

Μαρούσι, 28-07-2022

Αριθ. Πρωτ.: 2030

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

**ΑΠΟΦΑΣΗ**  
**(Αριθμ. 294/2022)**

**Θέμα:**

Έγκριση της από 04.10.2021 Έκθεσης διενέργειας εκτάκτου ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «....» κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2953/04.12.2020 αναφοράς περιστατικού ασφάλειας σχετικά με συμβάν αντικατάστασης κάρτας sim για τον αριθμό σύνδεσης 694XXXX150 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<sup>η</sup> 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 αφενός να εγκρίνει την από 04.10.2021 Έκθεση διενέργειας εκτάκτου ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «....» κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2953/04.12.2020 αναφοράς περιστατικού σχετικά με συμβάν αντικατάστασης κάρτας sim από μη δικαιούμενο προς τούτο πρόσωπο, 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 2983/04.12.2020 αναφορά περιστατικού ασφάλειας της εταιρείας «...», 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 ....

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 συνημμένης από



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

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 ...».

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 απέστειλε, με την εικόνα 1 του σχετικού 4, τη διαδικασία εξυπηρέτησης των αιτημάτων εκτροπής/προώθησης κλήσεων, που ήταν σε ισχύ κατά την ημερομηνία του περιστατικού. Επιπρόσθετα, η εταιρεία απέστειλε το συνημμένο στο σχετικό 4 έγγραφο με όνομα «Αναγνώριση-Επιβεβαίωση-Δικαιολογητικά.pdf», στο οποίο περιγράφονται αναλυτικά οι τρόποι τηλεφωνικής επιβεβαίωσης των στοιχείων του κατόχου της τηλεφωνικής γραμμής.
2. Η εταιρεία απέστειλε, με το συνημμένο στο σχετικό 4 έγγραφο με ονομασία «Διαδικασία αντικατάστασης κάρτας sim\_09-10-2020.pdf», τη διαδικασία αντικατάστασης κάρτας sim μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών, που ήταν σε ισχύ κατά την ημερομηνία του περιστατικού, ήτοι την 09.10.2020, στην οποία περιλαμβάνεται και ο τρόπος ταυτοποίησης του αιτούντος.
3. Η εταιρεία δήλωσε στο σχετικό 4 ότι η ημερομηνία και ο τρόπος εκπαίδευσης της υπαλλήλου του τμήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας, που προέβη στην εκτροπή/προώθηση κλήσεων της σύνδεσης ...την 09.10.2020 και ώρα 08:24:49, προκύπτει από το σημείο 1 του σχετικού 4. Πλην όμως, στο σημείο αυτό περιέχεται η διαδικασία εξυπηρέτησης των αιτημάτων εκτροπής/προώθησης κλήσεων, που ήταν σε ισχύ κατά την ημερομηνία του περιστατικού, και δεν σχετίζεται με την εκπαίδευση της υπαλλήλου. Επομένως, 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. Επίσης η εταιρεία με την εικόνα 3 του σχετικού 4, απέστειλε τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης της υπαλλήλου που εξυπηρέτησε το αίτημα απενεργοποίησης της εκτροπής/προώθησης κλήσεων της σύνδεσης ... στις 11.10.2020 και ώρα 14:49:56. Η εκπαίδευση έλαβε χώρα το διάστημα από την 01.07.2020 έως 22.07.2020, με συνολικό τελικό ποσοστό επιτυχίας 75,61%. Η εταιρεία δήλωσε στο σχετικό 4 ότι η ημερομηνία και ο τρόπος εκπαίδευσης της υπαλλήλου του τμήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας, που προέβη στην αντικατάσταση κάρτας sim της σύνδεσης ...την 09.10.2020, προκύπτει από το σημείο 2 του σχετικού 4. Πλην όμως, στο σημείο αυτή περιέχεται τη διαδικασία αντικατάστασης κάρτας sim μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών, που ήταν σε ισχύ κατά την ημερομηνία του περιστατικού, και δεν σχετίζεται με την εκπαίδευση της υπαλλήλου. Επομένως, 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 αντικατάσταση κάρτας sim της σύνδεσης ... την 09.10.2020 και ώρα 12:10:49.

Η εταιρεία, με την εικόνα 2 του σχετικού 4, απέστειλε τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης της υπαλλήλου που εξυπηρέτησε το αίτημα απενεργοποίησης της κάρτας sim της σύνδεσης .... στις 09.10.2020 και ώρα 18:00:10. Η εκπαίδευσή της έλαβε χώρα την 13.05.2020, με συνολικό τελικό ποσοστό επιτυχίας 100%.

4. Η εταιρεία δήλωσε, στο σχετικό 4, ότι ο τρόπος ταυτοποίησης του αιτούντα την εκτροπή κλήσεων της σύνδεσης ..., που έλαβε χώρα στις 09.10.2020 και ώρα 08:17:30, πραγματοποιήθηκε βάσει της ισχύουσας διαδικασίας ταυτοποίησης, που περιγράφεται αναλυτικά στο συνημμένο στο σχετικό 4 έγγραφο με όνομα «Αναγνώριση-Επιβεβαίωση-Δικαιολογητικά.pdf», και η οποία ακολουθήθηκε από την υπάλληλο. Η διαδικασία περιλαμβάνει διάφορες περιπτώσεις επιβεβαίωσης στοιχείων ανάλογα με τον τύπο του συνδρομητή. Ειδικά για την περίπτωση «Γ. Τηλεφωνική επιβεβαίωση στοιχείων» και τον τύπο συνδρομητή «Consumer (Legal Entity D)», η διαδικασία προβλέπει ότι «- θα πρέπει να καλεί ο κάτοχος της γραμμής, - θα πρέπει να καλεί από τη σύνδεση ή από το τηλ επικοινωνίας στην περίπτωση της σταθερής, την οποία θέλει να εξυπηρετηθεί (σε περιπτώσεις που ένας συνδρομητής έχει στον ΑΦΜ του παραπάνω από μια συνδέσεις και καλεί από κάποια συγκεκριμένη τον εξυπηρετώ για όλες εφόσον το επιθυμεί), - επιβεβαιώνουμε το ονοματεπώνυμο του κατόχου, - επιβεβαιώνουμε τον αριθμό δελτίου ταυτότητας ή αρ. διαβατηρίου (όπου είναι διαθέσιμη η πληροφορία), - επιβεβαιώνουμε τον ΑΦΜ (όπου είναι διαθέσιμη η πληροφορία)». Περαιτέρω, στην επιστολή που απέστειλε η εταιρεία στον θιγόμενο συνδρομητή της, με θέμα «Σχετικά με θέματα καταναλωτών», και ημερομηνία 15.01.2021 (συνημμένη στο σχετικό 4), αναφέρεται ότι «για την εν λόγω ενέργεια έγινε επιβεβαίωση του Ονοματεπώνυμού σας όπως επίσης και του Αριθμού Φορολογικού Μητρώου». Συνεπώς προκύπτει ότι κατά την τηλεφωνική εξυπηρέτηση του αιτούντα την εκτροπή κλήσεων, η ταυτοποίησή του πραγματοποιήθηκε μέσω της επιβεβαίωσης των προσωπικών του στοιχείων και μάλιστα όχι του συνόλου των στοιχείων που προβλέπει η σχετική διαδικασία.

Επιπλέον, σύμφωνα με την εικόνα 6 του σχετικού 4 καθώς και με την δήλωση της εταιρείας στο σημείο 4 του σχετικού 4, η απενεργοποίηση της εκτροπής κλήσεων πραγματοποιήθηκε από το τεχνικό τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας την 11.10.2020 και ώρα 14:49:56.

5. Η εταιρεία δήλωσε, στο σχετικό 4, ότι η ταυτοποίηση του αιτούντα την αλλαγή κάρτας sim, που έλαβε χώρα στις 09.10.2020 και ώρα 12:10:49 μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, πραγματοποιήθηκε βάσει της συνημμένης διαδικασίας που περιλαμβάνεται στο σχετικό 4 με τίτλο «Αντικατάσταση κάρτας sim\_09-10-2020.pdf». Στην επιστολή που απέστειλε η εταιρεία στον θιγόμενο συνδρομητή της, με θέμα «Σχετικά με θέματα καταναλωτών», και ημερομηνία 15.01.2021 (συνημμένη στο σχετικό 4), αναφέρεται ότι «Αφού επιβεβαιώσατε το ονοματεπώνυμό σας και τον Αριθμό Δελτίου Ταυτότητάς σας, το εν λόγω αίτημα υλοποιήθηκε με επιτυχία». Συνεπώς προκύπτει ότι κατά την τηλεφωνική εξυπηρέτηση του αιτούντα την αντικατάσταση κάρτας sim, η ταυτοποίησή του πραγματοποιήθηκε

μέσω της επιβεβαίωσης των προσωπικών του στοιχείων και μάλιστα όχι του συνόλου των στοιχείων που προβλέπει η σχετική διαδικασία. Περαιτέρω, η εταιρεία δηλώνει πως σύμφωνα με την εικόνα 4 του σχετικού 5, η υπάλληλος που εξυπηρέτησε το αίτημα προέβη σε εξερχόμενη κλήση στον τηλεφωνικό αριθμό του αιτούντα (...), για τον οποίο όμως είχε προηγηθεί η εκτροπή κλήσεων. Επισημαίνεται ότι η εταιρεία δεν απέστειλε στοιχεία σχετικά με τον τρόπο παραλαβής της κάρτας SIM από τον αιτούντα, δεδομένου ότι το αίτημα υποβλήθηκε μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της εταιρείας, όπως ζητήθηκε με το σχετικό 3.

6. Η εταιρεία, με την εικόνα 5 του σχετικού 4, προσκόμισε τις προσβάσεις που προκύπτουν από το σύστημα εξυπηρέτησης πελατών, αναφορικά με τον θιγόμενο συνδρομητή, για την 09.10.2020. Σύμφωνα με την εικόνα αυτή, έχουν καταγραφεί οι εξής επικοινωνίες με χρονολογική σειρά:

(α) 09.10.2020 και ώρα 12:09:41, με αίτημα την αντικατάσταση της κάρτας sim για την σύνδεση ...

(β) 09.10.2020 και ώρα 15:28:29, πραγματοποιήθηκε ανεπιτυχής προσπάθεια επικοινωνίας με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας.

(γ) 09.10.2020 και ώρα 20:01:12, με θέμα την πορεία της αντικατάστασης της κάρτας sim.

Επισημαίνεται ότι από τα στοιχεία που προσκόμισε η εταιρεία δεν προκύπτει επικοινωνία του συνδρομητή στις 09.10.2020, με αίτημα την εκτροπή/πρώθηση κλήσεων της τηλεφωνικής σύνδεσης ...

7. Η ενεργοποίηση της εκτροπής κλήσεων για τη σύνδεση κινητής τηλεφωνίας με αριθμό ..., πραγματοποιήθηκε την 09.10.2020 και ώρα 08:24:49, ενώ η απενεργοποίησή της πραγματοποιήθηκε την 11.10.2020 και ώρα 14:49:56, σύμφωνα με την εικόνα 6 του σχετικού 4.
8. Η εταιρεία δήλωσε, στο σχετικό 4, ότι το πλήθος των εισερχόμενων και εξερχόμενων επικοινωνιών της σύνδεσης τηλεφωνίας ..., κατά το ως άνω υπό σημείο 7 χρονικό διάστημα, αφορούν 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.
9. Η ενεργοποίηση της κάρτας SIM, της οποίας η αλλαγή αναφέρθηκε ως μη ζητηθείσα από το συνδρομητή, για τη σύνδεση κινητής τηλεφωνίας με αριθμό ..., πραγματοποιήθηκε την 09.10.2020 και ώρα 12:10:49, ενώ η απενεργοποίηση της εν λόγω κάρτας πραγματοποιήθηκε την 09.10.2020 και ώρα 18:00:10, σύμφωνα με την εικόνα 7 του σχετικού 4. Επιπλέον, όπως έχει αναφερθεί στο σημείο Γ.7 της παρούσης, η απενεργοποίηση της εκτροπής κλήσεων για την εν λόγω σύνδεση πραγματοποιήθηκε την 11.10.2020 και ώρα 14:49:56. Συνεπώς από την 09.10.2020 και ώρα 18:00:10, οπότε και πραγματοποιήθηκε η αντικατάσταση της κάρτας sim, έως την 11.10.2020 και ώρα 14:49:56, οπότε και πραγματοποιήθηκε η απενεργοποίηση της εκτροπής κλήσεων στον αριθμό ..., υπήρξε διακινδύνευση του απορρήτου των επικοινωνιών του κατόχου της σύνδεσης ...
10. Η εταιρεία, με το σχετικό 6, απέστειλε το αντίγραφο του πρωτοτύπου συμβολαίου το οποίο είχε συνάψει ο συνδρομητής με την εταιρεία και ήταν σε ισχύ κατά την χρονική περίοδο της εκδήλωσης του περιστατικού. Επιπρόσθετα η εταιρεία αναφέρει ότι «*οι πληροφορίες, οι οποίες αφορούν στην*

διαδικασία αντικατάστασης κάρτας sim των συνδρομητών, παρέχονται από το αρμόδιο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας μας, είτε από τα συνεργαζόμενα καταστήματα στον κάθε ενδιαφερόμενο συνδρομητή.» και «... ότι βάσει του κανονισμού της ΕΕΤΤ, δεν προκύπτει υποχρέωση των τηλεπικοινωνιακών παρόχων για σχετική αναφορά της εν λόγω διαδικασίας αντικατάστασης κάρτας sim στο εκάστοτε συμβόλαιο». Από τον έλεγχο του πρωτοτύπου συμβολαίου προκύπτει ότι δεν υφίσταται αναφορά στην διαδικασία αντικατάστασης κάρτας sim.

11. Η εταιρεία δήλωσε, στο σχετικό 4, ότι το πλήθος των εισερχόμενων και εξερχόμενων επικοινωνιών της σύνδεσης τηλεφωνίας 6973309150, κατά το ως άνω υπό σημείο 9 χρονικό διάστημα, αφορούν σε: 2 εισερχόμενες κλήσεις, 2 εισερχόμενες κλήσεις από εκτροπή κλήσεων, 0 εξερχόμενες κλήσεις, 7 εξερχόμενα sms και 30 εισερχόμενα sms.
12. Η εταιρεία επισύναψε, στο σχετικό 4, την επιστολή που απέστειλε στον θιγόμενο συνδρομητή της, με θέμα «Σχετικά με θέματα καταναλωτών», και ημερομηνία 15.01.2021.

#### **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, πριν την αναφερόμενη ως μη ζητηθείσα αντικατάσταση κάρτας SIM στις 09.10.2020 και ώρα 12:10:49, είχε προηγηθεί η εκτροπή κλήσεων της σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας του θιγόμενου σε τρίτο αριθμό, στις 09.10.2020 και ώρα 08:17:30. Τα σχετικά αιτήματα του φερόμενου συνδρομητή, τόσο της εκτροπής όσο και της αντικατάστασης κάρτας SIM, υποβλήθηκαν στην εταιρεία τηλεφωνικώς και εξυπηρετήθηκαν κατόπιν ταυτοποίησης του συνδρομητή μέσω επιβεβαίωσης προσωπικών του στοιχείων και μάλιστα όχι του συνόλου των στοιχείων που προβλέπει η σχετική διαδικασία. Πλην όμως, 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 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 του φερόμενου συνδρομητή.

Επιπλέον, επισημαίνεται ότι 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 πρόωση 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 σύνδεσης ...την 09.10.2020 και ώρα 12:10:49.

Περαιτέρω, πέραν της διακινδύνευσης του απορρήτου των επικοινωνιών του συνδρομητή εξαιτίας της λανθασμένης ταυτοποίησης κατά την ως άνω εκτροπή και αντικατάσταση κάρτας SIM, επισημαίνεται ότι από την 09.10.2020 και ώρα 18:00:10, οπότε και πραγματοποιήθηκε η αντικατάσταση της κάρτας sim, έως την 11.10.2020 και ώρα 14:49:56, οπότε και πραγματοποιήθηκε η απενεργοποίηση της εκτροπής κλήσεων στον αριθμό ... υπήρξε περαιτέρω διακινδύνευση του απορρήτου των επικοινωνιών του κατόχου της σύνδεσης ....

Επισημαίνεται ότι οι επικοινωνίες που πραγματοποιήθηκαν κατά το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ήταν ενεργή η εκτροπή κλήσεων της σύνδεσης με αριθμό ... αφορούν 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.

Επισημαίνεται, τέλος, ότι οι επικοινωνίες που πραγματοποιήθηκαν κατά το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ήταν ενεργή η κάρτα sim, της οποίας η αντικατάσταση αναφέρθηκε ως μη ζητηθείσα από τον συνδρομητή, αφορούν σε: 2 εισερχόμενες κλήσεις, 2 εισερχόμενες κλήσεις από εκτροπή κλήσεων, 0 εξερχόμενες κλήσεις, 7 εξερχόμενα sms και 30 εισερχόμενα sms.».

**Β.** Ενόψει των ως άνω αποτελεσμάτων της από 04.10.2021 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 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 «...», 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.

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*



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

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 ... 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 «...» 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 «...» 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.



**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

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 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 2983/04.12.2020 έγγραφο της εταιρείας «...»,
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 «...»,


**ΑΔΑΕ**

 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
 ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

13. Το με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-99/06.04.2021 έγγραφο της εταιρείας «...»,
14. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-153/23.06.2021 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «...»,
15. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-172/13.07.2021 επιστολή της εταιρείας «...»,
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 ...» (συνημμένο 1),
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.,

### Η ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΑΔΑΕ)

#### ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

Α) Εγκρίνει 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 ...».

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 εγγράφου υπομνήματος ενώπιον της Αρχής έως την **30<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2022, ημέρα Παρασκευή 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. Γεώργιος Μπακάλης.

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»

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

---

(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<sup>η</sup> Ιουλίου 2022.

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ: 1

Η 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 ...».

**Ο Πρόεδρος**

**Χρ. Ράμμος**