξεις του Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις».
7. Το υπ' αριθμ. 1 Πρακτικό της από 12.01.2022 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Αρχής.
8. Τη διαπίστωση της ανάγκης ενδυνάμωσης των υφιστάμενων διαδικασιών των παρόχων δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ώστε να διασφαλίζεται με όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερο τρόπο η ορθή ταυτοποίηση των συνδρομητών/χρηστών και η αποφυγή παραβίασης του απορρήτου των επικοινωνιών τους, και μάλιστα κατά τρόπο ενιαίο από όλους τους παρόχους.
9. Το σχέδιο Κανονισμού που ετέθη σε δημόσια διαβούλευση από την Α.Δ.Α.Ε. για το χρονικό διάστημα από 8.2.2022 έως και 8.4.2022.

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

10. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 165/21.04.2022 έγγραφο της εταιρείας COSMOTE .
11. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 981/11.04.2022 έγγραφο της εταιρείας VODAFONE.
12. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 982/11.04.2022 έγγραφο της εταιρείας WIND.
13. Την υπ' αριθμ.169/2022 εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
14. Το υπ' αριθμ. 25 Πρακτικό της από 16.06.2022 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Αρχής,
15. Την ανάγκη διασφάλισης του απορρήτου των επικοινωνιών.
16. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας αποφάσεως δεν προκαλείται δαπάνη για το τρέχον και τα επόμενα οικονομικά έτη εις βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού.

### ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

Την έκδοση του παρόντος Κανονισμού, οι διατάξεις του οποίου έχουν ως ακολούθως:

#### Άρθρο 1 - Πεδίο εφαρμογής των μέτρων

Η εφαρμογή των μέτρων αφορά στην εξυπηρέτηση αιτημάτων συνδρομητών ή/και χρηστών του παρόχου, ανεξαρτήτως του τρόπου εξυπηρέτησης αυτών (π.χ. από εκπρόσωπο, αυτοματοποιημένα κ.ά.), και αποκλειστικά στις περιπτώσεις που τα αιτήματα σχετίζονται με πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας.

Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρονται τα ακόλουθα είδη αιτημάτων:

Ενεργοποίηση – απενεργοποίηση προώθησης κλήσεων ή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αλλαγή κάρτας SIM/e-SIM, ενεργοποίηση – απενεργοποίηση φραγής κλήσεων, ενεργοποίηση τηλεφωνητή, επαναφορά κωδικού εισόδου στον τηλεφωνητή του συνδρομητή, αίτηση για αποστολή αναλυτικής κατάστασης εισερχόμενων – εξερχόμενων κλήσεων, κλείδωμα – ξεκλείδωμα κάρτας SIM, ανακοίνωση κωδικού απεμπλοκής κάρτας SIM (PUK), αλλαγή κωδικού πρόσβασης στο Διαδίκτυο, αίτηση για λήψη πληροφοριών σχετικά με συγκεκριμένες επικοινωνίες που πραγματοποιήθηκαν, αλλαγή στοιχείων επικοινωνίας του συνδρομητή.

#### Άρθρο 2 - Γενικές Απαιτήσεις

- 2.1. Σε περίπτωση συμβάντος μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας συνδρομητή ή χρήστη, ο πάροχος ενεργοποιεί την Πολιτική Διαχείρισης Περιστατικών Ασφάλειας, του άρθρου 9 της Απόφασης της ΑΔΑΕ υπ' αριθμ. 165/2011, «Κανονισμός για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ Β' 2715/17.11.2011), όπως ισχύει (εφεξής «ο Κανονισμός 165/2011 της ΑΔΑΕ»).
- 2.2. Ο πάροχος τηρεί καταγεγραμμένη διαδικασία, σύμφωνα με την παράγραφο 3.2.4 του Άρθρου 3 του Κανονισμού 165/2011 της ΑΔΑΕ, η οποία περιλαμβάνει μέτρα για την ισχυρή ταυτοποίηση του

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

συνδρομητή ή χρήστη πριν την πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 3 του παρόντος Κανονισμού. Η διαδικασία είναι προσβάσιμη, αδιαλείπτως και με εύκολο τρόπο, από το προσωπικό (υπαλλήλους ή/και συνεργάτες) του παρόχου που διεκπεραιώνει τα σχετικά αιτήματα.

- 2.3. Ο πάροχος μεριμνά για την εκπαίδευση του προσωπικού (υπαλλήλων ή/και συνεργατών) που εξυπηρετεί τα αιτήματα πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας συνδρομητή ή χρήστη, πριν την ανάληψη των καθηκόντων του, καθώς και σε τακτά χρονικά διαστήματα (κατ' ελάχιστον μία φορά τον χρόνο) αναφορικά με τη διαδικασία της προηγούμενης παραγράφου, διατηρώντας το σχετικό αρχείο εκπαιδεύσεων, στο οποίο πρέπει να αναφέρεται αναλυτικά το εκπαιδευτικό υλικό. Σε περίπτωση τροποποίησης της διαδικασίας πραγματοποιείται ενημέρωση του προσωπικού. Η εκπαίδευση θα πρέπει να εξασφαλίζει την προσήκουσα επιμόρφωση του προσωπικού και να περιλαμβάνει αξιολόγηση, τα αποτελέσματα της οποίας περιλαμβάνονται στο σχετικό αρχείο εκπαιδεύσεων.
- 2.4. Ο πάροχος διατηρεί τα αιτήματα πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας συνδρομητή ή χρήστη, τις ενέργειες εξυπηρέτησης των αιτημάτων αυτών από το προσωπικό του, καθώς και όλα τα συνοδευτικά των αιτημάτων έγγραφα ταυτοπροσωπίας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 3.2.8 του Άρθρου 3 του Κανονισμού 165/2011 της ΑΔΑΕ, με την επιφύλαξη τυχόν υποχρέωσης διατήρησής τους για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα εφόσον προβλέπεται από άλλες κείμενες διατάξεις.
- 2.5. Ο πάροχος ενημερώνει τους συνδρομητές ή χρήστες του αναφορικά με τη διαδικασία και τα δικαιολογητικά ή άλλα στοιχεία (ενδεικτικά, κωδικούς) που απαιτούνται για την ταυτοποίησή τους σε περίπτωση αιτήματος πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας τους, κατά τη σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης, αλλά και σε τακτά χρονικά διαστήματα (ενδεικτικά μία φορά τον χρόνο), με απευθείας προσωποποιημένη ενημέρωση και ανάρτηση στον ιστοχώρο του παρόχου.
- 2.6. Σε περίπτωση που το αίτημα πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας αφορά σε σύνδεση νομικού προσώπου, ο έλεγχος ταυτοπροσωπίας πραγματοποιείται με τον τρόπο που προβλέπει η κείμενη νομοθεσία ως προς την εκπροσώπηση των νομικών προσώπων και τη νομιμοποίηση των εκπροσώπων τους στις συναλλαγές τους με τρίτους.

### **Άρθρο 3 - Μέτρα για ισχυρή ταυτοποίηση**

- 3.1. Ο έλεγχος πρώτου επιπέδου της ταυτοπροσωπίας του αιτούντος πραγματοποιείται με έναν από τους παρακάτω τρόπους :

- 3.1.1. Σε περίπτωση αιτήματος που υποβάλλεται με αυτοπρόσωπη παρουσία του συνδρομητή ή χρήστη σε κατάσταση του παρόχου, το προσωπικό του παρόχου προβαίνει σε έλεγχο ταυτοπροσωπίας αυτού με επίδειξη έγκυρου πρωτότυπου εγγράφου ταυτοπροσωπίας (ενδεικτικά, δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου) και την αντιπαραβολή του με το ψηφιοποιημένο σώμα του εγγράφου αυτού που διατηρείται στο σχετικό Πληροφοριακό και Επικοινωνιακό Σύστημα (ΠΕΣ) εξυπηρέτησης πελατών του. Σε περίπτωση που η αντιπαραβολή αυτή δεν είναι δυνατή, το προσωπικό του παρόχου αρχικά προβαίνει σε αντιπαραβολή των στοιχείων του συνδρομητή ή χρήστη, όπως αυτά περιέχονται στο επιδειχθέν έγγραφο, με τα στοιχεία ταυτότητας συνδρομητή που είναι αποθηκευμένα στο εν λόγω ΠΕΣ και στη συνέχεια προβαίνει σε έλεγχο δεύτερου επιπέδου, όπως περιγράφεται στην παρ. 3.2 του παρόντος άρθρου.
- 3.1.2. Σε περίπτωση αιτήματος μέσω εξουσιοδότησης σε τρίτο πρόσωπο, το προσωπικό του παρόχου προβαίνει σε έλεγχο του εγγράφου εξουσιοδότησης, το οποίο πρέπει να είναι συμπληρωμένο ορθώς με τα στοιχεία του εξουσιοδοτούντα συνδρομητή ή χρήστη και να φέρει βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής αυτού από αρμόδιο όργανο. Σε περίπτωση προσκόμισης ψηφιακής εξουσιοδότησης, το προσωπικό του παρόχου προβαίνει σε έλεγχο εγκυρότητας της εξουσιοδότησης μέσω του οικείου ηλεκτρονικού συστήματος. Επιπλέον, το προσωπικό του παρόχου προβαίνει σε έλεγχο ταυτοπροσωπίας του εξουσιοδοτημένου προσώπου με επίδειξη έγκυρου εγγράφου ταυτοπροσωπίας (ενδεικτικά, δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου) και την αντιπαραβολή του με τα στοιχεία που αναγράφονται στην εξουσιοδότηση. Στη συνέχεια προβαίνει σε έλεγχο δεύτερου επιπέδου, όπως περιγράφεται στην παρ. 3.2 του παρόντος άρθρου.
- 3.1.3. Σε περίπτωση αιτήματος πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας συνδρομητή ή χρήστη μέσω της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών του παρόχου, το προσωπικό του παρόχου αρχικά επιβεβαιώνει τα προσωπικά στοιχεία του συνδρομητή ή χρήστη και στη συνέχεια προβαίνει σε έλεγχο δεύτερου επιπέδου, όπως περιγράφεται στην παρ. 3.2 του παρόντος άρθρου.
- 3.1.4. Σε περίπτωση αιτήματος πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας συνδρομητή ή χρήστη μέσω σχετικής εφαρμογής του παρόχου (σε διαδικτυακό ιστότοπο ή/και μέσω έξυπνου κινητού τηλεφώνου), ο έλεγχος ταυτοπροσωπίας πραγματοποιείται μέσω ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης, που έχουν αποδοθεί με ασφάλεια στον αντίστοιχο συνδρομητή ή χρήστη, σύμφωνα με την ενότητα 6.5 του Άρθρου 6 του Κανονισμού



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

165/2011 της ΑΔΑΕ. Στη συνέχεια πραγματοποιείται έλεγχος δεύτερου επιπέδου, όπως περιγράφεται στην παρ. 3.2 του παρόντος άρθρου.

3.2. Ο έλεγχος δεύτερου επιπέδου της ταυτοπροσωπίας του αιτούντος πραγματοποιείται, ανάλογα με το είδος του αιτήματος και τον έλεγχο πρώτου επιπέδου που έχει προηγηθεί, με έναν από τους παρακάτω τρόπους :

3.2.1. Πραγματοποιείται κλήση στον αριθμό σύνδεσης στον οποίο αφορά το αίτημα, με την προϋπόθεση ότι δεν υπάρχει ενεργοποιημένη εκτροπή κλήσεων για τη σύνδεση αυτή. Εφόσον ο συνδρομητής ή χρήστης δεν απαντήσει στην κλήση ή εάν υπάρχει ενεργοποιημένη εκτροπή κλήσεων, πραγματοποιείται κλήση σε άλλον αριθμό σύνδεσης που έχει δηλωθεί στην καρτέλα του συνδρομητή ή χρήστη, για τον οποίο ομοίως δεν υπάρχει ενεργοποιημένη εκτροπή κλήσεων. Εναλλακτικά γίνεται αποστολή sms στον αριθμό σύνδεσης στον οποίο αφορά το αίτημα ή σε άλλον αριθμό σύνδεσης που έχει δηλωθεί στην καρτέλα του συνδρομητή ή χρήστη, ή εναλλακτικά, ο πάροχος αποστέλλει μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε διεύθυνση που έχει δηλωθεί στην καρτέλα του συνδρομητή ή χρήστη. Μετά τη θετική απόκριση του συνδρομητή ή χρήστη, το προσωπικό του παρόχου μπορεί να προβεί σε εξυπηρέτηση του σχετικού αιτήματος.

3.2.2. Εφαρμόζεται είτε η χρήση κωδικού μιας χρήσης (one-time password) που αποστέλλεται στον αριθμό σύνδεσης στον οποίο αφορά το συγκεκριμένο αίτημα ή σε άλλον αριθμό σύνδεσης που έχει δηλωθεί στην καρτέλα του συνδρομητή ή χρήστη, είτε η χρήση κωδικού που έχει αποδοθεί στον συνδρομητή ή χρήστη μέσω της σύμβασής του με τον πάροχο και η χρήση του οποίου είναι απαραίτητη για την εξυπηρέτηση αιτημάτων πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας. Ο πάροχος ενημερώνει τους συνδρομητές ή χρήστες αναφορικά με την αναγκαιότητα χρήσης κωδικών, σύμφωνα με τα παραπάνω, για την εξυπηρέτηση αιτημάτων που σχετίζονται με πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας, κατά τη σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης, αλλά και σε τακτά χρονικά διαστήματα (ενδεικτικά μία φορά τον χρόνο), με απευθείας προσωποποιημένη ενημέρωση και ανάρτηση στον ιστοχώρο του παρόχου.

3.2.3. Ζητείται έγκριση του αιτήματος από τον συνδρομητή ή χρήστη μέσω σχετικής εφαρμογής του παρόχου (σε διαδικτυακό ιστότοπο ή/και μέσω έξυπνου κινητού τηλεφώνου), με την προϋπόθεση ότι η πρόσβαση σε αυτή γίνεται μέσω ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης που έχουν αποδοθεί με ασφάλεια στον αντίστοιχο συνδρομητή ή χρήστη, σύμφωνα με την ενότητα 6.5 του Άρθρου 6 του Κανονισμού 165/2011 της ΑΔΑΕ. Αποκλείεται η εφαρμογή του παρόντος τρόπου ταυτοποίησης για τον έλεγχο δεύτερου

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

επιπέδου στην περίπτωση που έχει εφαρμοστεί κατά τον έλεγχο πρώτου επιπέδου για το ίδιο αίτημα (περίπτωση 3.1.4).

- 3.3. Οι τρόποι ελέγχου που επιλέγει ο πάροχος περιγράφονται αναλυτικά στη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 2 παρ.2.2 του παρόντος Κανονισμού. Στην περίπτωση που ο πάροχος διαπιστώνει ότι ο έλεγχος δεύτερου επιπέδου δύναται να εξασφαλιστεί και με άλλον τρόπο, πέραν των αναφερόμενων στην παράγραφο 3.2. του παρόντος άρθρου, ο οποίος προσφέρει ισοδύναμο επίπεδο ακρίβειας ταυτοποίησης, προβαίνει σε αναλυτική τεκμηρίωση της επιλογής του, την οποία περιλαμβάνει στη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 2 παρ.2.2 του παρόντος Κανονισμού.
- 3.4. Τα εκάστοτε επιδεικνυόμενα έγγραφα ταυτοπροσωπίας, καθώς και τυχόν έγγραφα εξουσιοδότησης, ελέγχονται για ενδείξεις πλαστότητας με κάθε πρόσφορο τρόπο και σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Ενδεικτικά, το προσωπικό του παρόχου ελέγχει ότι ο αιτών είναι αυτός που απεικονίζεται στο έγγραφο ταυτοπροσωπίας και ότι η ηλικία του αντιστοιχεί στην ημερομηνία γέννησης του συνδρομητή ή χρήστη.
- 3.5. Ο πάροχος διατηρεί το περιεχόμενο της τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον συνδρομητή ή χρήστη για την εξυπηρέτηση των εν λόγω αιτημάτων για χρονικό διάστημα ενός έτους, με την επιφύλαξη τυχόν υποχρέωσης διατήρησής του για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, εφόσον προβλέπεται από άλλες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας. Σε κάθε περίπτωση, η καταγραφή της επικοινωνίας πραγματοποιείται μετά από προηγούμενη ενημέρωση και συγκατάθεση του συνδρομητή ή χρήστη, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

#### **Άρθρο 4 - Έναρξη ισχύος**

Η ισχύς του παρόντος Κανονισμού αρχίζει 6 μήνες μετά τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο παρών Κανονισμός να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

**Ο Πρόεδρος**

**Χρ. Ράμμος**