



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Μαρούσι, 21-08-2023

Αριθ. Πρωτ.: 2867

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

**ΑΠΟΦΑΣΗ**  
**(Αριθμ. 295/2023)**

**ΘΕΜΑ:** Απόφαση σχετικά με την υπ' αριθμ. 2164/22-08-2022 κλήση σε ακρόαση της εταιρείας με την επωνυμία «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» με αντικείμενο τον έλεγχο ενδεχόμενης παράβασης της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών.

Την Τετάρτη, 21<sup>η</sup> Ιουνίου 2023, η Ολομέλεια της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, παρισταμένων του Προέδρου της Αρχής κ. Χρήστου Ράμμου, του Αντιπροέδρου κ. Μιχαήλ Σακκά, των τακτικών μελών κ.κ. Αικατερίνης Παπανικολάου, Δημητρίου Βέργαδου και Νικολάου Παπαδάκη, καθώς και των αναπληρωματικών μελών κ.κ. Βασιλικής Διαμαντοπούλου και Σπυρίδωνος Σκουλαρίκη, οι οποίοι παρέστησαν προς αναπλήρωση αντιστοίχως των τακτικών μελών κ.κ. Στέφανου Γκρίτζαλη και Γεωργίου Μπακάλη, οι οποίοι δεν προσήλθαν λόγω κωλύματος, αν και είχαν νομίμως και εμπροθέσμως προσκληθεί, συνήλθε προκειμένου να αποφασίσει σε συνέχεια της κλήσης σε ακρόαση της εταιρείας «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», κατόπιν της υπ' αριθμ. 295/2022 απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. με αντικείμενο τον έλεγχο ενδεχόμενης παραβάσεως της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών.

Η συζήτηση της υπόθεσης έλαβε χώρα αυθημερόν, καθώς και η λήψη της σχετικής απόφασης.

Ειδικότερα:

**Α.** Στην Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) υποβλήθηκε η υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1512/01.06.2021 αναφορά περιστατικού ασφάλειας της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», με την οποία η εταιρεία ενημέρωσε την Α.Δ.Α.Ε. αναφορικά με συμβάν μη ζητηθείσας από τον νόμιμο συνδρομητή αντικατάστασης κάρτας sim στη σύνδεση κινητής τηλεφωνίας του.

Για τη διερεύνηση του εν λόγω περιστατικού, με την υπ' αριθμ. 235/2021 Απόφαση της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε., ορίστηκε Ομάδα Ελέγχου η οποία ολοκλήρωσε το έργο της με τη σύνταξη της από 03.11.2021 «Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν του υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1512/1.6.2021 περιστατικού ασφάλειας». Η εν λόγω έκθεση ελέγχου εγκρίθηκε από την Ολομέλεια της Αρχής κατά τη συνεδρίαση της 13<sup>ης</sup> Ιουλίου 2022 με την υπ' αριθμ. 295/2022 Απόφασή της.

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

**Β.** Ενόψει των αποτελεσμάτων της από 03.11.2021 Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου, προέκυψαν οι ακόλουθες ενδεχόμενες παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών εκ μέρους της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»:

**α) Αντικατάσταση κάρτας sim κινητής τηλεφωνίας 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 την από 03.11.2021 Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου, την 24-05-2021 μετέβη σε κατάστημα της εταιρείας τρίτο πρόσωπο, το οποίο προσκόμισε εξουσιοδότηση με βεβαιωμένο το γνήσιο της υπογραφής του εξουσιοδοτούντος – συνδρομητή και αιτήθηκε για λογαριασμό του συνδρομητή, με τη χρήση της εν λόγω εξουσιοδότησης, την αντικατάσταση της κάρτας sim αναφορικά με τη συγκεκριμένη τηλεφωνική σύνδεση του συνδρομητή. Η αντικατάσταση της κάρτας sim πραγματοποιήθηκε από τον υπάλληλο της εταιρείας, ακολούθως δε, η εταιρεία ενημερώθηκε από τον συνδρομητή ότι δεν είχε δώσει εξουσιοδότηση για αντικατάσταση της κάρτας sim της σύνδεσής του και η εταιρεία επανέφερε σε λειτουργία την αρχική κάρτα sim του συνδρομητή.

Από τον διενεργηθέντα έλεγχο προέκυψε, ωστόσο, ότι η εταιρεία δεν εφάρμοσε τη διαδικασία που ήταν σε ισχύ στο χρόνο εμφάνισης του περιστατικού, δεδομένου ότι δεν πραγματοποιήθηκε κλήση επιβεβαίωσης του αιτήματος στον τηλεφωνικό αριθμό που ήταν καταχωρημένος στην καρτέλλα του πελάτη – συνδρομητή. Ειδικότερα, η εταιρεία πραγματοποίησε αρχικά κλήσεις στον τηλεφωνικό αριθμό στον οποίο αφορούσε το αίτημα, οι οποίες όμως δεν ήταν επιτυχείς, γιατί το τηλέφωνο του συνδρομητή φαινόταν να είναι κλειστό. Σύμφωνα με τη διαδικασία της εταιρείας, στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να πραγματοποιείται κλήση στο τηλέφωνο επικοινωνίας που είναι δηλωμένο στην καρτέλα του πελάτη στο ΑΙΟΣ, γεγονός που δεν έγινε εν προκειμένω και που πιθανότατα να είχε αποτρέψει την αντικατάσταση της κάρτας sim του συνδρομητή.

Η αντικατάσταση της κάρτας sim του συνδρομητή, που πραγματοποιήθηκε κατόπιν ικανοποίησης αιτήματος από μη δικαιούμενο προς τούτο πρόσωπο, είχε ως αποτέλεσμα να παραβιαστεί το απόρρητο των επικοινωνιών του, δεδομένου ότι, για το διάστημα που ίσχυε η αντικατάσταση μέχρι την επαναφορά του αριθμού της τηλεφωνικής σύνδεσης του συνδρομητή στην κάρτα sim που κατείχε, ήτοι από 24-05-2021 και ώρα 18:53:52 έως 25-05-2021 και ώρα 10:19:32, η σύνδεση κινητής τηλεφωνίας του θιγόμενου λειτουργούσε σε κάρτα sim μη δικαιούμενου προσώπου. Το πλήθος των εισερχόμενων και εξερχόμενων επικοινωνιών της εν λόγω σύνδεσης κατά το επίμαχο χρονικό διάστημα ήταν 8 εισερχόμενες κλήσεις, 2 εξερχόμενες κλήσεις, 46 εισερχόμενα μηνύματα (sms), 6 καταγραφές χρήσης υπηρεσίας δεδομένων και 19 εγγραφές με τιμή Αποστολή SMS A2P (Υπηρεσία ενημέρωσης μέσω γραπτού μηνύματος).

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Τα παραπάνω συνιστούν ενδεχόμενη παράβαση της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών, έχοντας υπόψη ότι, όπως προβλέπεται στην παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 3674/2008, «ο πάροχος ευθύνεται για την ασφάλεια των υπό την εποπτεία του χώρων, εγκαταστάσεων, συνδέσεων και των συστημάτων υλικού λογισμικού. Προς τούτο έχει την υποχρέωση να λαμβάνει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα και να χρησιμοποιεί συστήματα υλικού και λογισμικού, τα οποία διασφαλίζουν το απόρρητο της επικοινωνίας και επιτρέπουν την αποκάλυψη της παραβίασης ή απόπειρας παραβίασης του απορρήτου της επικοινωνίας.». Επίσης, στην παρ. 2 του ως άνω άρθρου προβλέπεται ότι «ο πάροχος υποχρεούται να διασφαλίζει την τήρηση των προβλεπόμενων στην προηγούμενη παράγραφο μέτρων, να προβαίνει σε τακτικό έλεγχο των συστημάτων υλικού και λογισμικού που βρίσκονται στην εποπτεία του και να έχει πλήρη γνώση των τεχνικών δυνατοτήτων τους.», ενώ στο άρθρο 3 παρ. 3 του αυτού νόμου προβλέπεται ότι «Ο πάροχος, τα μέλη της διοίκησης και ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, ο υπεύθυνος διασφάλισης του απορρήτου, οι εργαζόμενοι και οι συνεργάτες του παρόχου έχουν υποχρέωση εχεμύθειας για όλα τα θέματα που αφορούν το απόρρητο των επικοινωνιών». Επιπροσθέτως, στο άρθρο 4 παρ.1 του ν.3471/2006 προβλέπεται ότι «Οποιαδήποτε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται μέσω δημοσίου δικτύου επικοινωνιών και των διαθεσίμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και των συναφών δεδομένων κίνησης και θέσης... , προστατεύεται από το απόρρητο των επικοινωνιών», ενώ από την Απόφαση της ΑΔΑΕ 165/2011(Κανονισμός για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) και ιδίως το άρθρο 4 αυτής προκύπτει η υποχρέωση των παρόχων δικτύων ή και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να μην αποκαλύπτονται δεδομένα επικοινωνίας σε τρίτα πρόσωπα, πλην των ίδιων των συνδρομητών ή χρηστών. Επισημαίνεται μάλιστα ότι στο πλαίσιο αυτό, και για την αποτροπή αντίστοιχων περιστατικών, η Α.Δ.Α.Ε. έχει εκδώσει την από 20 Δεκεμβρίου 2019 υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 4115/2019 Τεχνική Σύσταση για τη λήψη μέτρων ασφάλειας κατά την εξυπηρέτηση αιτημάτων συνδρομητών ή χρηστών που σχετίζονται με πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας, η οποία έχει γνωστοποιηθεί στους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

**β) Παραβίαση της διάταξης της παρ. 4.2.2 της υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. (Κανονισμός για τη Διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών επικοινωνιών) δια της μη εκπαίδευσης του υπαλλήλου της εταιρείας στη σχετική με το επίμαχο περιστατικό διαδικασία.**

Όπως προκύπτει από τη συνημμένη από 03.11.2021 έκθεση ελέγχου, αν και η ισχύουσα διαδικασία σχετικά με την αντικατάσταση καρτών sim ήταν σε ισχύ από την 01-04-2021, η εταιρεία δεν είχε ενημερώσει το κατάστημα που εξυπηρέτησε το επίμαχο αίτημα στις 24-05-2021 σχετικά με την εν λόγω διαδικασία.

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Πλην όμως, σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 4.2.2 της υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε., όπως αυτή ίσχυε στο χρόνο εμφάνισης του περιστατικού, «το υπόχρεο πρόσωπο οφείλει να ενημερώνει με πρόσφορα μέσα 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». Η υποχρέωση εκπαίδευσης αφορά στο σύνολο της Πολιτικής Ασφάλειας της εταιρείας, όπως αυτή άλλωστε εξειδικεύεται δια των επιμέρους διαδικασιών αυτής που αφορούν σε συγκεκριμένες αρμοδιότητες και ενέργειες στις οποίες προβαίνουν οι εργαζόμενοί της.

Γ. Κατόπιν των ανωτέρω, η Αρχή, με την υπ' αριθμ. 295/2022 απόφασή της, αφενός ενέκρινε την από 03.11.2021 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν του υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1512/1.6.2021 περιστατικού ασφάλειας» και κατόπιν αυτού, κάλεσε σε ακρόαση την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», με αντικείμενο τον έλεγχο της παραβάσεως της κείμενης νομοθεσίας σε σχέση με το απόρρητο των επικοινωνιών σε σχέση με τα διαλαμβανόμενα στην εν λόγω έκθεση, δια της υποβολής εγγράφου υπομνήματος έως την 30-09-2022. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2164/22-08-2022 κλήση σε ακρόαση προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», μετά της συνημμένης υπ' αριθμ. 295/2022 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε., κοινοποιήθηκε στην εταιρεία. Ακολούθως, η εταιρεία υπέβαλε ενώπιον της Αρχής το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 301/06-09-2022 έγγραφό της με το οποίο ζητούσε την παράταση της προθεσμίας υποβολής υπομνήματος για την εν λόγω υπόθεση. Κατόπιν αυτού, η Α.Δ.Α.Ε. έκανε δεκτό το αίτημα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» και όρισε νέα ημερομηνία για την υποβολή του εγγράφου υπομνήματος της εταιρείας την 07-10-2022. Εν συνεχεία, η εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» απέστειλε το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2803/10-10-2022 έγγραφο υπόμνημά της.

Επί των ισχυρισμών της εταιρείας:

Η εταιρεία με το έγγραφο υπόμνημά της δεν αμφισβητεί κατ' αρχήν τα πραγματικά περιστατικά όπως αυτά έχουν αποτυπωθεί στην Έκθεση Ελέγχου του περιστατικού και στην Απόφαση περί κλήσης σε ακρόαση αυτής.

Υποστηρίζει, ωστόσο, ότι δεν υπήρξε κανένας απολύτως δόλος, ούτε αμέλεια από πλευράς της ως προς την εξυπηρέτηση του εν λόγω αιτήματος αντικατάστασης κάρτας sim, καθώς ο συγκεκριμένος υπάλληλος εξαπατήθηκε από το τρίτο πρόσωπο που προσκόμισε εξουσιοδότηση με θεωρημένο το γνήσιο της υπογραφής του συνδρομητή για την πραγματοποίηση της αντικατάστασης της κάρτας. Πλην όμως, η εταιρεία δεν αναφέρει τίποτε στο έγγραφο υπόμνημά της σχετικά με την πλημμελή εφαρμογή εκ μέρους του συγκεκριμένου υπαλλήλου της της διαδικασίας που ίσχυε κατά το χρόνο εμφάνισης του περιστατικού και η οποία προέβλεπε ότι, σε περίπτωση αιτήματος αντικατάστασης κάρτας sim, πραγματοποιείται κλήση



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

στον επίμαχο τηλεφωνικό αριθμό και εάν το τηλέφωνο είναι κλειστό, πραγματοποιείται κλήση σε οποιονδήποτε άλλο αριθμό είναι καταχωρημένος στην καρτέλα του εν λόγω συνδρομητή. Εν προκειμένω, πραγματοποιήθηκε κλήση στον αριθμό στον οποίο αφορούσε το αίτημα, πλην όμως δεν κατέστη εφικτή η επικοινωνία γιατί το τηλέφωνο ήταν κλειστό και ακολούθως, δεν πραγματοποιήθηκε κλήση στον άλλον τηλεφωνικό αριθμό που ήταν καταχωρημένος στα στοιχεία του πελάτη. Επομένως, το γεγονός αυτό αποτελεί σφάλμα του υπαλλήλου, για το οποίο ευθύνεται η ελεγχόμενη εταιρεία και σε καμία περίπτωση δεν δύναται να μην οφείλεται σε υπαιτιότητά του, έστω και από αμέλεια. Η σχετική διαδικασία της εταιρείας είναι, άλλωστε, ιδιαίτερα σαφής, τονίζονται δε μετ' επιτάσεως τα σημεία στα οποία πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή από τους υπαλλήλους που εξυπηρετούν τέτοιου είδους αιτήματα πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας συνδρομητών. Επομένως, όλως αβασίμως επικαλείται η εταιρεία ότι δεν βαρύνει τον υπάλληλό της κανένα πταίσμα.

Υποστηρίζει, επίσης, η εταιρεία ότι δεν αναμένεται από τον μέσο υπάλληλο εταιρείας κινητής τηλεφωνίας να του γεννούνται υποψίες ότι εξαπατείται από πρόσωπο που γνωρίζει όλα τα στοιχεία του συνδρομητή και φέρει και εξουσιοδότηση με βεβαιωμένο το γνήσιο της υπογραφής του συνδρομητή (σελ. 4 του εγγράφου υπομνήματος). Τούτο ενδεχομένως αναμένεται από υπαλλήλους κρατικών φορέων που απασχολούνται σε ελεγκτικούς μηχανισμούς, όπως π.χ. στην αστυνομία, σε τελωνεία, σε ελέγχους διαβατηρίων κλπ..

Πλην όμως, επισημαίνεται ότι η διαδικασία της εταιρείας που ίσχυε κατά το χρόνο του επίμαχου περιστατικού και σύμφωνα με την οποία σε περίπτωση τηλεφωνικού αιτήματος αντικατάστασης κάρτας sim πρέπει πάντα να πραγματοποιείται κλήση στον αριθμό στον οποίο αφορά το αίτημα, άλλως σε οποιοδήποτε άλλο καταχωρημένο αριθμό του συνδρομητή, πρέπει να είχε γνωστοποιηθεί στους υπαλλήλους της εταιρείας του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών, και επομένως, ο ισχυρισμός της εταιρείας ότι ο υπάλληλος της δε βαρύνεται με οποιαδήποτε αμέλεια για το περιστατικό δεν ευσταθεί, στο βαθμό που αυτό που προσάπτεται στον υπάλληλο και ακολούθως στην εταιρεία, είναι η μη ορθή εφαρμογή της διαδικασίας. Η δε διαδικασία της εταιρείας, όπως προαναφέρθηκε, είναι αρκετά αναλυτική ως προς τα βήματα που υποχρεούται να ακολουθήσει ο υπάλληλος όταν καλείται να εξυπηρετήσει αίτημα πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας, όπως εν προκειμένω.

Περαιτέρω, υποστηρίζει η εταιρεία ότι η απάτη σε βάρος του συνδρομητή της συντελέστηκε, γιατί πρωτίστως ο ίδιος επέδειξε αμελή συμπεριφορά ως προς τη διαχείριση των τραπεζικών κωδικών του κλπ και έτσι ο κακόβουλος τρίτος υφάρπαξε κατ' αρχήν τους κωδικούς ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνδρομητή και ακολούθως επιχείρησε και επέτυχε την αντικατάσταση της κάρτας sim του, προκειμένου να ολοκληρώσει την υπεξαίρεση χρηματικού ποσού από τον λογαριασμό του.

Σε κάθε περίπτωση, ωστόσο, ο εν λόγω ισχυρισμός της εταιρείας δεν αφορά στο υπό κρίση ζήτημα, γιατί, εν προκειμένω, ο έλεγχος εκ μέρους της Αρχής αφορά στην προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών από πλευράς του παρόχου και στα μέτρα που αυτός λαμβάνει και εφαρμόζει για την επίτευξη της συγκεκριμένης υποχρέωσής του, η δε αμελής συμπεριφορά του παρόχου δεν αναιρείται από τυχόν άλλες συμπεριφορές που συνετέλεσαν στην εξαπάτηση του συνδρομητή, δεδομένου ότι η Α.Δ.Α.Ε. είναι αρμόδια αποκλειστικά για την παραβίαση του απορρήτου του συνδρομητή και όχι για την εις βάρος του απάτη και υπεξαίρεση.

Τέλος, ο ισχυρισμός της εταιρείας (σελ. 5-6 του υπομνήματος) ότι κακώς της προσάπτεται η μη αποστολή αρχείων κλήσεων προς τον συνδρομητή ερείδεται επί εσφαλμένης προϋπόθεσης, δεδομένου ότι δεν συντρέχει στην προκειμένη υπόθεση τέτοια περίπτωση, δεν προσάπτεται κάτι τέτοιο στην εταιρεία.

β) Ως προς τη δεύτερη παράβαση της μη εκπαίδευσης του υπαλλήλου της εταιρείας που εξυπηρέτησε το εν λόγω αίτημα αντικατάστασης κάρτας sim, η εταιρεία δεν προσκόμισε ούτε κατά τον διενεργηθέντα έλεγχο, ούτε δια του εγγράφου υπομνήματός της κανένα απολύτως αποδεικτικό στοιχείο για την πραγματοποίηση της εν λόγω εκπαίδευσης, πολλώ δε μάλλον που εν προκειμένω, δεν προσάπτεται στην εταιρεία ειδικώς η έλλειψη εκπαίδευσης του εν λόγω υπαλλήλου, αλλά η έλλειψη ενημέρωσης συνολικά του συγκεκριμένου καταστήματος της εταιρείας ως προς τη νέα διαδικασία για τη διαχείριση τέτοιων αιτημάτων, η οποία ίσχυε από την 01-04-2021 και κατά το χρόνο του περιστατικού (24-05-2021) το κατάστημα δεν είχε λάβει γνώση αυτής. Το συμπέρασμα αυτό αποτυπώνεται στην από 03-11-2021 έκθεση ελέγχου της Αρχής, όπου ρητώς αναφέρεται ότι «... η ενημέρωση του καταστήματος... σχετικά με τη διαδικασία αντικατάστασης κάρτας SIM, που ήταν σε ισχύ κατά την ημερομηνία του περιστατικού προκύπτει από το εσωτερικό κανάλι ενημέρωσης των υπαλλήλων των καταστημάτων (infoportal) όπου οι εν λόγω πληροφορίες είναι συνέχεια διαθέσιμες, με τελευταία υπενθύμιση να έχει πραγματοποιηθεί την 1.4.2020...». Επομένως, όλως αβασίμως υποστηρίζει στο έγγραφο υπόμνημά της η εταιρεία (σελ. 7) ότι οι εκπαιδεύσεις αυτές πραγματοποιήθηκαν.

Περαιτέρω, η εταιρεία αναφέρει ότι τα περιστατικά αυτά (όπως αποκαλούνται βιβλιογραφικά με τον όρο «sim swap fraud»), εμφανίστηκαν από τον μήνα Φεβρουάριο του έτους 2020 έως τον Αύγουστο του έτους 2021, ότι προφανές στόχος των τρίτων προσώπων ήταν η εξαπάτηση των νομίμων χρηστών των συνδέσεων και η πρόσβασή τους σε δεδομένα επικοινωνίας αυτών, με απώτερο σκοπό την πρόσβασή τους σε τραπεζικούς λογαριασμούς των χρηστών και την αφαίρεση χρηματικών ποσών από αυτούς. Το φαινόμενο συνέπεσε, σύμφωνα με την εταιρεία, με την ραγδαία αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών τα τελευταία έτη, λόγω και της πανδημίας του κορωνοϊού. Σύμφωνα δε με την εταιρεία, από συγκεντρωτικά στοιχεία των τραπεζικών ιδρυμάτων προκύπτει ότι κατά τη διετία 2020-2021 έλαβαν χώρα πάνω από 800.000 περιστατικά ηλεκτρονικής απάτης, χωρίς να καταγράφεται όμως ότι σε όλα αυτά τα



**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

περιστατικά έλαβε χώρα και παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών των θιγόμενων. Η εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», ωστόσο, δηλώνει ότι κατά το εν λόγω χρονικό διάστημα (από 01-01-2020 έως 31-12-2021) έχει διεκπεραιώσει 379.437 αιτήματα αντικατάστασης κάρτας sim, ο συνολικός δε αριθμός των περιστατικών sim swap fraud που εμφανίστηκαν και γνωστοποιήθηκαν στην Αρχή κατά το χρονικό αυτό διάστημα ήταν ελάχιστα. Ήδη, εξάλλου, σύμφωνα με την εταιρεία το φαινόμενο του sim fraud έχει από τον Αύγουστο του έτους 2021 εξαλειφθεί και οι κακόβουλοι έχουν εστιάσει σε άλλους τρόπους αυθεντικοποίησης των τραπεζικών συναλλαγών.

Συμπερασματικά, η εταιρεία υποστηρίζει ότι, ενόψει των προσπαθειών που έχει κάνει προκειμένου να ενισχύσει τα μέτρα ασφάλειας και να επιτύχει την ελαχιστοποίηση τέτοιων φαινομένων και ενόψει του πολύ μικρού αριθμού αυτών των περιστατικών σε σχέση με τον συνολικό αριθμό των αιτημάτων αντικατάστασης κάρτας sim που έχει διεκπεραιώσει, η Αρχή θα πρέπει να λάβει υπόψη της όλα τα ανωτέρω και να αποφασίσει συνολικά για το ζήτημα, απαλλάσσοντας την εταιρεία από την ευθύνη για τα εν λόγω περιστατικά.

**Δ. Ενόψει των ανωτέρω και έχοντας υπόψη:**

1. Τις διατάξεις του ν.3115/2003 «Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών» (ΦΕΚ Α' 47) και ιδίως τα άρθρα 1 παρ. 1, 6 και 11 αυτού,
2. Τις διατάξεις του ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΦΕΚ Α'133), όπως ισχύει, και ιδίως τα άρθρα 4, 12 και 13 αυτού,
3. Τις διατάξεις του ν. 3674/2008 «Ενίσχυση του θεσμικού πλαισίου διασφάλισης του απορρήτου της τηλεφωνικής επικοινωνίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 136), ιδίως του άρθρου 11 αυτού,
4. Τις διατάξεις της υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. «Κανονισμός για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ Β' 2715/2011),
5. Τις διατάξεις της υπ' αριθμ. 44/31.10.2003 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. «Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών» (ΦΕΚ Β'1642/7.11.2003), όπως ισχύει, ιδίως τα άρθρα 4 και 6 αυτής, όπως ισχύει,
6. Την υπ' αριθμ. 16887/17-03-2016 Απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ. 151/21-03-2016), περί συγκρότησης της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών,
7. Την υπ' αριθ. 34051/29.05.2019 Απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ. 326), περί διορισμού Προέδρου της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, όπως διορθώθηκε στο ορθό με το ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ.396/2019,

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

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 1512/01.06.2021 έγγραφο της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,
10. Την υπ' αριθμ. 180/2021 εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
11. Την υπ' αριθμ. 235/2021 Απόφαση της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,
12. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 177/20.07.2021 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,
13. Το με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-193/09.08.2021 έγγραφο της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,
14. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 222/30.09.2021 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,
15. Το με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-239/20.10.2021 έγγραφο της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,
16. Την από 03.11.2021 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν του υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1512/1.6.2021 περιστατικού ασφάλειας»,
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. 201/2022 Εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
19. Το πρακτικό της από 13 Ιουλίου 2022 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,
20. Την υπ' αριθμ. 295/2022 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε., με την οποία εγκρίθηκε η από 03.11.2021 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν του υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1512/1.6.2021 περιστατικού ασφάλειας», και αποφασίστηκε η κλήση σε ακρόαση της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,
21. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2164/22-08-2022 Κλήση σε ακρόαση της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» για την 30<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2022, μετά της συνημμένης σε αυτήν Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. με αριθμό 295/2022,
22. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 301/06-09-2022 έγγραφο αίτημα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» περί παράτασης της προθεσμίας υποβολής υπομνήματος,
23. Το από 29-09-2022 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία,
24. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2803/10-10-2022 έγγραφο υπόμνημα της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» ενώπιον της Α.Δ.Α.Ε.,
25. Τα πρόσφατα οικονομικά στοιχεία της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», όπως προκύπτουν από τον τελευταίο δημοσιευμένο ισολογισμό της, της οικονομικής χρήσης 01/04/2021-31/03/2022,



26. Την υπ' αριθμ. 222/2023 εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,  
27. Το υπ' αριθμ. 27 Πρακτικό της από 21 Ιουνίου 2023 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,

#### ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ ΟΜΟΦΩΝΑ

Την **ύπαρξη ευθύνης** της εταιρείας με την επωνυμία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» για την αποδιδόμενη σε αυτήν παράβαση, όπως αναλύεται ανωτέρω στις ενότητες Β και Γ της παρούσας.

#### ΕΠΙΒΑΛΛΟΥΜΕ ΟΜΟΦΩΝΑ

στην εταιρεία «**VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ**» α) για την πρώτη αποδιδόμενη παράβαση, την επιβολή της **διοικητικής κύρωσης του χρηματικού προστίμου ύψους πενήντα χιλιάδων ευρώ (50.000 €)** και β) για τη δεύτερη αποδιδόμενη παράβαση την επιβολή της **διοικητικής κύρωσης του χρηματικού προστίμου ύψους είκοσι χιλιάδων ευρώ (20.000 €)**. Για το είδος των εν λόγω διοικητικών κυρώσεων, ελήφθη υπόψη η αρχή της αναλογικότητας, η βαρύτητα των αποδιδόμενων παραβάσεων, καθώς και τα πρόσφατα οικονομικά στοιχεία της εταιρείας.

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

Η παρούσα απόφαση να κοινοποιηθεί στον αρμόδιο Εισαγγελέα Πρωτοδικών Αθηνών.

Κρίθηκε και αποφασίστηκε την Τετάρτη, 21 Ιουνίου 2023.

Ο Πρόεδρος

Χρ. Ράμμος