

Μαρούσι, 28-07-2022

Αριθ. Πρωτ.: 2029

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΑΠΟΦΑΣΗ
(Αριθμ. 293/2022)

Θέμα:

Έγκριση της από 23.10.2021 Έκθεσης διενέργειας εκτάκτου ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «...» κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 914/02.04.2021 αναφοράς περιστατικού ασφάλειας και κλήση σε ακρόαση της εταιρείας με αντικείμενο τον έλεγχο ενδεχόμενης παραβάσεως της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών ενόψει του εν λόγω περιστατικού.

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 Γκριτζαλη και Αικατερίνης Παπανικολάου, οι οποίοι δεν προσήλθαν λόγω κωλύματος, αν και είχαν νομίμως και εμπροθέσμως προσκληθεί, συνήλθε σε συνεδρίαση προκειμένου αφενός να εγκρίνει την από 23.10.2021 Έκθεση διενέργειας εκτάκτου ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «...» κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 914/02.04.2021 αναφοράς περιστατικού σχετικά με συμβάν μη ζητηθείσας εκτροπής κλήσεων από δύο συνδέσεις συνδρομητή σε τηλεφωνικούς αριθμούς τρίτων, αφετέρου να αποφασίσει επί της ενδεχόμενης κλήσης σε ακρόαση της εν λόγω εταιρείας, με αντικείμενο τον έλεγχο της ενδεχόμενης παραβάσεως της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών.

Ειδικότερα:

Α. Στην Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) υποβλήθηκε η υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 914/02.04.2021 αναφορά περιστατικού ασφάλειας της εταιρείας «...», με την οποία η εταιρεία ενημέρωσε την Α.Δ.Α.Ε. αναφορικά με συμβάν μη ζητηθείσας από τον νόμιμο συνδρομητή εκτροπής κλήσεων από δύο συνδέσεις του συνδρομητή σε τηλεφωνικούς αριθμούς τρίτων.

Για τη διερεύνηση του εν λόγω περιστατικού, με την υπ' αριθμ. 184/2021 Απόφαση της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε., ορίστηκε Ομάδα Ελέγχου η οποία ολοκλήρωσε το έργο της με τη σύνταξη της συνημμένης από

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

23.10.2021 «Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 914/02.04.2021 αναφοράς περιστατικού ασφάλειας».

Τα αποτελέσματα της εν λόγω έκθεσης ελέγχου έχουν ως εξής:

«Γ. ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

Από την εξέταση των στοιχείων του φακέλου και τα δεδομένα που τέθηκαν υπόψη της ΟΕ, προκύπτουν τα ακόλουθα:

1. Η εταιρεία, με το έγγραφο με ονομασία «προώθηση κλήσεων.pdf» του σχετικού 4, απέστειλε τη διαδικασία με την οποία εξυπηρετούνταν η εκτροπή κλήσεων σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας συνδρομητών προς τρίτο αριθμό στις 21.02.2021 και 22.02.2021, ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβαν χώρα τα περιστατικά. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με την εικόνα 1 του σχετικού 4, με την εν λόγω διαδικασία, αν ο συνδρομητής αφορά σε εταιρεία, όπως ισχύει στην συγκεκριμένη περίπτωση, κι επιθυμεί, μέσω κλήσης προς την εξυπηρέτηση πελατών του παρόχου, την ενεργοποίηση της προώθησης κλήσεων, ο πάροχος οφείλει να προχωρήσει σε αυτή κατόπιν ταυτοποίησης στοιχείων του νομίμου εκπροσώπου της, και συγκεκριμένα μέσω του ονοματεπωνύμου του ή του ονοματεπωνύμου του υπευθύνου επικοινωνίας της, του ΑΦΜ της εταιρείας ή του αριθμού δελτίου ταυτότητας του νομίμου εκπροσώπου, εφόσον είναι καταχωρημένος στο καθώς και μέσω της διεύθυνσης αποστολής λογαριασμών. Στην περίπτωση φυσικού προσώπου που επιθυμεί, μέσω κλήσης προς την εξυπηρέτηση πελατών, την ενεργοποίηση της προώθησης κλήσεων, ο πάροχος οφείλει να προχωρήσει σε αυτήν, κατόπιν ταυτοποίησης στοιχείων του, και συγκεκριμένα μέσω του ονοματεπωνύμου του καλούντος και του αριθμού δελτίου ταυτότητάς του.
2. Αναφορικά με τον τρόπο εκπαίδευσης των τριών υπαλλήλων που εξυπηρέτησαν τα τρία αιτήματα ενεργοποίησης προώθησης κλήσεων, για τον μεν πρώτον εξ' αυτών, που προέβη στην ενεργοποίηση προώθησης κλήσεων στη σύνδεση με αριθμό στις 21.02.2021 και ώρα 18:21:20, η εταιρεία παραθέτει την εικόνα 2 του σχετικού 4, μέσω της οποίας διατείνεται ότι η εκπαίδευση του υπαλλήλου της έλαβε χώρα από την 11.04.2018 έως και την 07.05.2018. Για την ημερομηνία και τον τρόπο εκπαίδευσης του υπαλλήλου που ενεργοποίησε την προώθηση κλήσεων στη σύνδεση με αριθμό στις 22.02.2021 και ώρα 13:31:50, η εταιρεία δήλωσε πως δεν τηρούνται αρχεία, ενόψει του ότι η πρόσληψή του έγινε την 19-11-2007. Ομοίως, για την ημερομηνία και τον τρόπο εκπαίδευσης του υπαλλήλου που ενεργοποίησε την προώθηση κλήσεων στη σύνδεση με αριθμό στις 22.02.2021 και ώρα 14:07:09, η εταιρεία δήλωσε πως δεν τηρούνται αρχεία, ενόψει του ότι η πρόσληψή του έγινε την 1-12-2014. Επισημαίνεται, ωστόσο, ότι τα αρχεία εκπαίδευσης των υπαλλήλων στις διαδικασίες της εταιρείας θα πρέπει να τηρούνται, ανεξαρτήτως του χρόνου πρόσληψης του εκάστοτε υπαλλήλου, τουλάχιστον για όσο χρόνο ο κάθε υπάλληλος εξακολουθεί να είναι εργαζόμενος, καθώς μέσω αυτών αποδεικνύεται η εκπαίδευσή του καθόλη τη διάρκεια της απασχόλησής του. Σε κάθε περίπτωση, η Αρχή αιτήθηκε αποδεικτικά εκπαίδευσης των συγκεκριμένων υπαλλήλων της εταιρείας ως προς τις διαδικασίες εξυπηρέτησης των εν λόγω αιτημάτων και όχι αποδεικτικά γενικής εκπαίδευσης αυτών.

Σχετικά με αυτό, η εταιρεία δήλωσε στο σχετικό 4 ότι «...η ενημέρωση όλων των υπαλλήλων σχετικά με τις διαδικασίες της εταιρείας, και συνεπώς σχετικά με τη διαδικασία προώθησης κλήσεων αλλά και τη διαδικασία τηλεφωνικής επιβεβαίωσης στοιχείων, που ήταν σε ισχύ την ημερομηνία που έλαβαν χώρα τα περιστατικά, ήτοι την 21.02.2021 και 22.02.2021, προκύπτει από το εσωτερικό κανάλι ενημέρωσης των υπαλλήλων της ... όπου οι εν λόγω πληροφορίες είναι συνέχεια διαθέσιμες.». Επιπροσθέτως η εταιρεία δήλωσε ότι η τελευταία ενημέρωση/υπενθύμιση επί της διαδικασίας της τηλεφωνικής επιβεβαίωσης στοιχείων πραγματοποιήθηκε στις 02.11.2020 και προς επίρρωση αυτού, παραθέτει την εικόνα 3 του σχετικού 4. Πλην όμως, τα στοιχεία αυτά δεν συνιστούν αποδεικτικά εκπαίδευσης των υπαλλήλων της.

3. Η εταιρεία δήλωσε, στο σχετικό 4, ότι ο τρόπος ταυτοποίησης του αιτούντα την εκτροπή κλήσεων που αφορούν στις συνδέσεις πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με όσα αναφέρονται και εμφανίζονται στην εικόνα 1 του σχετικού 4 και αναλύονται στην ενότητα Γ.1 της παρούσας. Πλην όμως, η εταιρεία δεν προσκόμισε σχετικά αποδεικτικά στοιχεία, όπως ζητήθηκε με το σχετικό 3. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι η ΑΔΑΕ με την υπ' αριθμ. πρωτ. 4115/20.12.2019 Σύστασή της προς τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών είχε προβλέψει μέτρα ασφάλειας κατά την εξυπηρέτηση αιτημάτων συνδρομητών που σχετιζόνταν 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. Η εν λόγω Τεχνική Σύσταση διαβιβάστηκε στους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μεταξύ των οποίων και η εταιρεία 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.
4. Η εταιρεία, με την εικόνα 4 του σχετικού 4, προσκόμισε τις προσβάσεις στο σύστημα εξυπηρέτησης πελατών, αναφορικά με τον θιγόμενο συνδρομητή, για τις ημερομηνίες 21.02.2021 και 22.02.2021. Σύμφωνα με αυτό, έχουν καταγραφεί οι εξής επικοινωνίες:
 - Στις 21.02.2021 και ώρα 18:19:29, εισερχόμενη κλήση προς την εξυπηρέτηση πελατών της εταιρείας χωρίς η εν λόγω κλήση να έχει κατηγοριοποιηθεί από τον υπάλληλο του τμήματος εξυπηρέτησης.
 - Στις 22.02.2021 και ώρα 10:17:41, εισερχόμενη κλήση προς την εξυπηρέτηση πελατών της εταιρείας χωρίς η εν λόγω κλήση να έχει κατηγοριοποιηθεί από τον υπάλληλο του τμήματος εξυπηρέτησης.
 - Στις 22.02.2021 και ώρα 13:30:07, εισερχόμενη κλήση προς την εξυπηρέτηση πελατών της εταιρείας με θεματολογία «Αίτημα» και υποκατηγορία «Πορεία Αίτησης».
 - Στις 22.02.2021 και ώρα 13:58:33 εισερχόμενη κλήση προς την εξυπηρέτηση πελατών της εταιρείας με θεματολογία «Ενημέρωση» και υποκατηγορία «Τροποποίηση».
5. Από τα αρχεία καταγραφής που προσκόμισε η εταιρεία όπως εμφανίζονται στην εικόνα 5 του σχετικού 4, η ενεργοποίηση της εκτροπής κλήσεων για τη σύνδεση κινητής τηλεφωνίας με



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

πραγματοποιήθηκε την 21.02.2021 και ώρα 18:21:20, ενώ η απενεργοποίησή της δεν εμφανίζεται στα αρχεία καταγραφής. Κατά δήλωση της εταιρείας, αυτή πραγματοποιήθηκε από τον ίδιο τον συνδρομητή από το κινητό του, κατά την επίσκεψή του σε κατάστημα της εταιρείας στις 22.02.2021 και ώρα 10:17:40. Ακολούθως, ενεργοποιήθηκε εκ νέου προώθηση κλήσεων την 22.02.2021 και ώρα 13:31:50, ενώ η απενεργοποίηση της προώθησης πραγματοποιήθηκε στις 23.02.2021 και ώρα 15:18:02. Τέλος, όπως εμφανίζεται στην εικόνα 6 του σχετικού 4 η ενεργοποίηση της προώθησης κλήσεων για την σύνδεση ...πραγματοποιήθηκε στις 22.02.2021 και ώρα 14:07:09 ενώ η απενεργοποίησή της στις 23.02.2021 και ώρα 15:23:37.

6. Η εταιρεία δήλωσε ότι οι εισερχόμενες κλήσεις της σύνδεσης ... κατά το ως άνω υπό σημείο 5 χρονικό διάστημα, με απάλειψη των 4 κεντρικών ψηφίων, ήταν οι εξής:

- Από την 21.02.2021 και ώρα 18:21:20 έως την 22.02.2021 και ώρα 10:17:40, μία (1) κλήση από τον αριθμό και τέσσερις (4) κλήσεις από τον αριθμό
- Από την 22.02.2021 και ώρα 13:31:50 έως την 23.02.2021 και ώρα 15:18:02, έξι (6) κλήσεις από τον αριθμό

Οι εισερχόμενες κλήσεις της σύνδεσης τηλεφωνίας κατά το ως άνω υπό σημείο 5 χρονικό διάστημα, με απάλειψη των 4 κεντρικών ψηφίων, ήταν οι εξής:

- Από την 22.02.2021 και ώρα 14:07:09 έως την 23.02.2021 και ώρα 15:23:37, δύο(2) κλήσεις από τους

7. Η εταιρεία έστειλε, με το έγγραφο με ονομασία «....» του σχετικού 4, την επιστολή που απέστειλε στον θιγόμενο συνδρομητή της, με ημερομηνία 10.03.2021.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από τον έλεγχο που διενεργήθηκε και την εξέταση του συνόλου των στοιχείων του φακέλου προκύπτουν οι διαπιστώσεις που αναφέρονται αναλυτικά στην ενότητα Γ της παρούσας Έκθεσης.

Καταρχάς επισημαίνεται ότι, από τα στοιχεία που προσκόμισε η εταιρεία, δεν προκύπτει η ημερομηνία και ο τρόπος εκπαίδευσης των υπαλλήλων που διαχειρίστηκαν τα αιτήματα της εκτροπής κλήσεων, ενόψει του ότι τα αιτηθέντα από την Αρχή σχετικά αποδεικτικά στοιχεία αφορούσαν στην εκπαίδευση των υπαλλήλων επί της συγκεκριμένης διαδικασίας σχετικά με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση αιτημάτων εκτροπής/προώθησης κλήσεων και εν γένει πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας και όχι γενικότερα στην εκπαίδευση των υπαλλήλων της εταιρείας άμα τη πρόσληψή τους. Τα δε στοιχεία που προσκομίστηκαν από την εταιρεία και αφορούσαν στη συγκεκριμένη διαδικασία δεν συνιστούν αποδεικτικά εκπαίδευσης, αλλά απλώς γνωστοποίηση της διαδικασίας στους υπαλλήλους της.

Επιπλέον, επισημαίνεται ότι το αίτημα του φερόμενου συνδρομητή που αιτήθηκε την εκτροπή κλήσης στις 21.02.2021 και ώρα 18:21:20 καθώς και στις 22.02.2021 και ώρα 13:31:50 για τη και στις 22.02.2021 και ώρα 14:07:09 για τη υποβλήθηκε στην εταιρεία τηλεφωνικώς και εξυπηρετήθηκε κατόπιν ταυτοποίησης του συνδρομητή μέσω επιβεβαίωσης προσωπικών του στοιχείων, ωστόσο, καθώς δεν προσκομίστηκαν

σχετικά αποδεικτικά στοιχεία, όπως ζητήθηκε, από την εταιρεία, δεν μπορεί να επιβεβαιωθεί ποια από τα ανωτέρω στοιχεία χρησιμοποιήθηκαν. Σε κάθε περίπτωση, επισημαίνεται, ωστόσο, ότι η ΑΔΑΕ με την υπ' αριθμ. πρωτ. 4115/20.12.2019 Σύστασή της προς τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών είχε προβλέψει μέτρα ασφάλειας κατά την εξυπηρέτηση 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. Η εν λόγω Τεχνική Σύσταση διαβιβάστηκε στους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μεταξύ των οποίων και η εταιρεία 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 εταιρεία δεν ακολούθησε την προαναφερθείσα Σύσταση της Αρχής, εξυπηρετώντας τηλεφωνικά τα προαναφερθέντα αιτήματα εκτροπής κλήσεων.

Περαιτέρω, σημειώνεται ότι η εταιρεία δεν επέδειξε την απαιτούμενη επιμέλεια προκειμένου να αποφύγει τις μεταγενέστερες αιτηθείσες από μη δικαιούμενο πρόσωπο εκτροπές κλήσεων της 22-02-2021, τόσο για την τηλεφωνική ..., όσο και για ..., ενόψει του ότι είχε προηγηθεί μια εκτροπή που απεδείχθη ως μη ζητηθείσα από τον συνδρομητή, αυτή της 21-02-2021 για τη σύνδεση

Επισημαίνεται ότι οι επικοινωνίες που πραγματοποιήθηκαν κατά το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ήταν ενεργές οι εκτροπές κλήσεων των δύο συνδέσεων έχουν ως ακολούθως:

- την 21.02.2021 και ώρα 18:21:20 έως την 22.02.2021 και ώρα 10:17:40, μία (1) κλήση από τον αριθμό
- Από την 22.02.2021 και ώρα 13:31:50 έως την 23.02.2021 και ώρα 15:18:02, έξι (6) κλήσεις από τον αριθμό

Οι εισερχόμενες κλήσεις της σύνδεσης τηλεφωνίαςκατά το ως άνω υπό σημείο 5 χρονικό διάστημα, με απάλειψη των 4 κεντρικών ψηφίων, ήταν οι εξής:

- Από την 22.02.2021 και ώρα 14:07:09 έως την 23.02.2021 και ώρα 15:23:37, δύο(2)

κλήσεις από τους»

Β. Ενόψει των ως άνω αποτελεσμάτων της από 23.10.2021 Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου, προκύπτουν οι ακόλουθες ενδεχόμενες παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών εκ μέρους της εταιρείας «.....»:

α) Εκτροπή εισερχομένων κλήσεων σε δύο συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας συνδρομητή προς μη εξουσιοδοτημένο προς τούτο πρόσωπο, με αποτέλεσμα την παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών του θιγόμενου συνδρομητή, κατά παράβαση της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών.



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Ειδικότερα, σύμφωνα με τη συνημμένη έκθεση ελέγχου, την 21-02-2021, κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας με την εξυπηρέτηση πελατών της εταιρείας προσώπου που προσποιήθηκε τον συνδρομητή, πραγματοποιήθηκε εκτροπή κλήσεων της με αριθμό ... 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. Η απενεργοποίηση της εν λόγω εκτροπής πραγματοποιήθηκε την επόμενη ημέρα, στις 22-02-2021 και ώρα 10:17:40. Ακολούθως, την ίδια ημέρα (22-02-2021) πραγματοποιήθηκε εκ νέου εκτροπή των κλήσεων της εν λόγω σύνδεσης, κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας προσώπου προσποιούμενου τον συνδρομητή. Την επόμενη ημέρα (23-02-2021) πραγματοποιήθηκε επίσης εκτροπή κλήσεων σε άλλη σύνδεση του συνδρομητή και πάλι κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας προσώπου προσποιούμενου τον συνδρομητή.

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

Οι πραγματοποιηθείσες εκτροπές των κλήσεων από δύο τηλεφωνικές συνδέσεις του συνδρομητή σε τρίτο αριθμό, όπως προέκυψε, είχαν ως αποτέλεσμα την παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών του θιγόμενου συνδρομητή, δεδομένου ότι: α) αναφορικά με τη σύνδεσηπραγματοποιήθηκαν συνολικά δέκα (10) κλήσεις που προωθήθηκαν στον τρίτο αριθμό και β) αναφορικά με τη σύνδεσηπραγματοποιήθηκαν δύο (2) κλήσεις που προωθήθηκαν στον τρίτο αριθμό.

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



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

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 διαθέσιμων 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.

Σε κάθε περίπτωση, σημειώνεται ότι η εταιρεία δεν επέδειξε την απαιτούμενη επιμέλεια προκειμένου να αποφύγει τις μεταγενέστερες αιτηθείσες από μη δικαιούμενο πρόσωπο εκτροπές κλήσεων της 22-02-2021, τόσο για την τηλεφωνική ..., όσο και για ..., ενόψει του ότι είχε προηγηθεί μια εκτροπή που απεδείχθη ως μη ζητηθείσα από τον συνδρομητή, αυτή της 21-02-2021 για τη σύνδεση ...και επομένως, η εταιρεία θα έπρεπε να είναι ιδιαιτέρως πιο επιμελής κατά τη διεκπεραίωση των μεταγενέστερων αιτημάτων.

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 23.10.2021 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 914/02.04.2021 αναφοράς περιστατικού ασφάλειας», από τα στοιχεία που προσκόμισε η εταιρεία, δεν προκύπτει η ημερομηνία και ο τρόπος εκπαίδευσης των υπαλλήλων που διαχειρίστηκαν τα αιτήματα της εκτροπής κλήσεων, ενόψει του ότι τα αιτηθέντα από την Αρχή σχετικά αποδεικτικά στοιχεία αφορούσαν στην εκπαίδευση των υπαλλήλων επί της συγκεκριμένης διαδικασίας σχετικά με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση αιτημάτων εκτροπής/προώθησης κλήσεων και εν γένει πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας και όχι γενικότερα στην εκπαίδευση των υπαλλήλων της εταιρείας άμα τη πρόσληψή τους. Τα δε στοιχεία που προσκομίστηκαν από την εταιρεία και αφορούσαν στη συγκεκριμένη διαδικασία δεν συνιστούν αποδεικτικά εκπαίδευσης, αλλά απλώς γνωστοποίηση της διαδικασίας στους υπαλλήλους της. 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


ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

της Πολιτικής Ασφάλειας για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Επικοινωνιών και τις τροποποιήσεις της ...».

Γ. Κατόπιν των παραπάνω, και έχοντας δε υπόψη:

1. Το ν.3115/2003 «Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών» (ΦΕΚ Α' 47/2003), όπως ισχύει, και ιδίως τα άρθρα 1, 6, 7 και 11 αυτού,
2. Το 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. Το ν.3674/2008 «Ενίσχυση του θεσμικού πλαισίου διασφάλισης του απορρήτου της τηλεφωνικής επικοινωνίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 136/10.07.2008), όπως ισχύει, και ιδίως τα άρθρα 2, 3, 6,8 και 11 αυτού,
4. Την Απόφαση της ΑΔΑΕ υπ' αριθμ. 165/2011 (ΦΕΚ Β' 2715/17-11-2011),
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 (Α.Δ.Α.Ε.)» (ΦΕΚ Β' 1642/7.11.2003), όπως ισχύει, και ιδίως τα άρθρα 4 και 6 αυτής,
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 914/02.04.2021 έγγραφο της εταιρείας «....»,
10. Την υπ' αριθμ. 135/2021 εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
11. Την υπ' αριθμ. 184/2021 Απόφαση της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,
12. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 204/13.09.2021 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «....»,
13. Το με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-225/05.10.2021 έγγραφο της εταιρείας «....»,
14. Την από 23.10.2021 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 914/02.04.2021 αναφοράς περιστατικού ασφάλειας» (συνημμένο 1),

15. 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»,
16. Την υπ' αριθμ. 194/2022 Εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
17. Το πρακτικό της από 13 Ιουλίου 2022 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,

Η ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΑΔΑΕ)

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

Α) Εγκρίνει την από 23.10.2021 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 914/02.04.2021 αναφοράς περιστατικού ασφάλειας».

Β) Καλεί σε Ακρόαση την εταιρεία «....» ενώπιον της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε., με αντικείμενο τον έλεγχο της ενδεχόμενης παράβασης της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών, όπως αναλυτικά εκτίθεται ανωτέρω στα σημεία Α και Β, 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. Στέφανος Γκρίτζαλης.

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.

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ: 1

Η από 23.10.2021 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 914/02.04.2021 αναφοράς περιστατικού ασφαλείας».



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Ο Πρόεδρος

Χρ. Ράμμος