



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Μαρούσι, 26-07-2022

Αριθ. Πρωτ.: 2012

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΑΠΟΦΑΣΗ
(Αριθμ. 292/2022)

Θέμα: Έγκριση της από 11.05.2022 έκθεσης διενέργειας τακτικού ελέγχου στην εταιρεία «...» και κλήση σε ακρόαση της εταιρείας με αντικείμενο τον έλεγχο ενδεχόμενης παράβασης του απορρήτου των επικοινωνιών δια της μη ορθής εφαρμογής της Πολιτικής Διασφάλισης του Απορρήτου των Ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Την Τετάρτη, 13^η Ιουλίου 2022, η Ολομέλεια της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, παρισταμένων του Προέδρου κ. Χρήστου Ράμμου, του Αντιπροέδρου, κ. Μιχαήλ Σακκά, των τακτικών μελών κ.κ. Δημητρίου Βέργαδου, Νικολάου Παπαδάκη και Γεωργίου Μπακάλη, καθώς και των αναπληρωματικών μελών κ.κ. Βασιλικής Διαμαντοπούλου και Γεωργίου Μισαηλίδη, οι οποίοι προσήλθαν προς αναπλήρωση αντιστοίχως των τακτικών μελών κ.κ. Στέφανου Γκρίτζαλη και Αικατερίνης Παπανικολάου, οι οποίοι δεν προσήλθαν λόγω κωλύματος, αν και είχαν νομίμως και εμπροθέσμως προσκληθεί, συνήλθε σε συνεδρίαση προκειμένου να αποφασίσει σχετικά με την έγκριση της από 11.05.2022 έκθεσης διενέργειας τακτικού ελέγχου στην εταιρεία «...» και επί της ενδεχόμενης κλήσης σε ακρόαση της εταιρείας με αντικείμενο τον έλεγχο παραβάσεως της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών ενόψει των ευρημάτων της εν λόγω έκθεσης ελέγχου.

Ειδικότερα:

Α. Η Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε. αποφάσισε, με τις υπ' αριθμ. 102/2019 και 146/2019 Αποφάσεις της, τη διενέργεια τακτικού ελέγχου για τον έλεγχο της εφαρμογής της Πολιτικής Διασφάλισης του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην εταιρεία «...», όπως αυτή (η Πολιτική) είχε εγκριθεί δυνάμει της υπ' αριθμ. 22/2011 Απόφασης έγκρισης Πολιτικής Ασφάλειας της Αρχής. Ο έλεγχος στον ταχυδρομικό πάροχο «...» διεξήχθη στις κεντρικές εγκαταστάσεις της εταιρείας στην Αθήνα, καθώς και σε δύο καταστήματα της εταιρείας στην Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με την προαναφερθείσα υπ' αριθμ. 102/2019 Απόφαση της Αρχής, είχε αποφασισθεί η διεξαγωγή ελέγχου και στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «...» Ωστόσο, λόγω της εξάπλωσης της πανδημίας του κορωνοϊού και των ειδικών, περιοριστικών μέτρων για τις μετακινήσεις που ίσχυαν κατά τα έτη 2020-2022, οι έλεγχοι σε αυτές τις εγκαταστάσεις δεν έλαβαν χώρα.



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Σε συνέχεια των επιτόπιων ελέγχων που διεξήχθησαν και των εγγράφων που απεστάλησαν, συντάχθηκε η από 11 Μαΐου 2022 Έκθεση διενέργειας τακτικού ελέγχου, τα αποτελέσματα της οποίας έχουν ως εξής:

«Δ. ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

- Στην Σύμβαση Πρακτορείας μεταξύ της εταιρείας ... (συν. 1 του υπ' αριθμ. ΕΜΠ 75/28.03.2019 πρακτικού ελέγχου (Σχ. 7)), η οποία δόθηκε δειγματοληπτικά κατά τον από 27.03.2019 επιτόπιο έλεγχο, αναφέρονται: 1. Άρθρο 3: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΑ: *Ο Πράκτορας οφείλει: §3.6. Να διασφαλίζει το απόρρητο της ταχυδρομικής επικοινωνίας και εν γένει όλες τις υποχρεώσεις που οφείλει η Εταιρεία να τηρεί έναντι των δημόσιων ανεξάρτητων αρχών, όπως αυτές αποτυπώνονται στα κείμενα που βρίσκονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας ... , ενδεικτικά αναφέρονται ..., η Π.Δ.Α. (Πολιτική Διασφάλισης Απορρήτου),..., §3.18. Ο Πράκτορας ρητώς δεσμεύεται και υποχρεούται στην τήρηση των αρχών της ΑΔΑΕ και ΕΕΤΤ και οποιασδήποτε άλλης αρχής, ..., όπως τα κείμενα αυτά αναρτώνται στον ιστότοπο της Εταιρείας ... και αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης αυτής ..., §3.19. Επίσης, ο Πράκτορας ρητώς δεσμεύεται σε τήρηση των υποχρεώσεων εχεμύθειας ..., 2. Άρθρο 5: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ: *Η Εταιρεία υποχρεούται: Να παρέχει μέσω σεμιναρίων, στους πράκτορες ή σε εντεταλμένους από αυτούς υπαλλήλους, υπηρεσίες εκπαίδευσης στους τομείς πωλήσεων, μηχανογραφικών εφαρμογών και εξυπηρέτησης πελατών. 3. Στη Σύμβαση Εχεμύθειας, παράρτημα της ισχύουσας σύμβασης πρακτορείας μεταξύ της Εταιρείας και του Πράκτορα, αναφέρεται: Ο Πράκτορας υποχρεούται να διασφαλίζει το απόρρητο της ταχυδρομικής επικοινωνίας... Η Εταιρεία επιφυλάσσεται για τη διενέργεια τακτικού ή εκτάκτου ελέγχου στο κατάστημα. ... Ο Πράκτορας αναγνωρίζει ότι η Εταιρεία διαχειρίζεται με ασφάλεια το απόρρητο των αποστολών και την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών των καταναλωτών/πελατών της. 4. Στο ίδιο παράρτημα και συγκεκριμένα σε ό,τι αφορά τη ΡΗΤΡΑ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗΤΗΤΑΣ, αναφέρεται ότι: (III). Ο Πράκτορας υποχρεώνει τους εργαζόμενους αλλά και τους συνεργάτες του να υπογράψουν ρήτρα εμπιστευτικότητας...**
- Στο έγγραφο με τίτλο «ΑΝΑΓΓΕΛΙΑ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΟΡΩΝ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ» (συν. 2 του υπ' αριθμ. ΕΜΠ 75/28.03.2019 πρακτικού ελέγχου (σ. 7)), μεταξύ άλλων, αναφέρεται: *Ο εργαζόμενος οφείλει, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, αλλά και μετά τη λήξη της, να τηρεί το απόρρητο της επιστολογραφίας και εχεμύθεια/εμπιστευτικότητα ...* Επιπλέον, στο έγγραφο με τίτλο «ΡΗΤΡΑ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ» (παράρτημα της ισχύουσας σύμβασης εργασίας μεταξύ της Εταιρείας και του Εργαζόμενου) αναφέρεται: *Ο εργαζόμενος οφείλει να τηρεί με επιμέλεια τους όρους της επαγγελματικής δεοντολογίας, να προστατεύει το απόρρητο των αποστολών ...*
- Στο έγγραφο με τίτλο «ΕΤΗΣΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ» (συν. 4 του υπ' αριθμ. ΕΜΠ 75/28.03.2019 πρακτικού

ελέγχου (σχετ. 7)) παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των δειγματοληπτικών ελέγχων που έλαβαν χώρα κατά το έτος 2018 στο πλαίσιο των ετήσιων επιθεωρήσεων στα καταστήματα της εταιρείας και στα υπό πρακτορεία καταστήματα του δικτύου της από τον Υπεύθυνο Ασφαλείας της εταιρείας για τη διαπίστωση της εφαρμογής της ΠΔΑΤΥ και της αποτελεσματικότητας των μέτρων που έχουν ληφθεί για την προστασία του απορρήτου και της εχεμύθειας και την αποφυγή οποιασδήποτε παραβίασης. Σύμφωνα με το έγγραφο, κατά τη διαδικασία αυτών των ελέγχων, ελέγχθηκαν: i. Η γνώση του προσωπικού των διαδικασιών για την προστασία του απορρήτου και την τήρησή τους από τους κατά τόπους εργαζόμενους, ii. Η ύπαρξη ατομικών συμβάσεων εργασίας με ρήτρα εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας, iii. Τυχόν κενά και ερωτήματα ως προς την εφαρμογή της Πολιτικής Διασφάλισης του Απορρήτου από τους πράκτορες και το προσωπικό, iv. Προστασία των ευάλωτων σημείων, όπως αυτά ορίζονται στην ΠΔΑΤΥ, v. Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού για τη διασφάλιση του απορρήτου, vi. Εντοπισμός τυχόν προβλημάτων στη διαδικασία από τους υπεύθυνους των καταστημάτων και των πρακτόρων. Στο εν λόγω έγγραφο, ο Υπεύθυνος Ασφαλείας ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας ότι δεν υπήρξαν ιδιαίτερα ευρήματα, ενώ δεν διαπιστώθηκαν παραβιάσεις της Πολιτικής Διασφάλισης του Απορρήτου στα ευάλωτα σημεία. Επιπλέον, κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα διασφάλισης του απορρήτου και διαπιστώθηκε η επάρκεια των γνώσεών τους αναφορικά με την ΠΔΑΤΥ με την υποβολή τυχαίων ερωτήσεων και τη διεξαγωγή role play. Ενδεδειχμένος έλεγχος έγινε στο κατάστημα ... με αφορμή καταγγελία που είχε υποβληθεί στην Αρχή (αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 771/09.03.2018, ...).

- Στη λίστα των σημείων ελέγχου αυτοκινήτων και μοτοσυκλετών (συν. 5 του υπ' αριθμ. ΕΜΠ 75/28.03.2019 πρακτικού ελέγχου (σχετ. 7)) αναφέρεται ότι ο έλεγχος των κλειδαριών των οχημάτων γίνεται σε εβδομαδιαία βάση και η οποιαδήποτε δυσλειτουργία πρέπει να δηλώνεται άμεσα στον υπεύθυνο του καταστήματος.
- Στα έγγραφα με τίτλο «ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ» των ετών 2018 & 2019 (συν. 7 του υπ' αριθμ. ΕΜΠ 75/28.03.2019 πρακτικού ελέγχου (σχετ. 7)) εμφανίζεται θέμα εκπαίδευσης με τίτλο: «ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ, ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ, ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ». Για το έτος 2018 η εκπαίδευση έλαβε χώρα από 08.05.2018 έως 09.05.2018, αφορούσε όλα τα τμήματα της εταιρείας και ολοκληρώθηκε με ικανοποιητικά αποτελέσματα. Για το έτος 2019 η εκπαίδευση ήταν προγραμματισμένη να πραγματοποιηθεί στις 11.11.2019 για όλα τα τμήματα της εταιρείας. Το περιεχόμενο της εκπαίδευσης επικεντρώνεται στα ευάλωτα σημεία της εταιρείας (καταστήματα παραλαβής των αποστολών, κέντρα διαλογής, μεταφοράς διανομής, σημεία μεταφοράς από και προς τα κέντρα διαλογής και καταστήματα επίδοσης), στις διαδικασίες περισυλλογής, διαλογής,



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

μεταφοράς και επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων, στην Πολιτική Ασφαλείας και στην Πολιτική Διασφάλισης της Εχεμύθειας.

- Όπως καταγράφεται στα υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 152/21.06.2019 (Σχ. 8) και ΕΜΠ 156/26.06.2019 (Σχ. 9) Πρακτικά Διεξαγωγής Ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας σε ... αντίστοιχα, η εταιρεία έχει εγκαταστήσει και λειτουργεί πιλοτικά σε κάποια καταστήματά της και σε κάποια καταστήματα πρακτόρων της εφαρμογή φωτοζύγισης. Η συγκεκριμένη εφαρμογή χρησιμοποιείται για να φωτογραφίσει και να ζυγίσει όλες τις αποστολές, εισερχόμενες και εξερχόμενες, ώστε να επιβεβαιώνεται ο όγκος, το βάρος και η κατάσταση της συσκευασίας των αποστολών κατά την άφιξη και την έξοδό τους από τα καταστήματα.
- Όπως καταγράφεται στο υπ' αριθμ. ΕΜΠ 152/21.06.2019 (Σχ. 8) Πρακτικό Διεξαγωγής Ελέγχου στις εγκαταστάσεις του πράκτορα της εταιρείας στο Περιστέρι, η εταιρεία βρίσκεται σε διαδικασία αντικατάστασης των κυτίνων που στερεώνονται στα δίκυκλα οχήματα και χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά των ταχυδρομικών αντικειμένων. Πιο συγκεκριμένα, τα νέα κυτία διαθέτουν αυτόματο σύστημα κλειδώματος και το καπάκι τους είναι αρκετά βαρύ, ώστε αυτό να κλείνει αυτόματα χρησιμοποιώντας το βάρος του μετά το άνοιγμα των κυτίνων. Σε κάποιες περιπτώσεις, η στήριξη των κυτίνων στη σχάρα των δίκυκλων οχημάτων πραγματοποιείται με ειδικούς, επαγγελματικούς μάντες, που καθιστούν δύσκολη την αποκοπή τους, ενώ σε άλλες περιπτώσεις η στήριξη γίνεται σε σταθερά σημεία στις σχάρες (βίδωμα) (υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 156/26.06.2019 (Σχ. 9) Πρακτικό Διεξαγωγής Ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας στην ...).
- Κατά τον επιτόπιο έλεγχο στις εγκαταστάσεις του πράκτορα της εταιρείας στο ... και πιο συγκεκριμένα σε αυτοψία των δίκυκλων οχημάτων που χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση ταχυδρομικών αποστολών από το εν λόγω κατάστημα (υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 161/04.07.2019 Πρακτικό Διεξαγωγής ελέγχου, Σχ. 10), διαπιστώθηκε απουσία κλειδιού πάνω σε κλειδαριά κυτίου, στερεωμένου σε δίκυκλο. Σε σχετική ερώτηση προς τον οδηγό του δίκυκλου οχήματος, αυτός ενημέρωσε ότι του είχαν χορηγηθεί κλειδιά για το κλείδωμα του κυτίου, τα οποία απώλεσε. Στη συνέχεια δήλωσε ότι θα προβεί άμεσα στην έκδοση νέου κλειδιού. Ο Υπεύθυνος του Πρακτορείου δήλωσε ότι δεν γνώριζε για την απουσία κλειδιού για το συγκεκριμένο δίκυκλο.
- Στα έγγραφα με τίτλο: «Σύμβαση Πρακτορείας» (συν. 1 του υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 161/04.07.2019 Πρακτικού Διεξαγωγής ελέγχου στο ... (Σχ. 10), συν. 1 του υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 160/04.07.2019 Πρακτικού Διεξαγωγής ελέγχου στο ... (Σχ. 11), συν. 2 του υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 209/07.11.2019 Πρακτικού Διεξαγωγής ελέγχου στην ... (Σχ. 12) και υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 450/17.02.2022 (Σχ. 17)), με ημερομηνία έναρξης την 01.10.2004, 13.03.2008, 01.10.2013 και 01.11.2013 αντίστοιχα, και συγκεκριμένα: 1. Στο Άρθρο 1 αναφέρεται: «Ο πράκτορας με την



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

παρούσα αναγνωρίζει και δηλώνει ότι έλαβε πλήρη γνώση της λειτουργίας του δικτύου της ... το οποίο βασίζεται στην αρχή ... της διασφάλισης του απορρήτου της ταχυδρομικής επικοινωνίας ...», 2. Στο Άρθρο 3, §3.6 αναφέρεται ότι: «Ο Πράκτορας οφείλει: ... 3.6. Να διασφαλίζει το απόρρητο της ταχυδρομικής επικοινωνίας», 3. Στο Άρθρο 6, §1 αναφέρεται: «Η εταιρεία υποχρεούται: 1. Να παρέχει δωρεάν μέσω σεμιναρίων, στους πράκτορες ή σε εντεταλμένους από αυτούς υπαλλήλους, υπηρεσίες εκπαίδευσης στους τομείς πωλήσεων, μηχανογραφικών εφαρμογών και εξυπηρέτησης πελατών».

Στα έγγραφα με τίτλο: «Σύμβαση Εχεμύθειας», παραρτήματα των ως άνω συμβάσεων πρακτορείας ανάμεσα στην εταιρεία και τα καταστήματα του ..., αναφέρονται τα εξής: «Ο πράκτορας υποχρεούται να διασφαλίζει το απόρρητο της ταχυδρομικής επικοινωνίας ..., Ο πράκτορας αναγνωρίζει ότι η εταιρεία διαχειρίζεται με ασφάλεια το απόρρητο των αποστολών και την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών των καταναλωτών/πελατών της ... Η άρση του απορρήτου γίνεται συμφώνως προς τις κυβερνητικές απαιτήσεις ή επιβάλλεται από την εφαρμογή του Νόμου, ... Ο πράκτορας αναγνωρίζει ότι οφείλει να υποχρεώσει όλους τους εργαζόμενους ή/και τους συνεργάτες του να υπογράψουν ρήτρα εμπιστευτικότητας».

Στις συμβάσεις εργασίας εργαζομένων των καταστημάτων πρακτορείας ... αναφέρεται ότι: «Ο εργαζόμενος οφείλει, ..., να τηρεί το απόρρητο της επιστολογραφίας και εχεμύθεια/εμπιστευτικότητα ...».

- Σε σχετική ερώτηση που διατυπώθηκε σε υπαλλήλους της εταιρείας σε όλα τα καταστήματα – πρακτορεία που πραγματοποιήθηκε έλεγχος από την ΟΕ, αναφορικά με την περίπτωση παραλαβής ταχυδρομικού αντικειμένου με πλημμελή συσκευασία, το σύνολο των ερωτηθέντων υπαλλήλων απάντησε ότι αρχικά ενημερώνεται ο πελάτης-αποστολέας σχετικά και ακολούθως προτείνεται η χρήση ειδικής συσκευασίας, η οποία παρέχεται δωρεάν, ώστε το ταχυδρομικό αντικείμενο να διακινηθεί με ασφάλεια.
- Με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2422/12.07.2019 (Σχ. 14) έγγραφο, η εταιρεία απέστειλε το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με το οποίο εφιστούσε την προσοχή σε όλα τα καταστήματα του δικτύου της αναφορικά με τον τρόπο που πρέπει να γίνεται η παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων από τη ρεσεψιόν των καταστημάτων, ώστε να αποτρέπεται η παράνομη δράση επίδοξων απατεώνων. Συγκεκριμένα, η ενημέρωση έκανε λόγο για παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων από τη ρεσεψιόν των καταστημάτων αδιακρίτως με την επίδειξη δύο μέσων ταυτοποίησης. Η ενημέρωση έγινε με αφορμή κρούσμα απάτης που έλαβε χώρα το 2017.



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

- Στο υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 162/19.04.2022 (Σχετ. 19) έγγραφο η εταιρεία ... αναφέρει ότι για τη διακίνηση των αποστολών της προς το εξωτερικό συνεργάζεται με την εταιρεία ... με βάση τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους του έτους 2022, ενώ παράλληλα γίνονται συζητήσεις για τη σύνταξη και την υπογραφή αντίστοιχης σύμβασης. Επιπροσθέτως, στο ίδιο έγγραφο, η εταιρεία ... απέστειλε αντίγραφο της σύμβασης παροχής υπηρεσιών ταχυμεταφοράς ..., με ημερομηνία έναρξης ισχύος την 12^η.07.2021. Σύμφωνα με την εν λόγω σύμβαση, ... διακινεί ταχυδρομικές αποστολές της εταιρείας ... στο εξωτερικό.

Ε. ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ

- Κατά δήλωση της εταιρείας, καταστρώνεται ετήσιο πλάνο εκπαιδεύσεων, σύμφωνα με το οποίο ο Υπεύθυνος Ασφαλείας πραγματοποιεί επισκέψεις στο σύνολο των καταστημάτων και των πρακτορείων του δικτύου της, προκειμένου να εκπαιδεύσει το προσωπικό και να διεξάγει έλεγχο για τη διαπίστωση της εφαρμογής της ΠΔΑΤΥ και της αποτελεσματικότητας των μέτρων που έχουν ληφθεί για την προστασία του απορρήτου και της εχεμύθειας και την αποφυγή οποιασδήποτε παραβίασης.

Επισημαίνεται ότι σύμφωνα με την παρ. 2.3.1.4: “Η εκπαίδευση και η συνεχής επιμόρφωση του προσωπικού” (σελ 12) της Πολιτικής Διασφάλισης του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της εταιρείας, η οποία εγκρίθηκε με την υπ' αριθμ. 22/2011 Απόφαση της Αρχής «*Το προσωπικό της εταιρείας μας αλλά και των συνεργαζόμενων με εμάς πρακτορείων εκπαιδεύεται συχνά και ενημερώνεται για τις διαδικασίες που πρέπει να τηρούνται κατά την ανάληψη της μεταφοράς κάθε ταχυδρομικού αντικειμένου καθώς και αυτές που εφαρμόζονται σε κάθε στάδιο μεταφοράς μέχρι και την τελική επίδοση του αντικειμένου (φακέλου ή δέματος) στον παραλήπτη. ... Σε κάθε περίπτωση η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να ορίσει και άλλες επιπρόσθετες ημερομηνίες για τη διεξαγωγή ειδικών σεμιναρίων, για συζήτηση για επίκαιρα θέματα όπως λόγου χάρη η ανάγκη λήψης έκτακτων μέτρων σε περιπτώσεις απειλής της δημόσιας υγείας ή ασφάλειας κλπ. ... μεριμνά ώστε να παρέχεται πλήρης εκπαίδευση του νεοπροσλαμβανόμενου προσωπικού και εφιστά σε αυτό την προσοχή για την τήρηση του απορρήτου και τη διαφύλαξη αυτού*».

Πλην όμως, δεν κατέστη δυνατή ούτε η επαλήθευση πραγματοποίησης των προγραμμάτων εκπαίδευσης που δήλωσε η εταιρεία, ούτε ο αριθμός των υπαλλήλων που την παρακολούθησαν, λόγω της μη έκδοσης σχετικών αποδεικτικών εκπαίδευσης (άρθρο 3, παρ. 5 της υπ' αριθμ. 1001/2005 Απόφασης της ΑΔΑΕ).

- Κατά τη διάρκεια αυτοψίας στον στόλο οχημάτων του πρακτορείου της εταιρείας στο ... διαπιστώθηκε η απουσία κλειδιού πάνω στην κλειδαριά του κυτίου δίκυκλου οχήματος, με



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

αποτέλεσμα αυτό να μην είναι κλειστό και ασφαλισμένο κατά τη διακίνηση προς επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων (άρθρο 6, παρ. 1(δ) της υπ' αριθμ. 1001/2005 Απόφασης της ΑΔΑΕ). Πλην όμως, σύμφωνα με την Πολιτική Διασφάλισης του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της εταιρείας, η οποία εγκρίθηκε με την υπ' αριθμ. 22/2011 Απόφαση της Αρχής, και πιο συγκεκριμένα σύμφωνα με την §2.1.1 “Ευάλωτα σημεία” (σελ. 2-3), σημείο “Γ) Τα σημεία μεταφοράς προς και από τα Κέντρα Διαλογής”: *«Η μεταφορά των ταχυδρομικών αντικειμένων από και προς τα κέντρα διαλογής γίνεται με οχήματα που παραμένουν κλειστά και ασφαλισμένα, ώστε να αποτρέπεται οποιαδήποτε παραβίαση του απορρήτου, αυτό δε έχει επισημανθεί και στους οδηγούς των οχημάτων αυτών που είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί και επιμελείς κατά την οδήγηση των οχημάτων αυτών που μεταφέρουν τις αποστολές αυτές».*

Από το συγκεκριμένο εύρημα προκύπτει ότι η εταιρεία δεν εξασφάλισε εν προκειμένω συνθήκες που να αποτρέπουν οποιοδήποτε ενδεχόμενο κίνδυνο απώλειας και παράνομης ιδιοποίησης, όπως αναφέρεται στην εγκεκριμένη Πολιτική Διασφάλιση του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της εταιρείας, στην § 2.2 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ, σελ. 5.

- Ως προς τη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων της εταιρείας ... προς το εξωτερικό, η εταιρεία ... συνεργάζεται με την εταιρεία ..., χωρίς όμως να υπάρχει ενεργή σύμβαση μεταξύ τους. Η μέχρι τώρα συνεργασία των δύο εταιρειών βασίζεται στους τιμοκαταλόγους της εταιρείας UPS, ενώ η διαδικασία σύναψης σύμβασης βρίσκεται σε εξέλιξη. Πλην όμως, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 7, παρ. 4 της υπ' αριθμ. 1001/2005 Απόφασης της ΑΔΑΕ: *«Οι Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις υποχρεούνται να περιλαμβάνουν ρητό όρο αναφορικά με τη διασφάλιση του απορρήτου και της επαγγελματικής εχεμύθειας στις συμβάσεις με τους υπαλλήλους τους ή με άλλα πρόσωπα με τα οποία συνεργάζονται για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών».*
- Ομοίως, στη σύμβαση μεταξύ των ... (αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 162/19.04.2022, Σχετ. 19), που αφορά στη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων της εταιρείας ... δεν αναφέρεται ο ρητός όρος αναφορικά με τη διασφάλιση του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως προβλέπεται και στο άρθρο 7, παρ. 4 της υπ' αριθμ. 1001/2005 Απόφασης της ΑΔΑΕ. Επισημαίνεται ότι η εταιρεία ... είναι εταιρεία που δραστηριοποιείται στην ταχυμεταφορά εγγράφων και μικρών δεμάτων σε διεθνείς προορισμούς και στο εσωτερικό.».

B. Ενόψει των ως άνω αποτελεσμάτων της από 11 Μαΐου 2022 Έκθεσης διενέργειας τακτικού ελέγχου, προκύπτουν οι ακόλουθες ενδεχόμενες παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών εκ μέρους της εταιρείας «...»:



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

α) Παραβίαση της διάταξης του άρθρου 3 παρ. 5 του Κανονισμού για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (Απόφαση 1001/Φ.21/17-03-2005) δια της μη προσκόμισης από την εταιρεία αποδεικτικών εκπαίδευσης του προσωπικού της.

Όπως προκύπτει από τη συνημμένη έκθεση ελέγχου, η εταιρεία δεν προσκόμισε αποδεικτικά στοιχεία αναφορικά με την εκπαίδευση του προσωπικού της, τα επιμέρους θέματα που αυτή συμπεριελάμβανε, καθώς και τον αριθμό των εργαζομένων της που την παρακολούθησαν, επομένως δεν δύναται να επαληθευτεί η τήρηση της υποχρέωσης της εταιρείας περί άρτια εκπαιδευμένου προσωπικού ως προς την προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών κατά την παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Ειδικότερα, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 3 παρ. 5 του Κανονισμού για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, *«η εφαρμογή της ΠΔΑΤΥ από τις Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις προϋποθέτει προσεκτικά επιλεγμένο και άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, σύγχρονο και αποτελεσματικό σύστημα οργάνωσης του ταχυδρομικού δικτύου, μηχανοργάνωση,....»*.

β) Παραβίαση της διάταξης του άρθρου 6 παρ. 1 γ) του Κανονισμού για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (Απόφαση 1001/Φ.21/17-03-2005) δια της κυκλοφορίας δικύκλου οχήματος της εταιρείας χωρίς κλειδαριά.

Όπως προκύπτει από τη συνημμένη έκθεση ελέγχου, κατά τη διάρκεια της αυτοψίας στο στόλο των δικύκλων οχημάτων της εταιρείας στο ..., διαπιστώθηκε η απουσία κλειδιού στο όχημα ... Μετά από ερώτηση της ΑΔΑΕ στον οδηγό του εν λόγω οχήματος και στην εταιρεία σχετικά με το ζήτημα, ο οδηγός ενημέρωσε ότι του είχαν χορηγηθεί κλειδιά για το κλείδωμα του κυτίου, τα οποία ωστόσο είχε απωλέσει και δεσμεύτηκε να προβεί άμεσα στην έκδοση νέου κλειδιού.

Πλην όμως, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 6 παρ. 1 εδ. γ) του Κανονισμού για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, *«...τα ευάλωτα σημεία εντοπίζονται κυρίως: ...γ) στη μεταφορά προς και από τα Κέντρα Διαχείρισης (Διαλογής). Τα οχήματα των Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων τα οποία μεταφέρουν ταχυδρομικά αντικείμενα πρέπει να είναι κλειστά και ασφαλισμένα, ώστε να αποτρέπονται πράξεις παραβίασης του απορρήτου.»*. Αντιστοίχως, και η Πολιτική Διασφάλισης του απορρήτου των επικοινωνιών της εταιρείας «...» στην παρ. 2.1.1 αυτής ορίζει ότι: *«Η μεταφορά των ταχυδρομικών αντικειμένων από και προς τα κέντρα διαλογής γίνεται με οχήματα που παραμένουν κλειστά και ασφαλισμένα, ώστε να αποτρέπεται οποιαδήποτε παραβίαση του απορρήτου, αυτό δε έχει επισημανθεί και στους οδηγούς των οχημάτων αυτών που είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί και επιμελείς κατά την οδήγηση των οχημάτων αυτών που μεταφέρουν τις αποστολές αυτές»*.

γ) Παραβίαση της διάταξης του άρθρου 7 παρ. 4 του Κανονισμού για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (Απόφαση 1001/Φ.21/17-03-2005) δια της μη υπογραφής σύμβασης με συνεργάτες της με τον ρητό όρο αναφορικά με τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών.



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Όπως προκύπτει από τη συνημμένη έκθεση ελέγχου, η εταιρεία «...» συνεργάζεται με ... για τις αποστολές της στο εξωτερικό, χωρίς, ωστόσο, να υφίσταται έγγραφη συμφωνία μεταξύ τους, επομένως χωρίς να υφίσταται η δέσμευση του συνεργάτη του παρόχου ως προς τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών.

Επίσης, στην σύμβαση μεταξύ της εταιρείας «...» και του συνεργάτη της ... (με ημερομηνία ισχύος από 12-07-2021), η οποία αφορά, επίσης, σε αποστολές προς το εξωτερικό και η οποία παραδόθηκε από την εταιρεία κατά τον έλεγχο, δεν υφίσταται ρητός όρος περί διασφάλισης του απορρήτου των επικοινωνιών. Πλην όμως, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 7 παρ. 4 του Κανονισμού για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, *«οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να περιλαμβάνουν ρητό όρο αναφορικά με τη διασφάλιση του απορρήτου και της επαγγελματικής εχεμύθειας στις συμβάσεις με τους υπαλλήλους τους ή με άλλα πρόσωπα με τα οποία συνεργάζονται για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.»*

Γ. Κατόπιν των ανωτέρω και λαμβάνοντας υπόψη:

1. Το άρθρο 6 παρ. 1 περ. α, β και δ και παρ. 2 του Ν.3115/20003 (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' 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,
4. Την υπ' αριθ. 34051/29.05.2018 Απόφασης 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,
5. Την υπ' αριθμ. 58347 οικ/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,
6. Τις διατάξεις της υπ' αριθμ. 1001/Φ21/17.03.2005 Απόφασης της ΑΔΑΕ, «Έγκριση του Κανονισμού για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ Β' 384/24.03.2005),
7. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 281/14-12-2010 Πολιτική Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών της εταιρείας «...», η οποία εγκρίθηκε με την υπ' αριθμ. 22/2011 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε.,



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

8. Τις υπ' αριθμ. 76/2019 και 123/2019 εισηγήσεις προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
9. Τις υπ' αριθμ. 102/2019 και 146/2019 Αποφάσεις της Α.Δ.Α.Ε. περί διενέργειας ελέγχου στην εταιρεία «...»,
10. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 75/28-03-2019 Πρακτικό διεξαγωγής ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «...»,
11. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 152/21-06-2019 Πρακτικό διεξαγωγής ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «...»,
12. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 156/26-06-2019 Πρακτικό διεξαγωγής ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «...»,
13. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 160/04-07-2019 Πρακτικό διεξαγωγής ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «...»,
14. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 161/04-07-2019 Πρακτικό διεξαγωγής ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «...»,
15. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 208/07-11-2019 Πρακτικό διεξαγωγής ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «...»,
16. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 209/04-07-2019 Πρακτικό διεξαγωγής ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «...»,
17. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2422/12-07-2019 έγγραφο της εταιρείας «...»,
18. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2430/15-07-2019 έγγραφο της εταιρείας «...»,
19. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 449/17-02-2022 έγγραφο της εταιρείας «...»,
20. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 450/17-02-2022 έγγραφο της εταιρείας «...»,
21. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 451/17-02-2022 έγγραφο της εταιρείας «...»,
22. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 136/31-03-2022 έγγραφο της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «...»,
23. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 162/19-04-2022 επιστολή της εταιρείας «...»,
24. Την από 11.05.2022 Έκθεση διενέργειας τακτικού ελέγχου στην εταιρεία ...αναφορικά με την εφαρμογή της Πολιτικής Διασφάλισης του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (Συν. 1),

Η ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΑΔΑΕ)

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

Α. Εγκρίνει τη ματαίωση της διεξαγωγής επιτόπιου ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας ...» στη ... δεδομένου ότι οι επιτόπιοι αυτοί έλεγχοι δεν πραγματοποιήθηκαν ενόψει των συνθηκών της πανδημίας

και των μέτρων που ίσχυαν κατά τα έτη 2020-2022 και πλέον κρίθηκε σκόπιμη η ολοκλήρωση του ελέγχου και η μη περαιτέρω καθυστέρηση της περάτωσης του με τη διενέργεια των εν λόγω ελέγχων.

Β. Εγκρίνει την από 11.05.2022 «Έκθεση διενέργειας τακτικού ελέγχου στην εταιρεία ... αναφορικά με την εφαρμογή της Πολιτικής Διασφάλισης του Απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών» (Συν. 1).

Γ. Καλεί σε ακρόαση την εταιρεία «...» ενώπιον της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε., με αντικείμενο τον έλεγχο ενδεχόμενης παράβασης της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών, όπως αναλυτικά αναφέρεται στα σημεία Α και Β της παρούσας, δια της υποβολής έγγραφου υπομνήματος ενώπιον της Αρχής έως την **26^η Σεπτεμβρίου 2022, ημέρα Δευτέρα και ώρα 15.00 μ.μ.**, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη διάταξη της παρ. 3 του άρθρου 4 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας της Α.Δ.Α.Ε., όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθμ. 29/2020 Απόφαση της Αρχής (ΦΕΚ Β' 423/12-02-2020).

Εισηγητής για την εν λόγω υπόθεση ορίζεται το τακτικό μέλος της Α.Δ.Α.Ε., κ. Δημήτριος Βέργαδος.

Επίσης, καλείται η εταιρεία να προσκομίσει, συνημμένα στο προαναφερθέν έγγραφο υπόμνημά της, τα πρόσφατα οικονομικά της στοιχεία.

Επισημαίνεται, τέλος, ότι σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 3 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, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει αίτημα δημοσιότητας της διαδικασίας.

Η παρούσα απόφαση να επιδοθεί στην εταιρεία «...».

Κρίθηκε και αποφασίστηκε την 13^η Ιουλίου 2022.

Συνημμένα ένα (1) :

Η από 11.05.2022 «Έκθεση διενέργειας τακτικού ελέγχου στην εταιρεία ... αναφορικά με την εφαρμογή της Πολιτικής Διασφάλισης του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών».

Ο Πρόεδρος

Χρ. Ράμμος