



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Μαρούσι, 21-08-2023

Αριθ. Πρωτ.: 2869

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΑΠΟΦΑΣΗ
(Αριθμ. 296/2023)

ΘΕΜΑ: Απόφαση σχετικά με την υπ' αριθμ. 2165/22-08-2022 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^η 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. 296/2022 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 1761/22.06.2021 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 εκτροπής κλήσεων από μία σύνδεση κινητής τηλεφωνίας του συνδρομητή σε τηλεφωνικό αριθμό τρίτου.

Για τη διερεύνηση του εν λόγω περιστατικού, με την υπ' αριθμ. 260/2021 Απόφαση της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε., ορίστηκε Ομάδα Ελέγχου η οποία ολοκλήρωσε το έργο της με τη σύνταξη της συνημμένης από 25.11.2021 «Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1761/22.06.2021 αναφοράς περιστατικού ασφάλειας». Η εν λόγω έκθεση ελέγχου εγκρίθηκε από την Ολομέλεια της Αρχής κατά τη συνεδρίαση της 13^{ης} Ιουλίου 2022 με την υπ' αριθμ. 296/2022 Απόφασή της.

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Β. Ενόψει των αποτελεσμάτων της από 25.11.2021 Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου, προέκυψε η ακόλουθη ενδεχόμενη παράβαση της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών εκ μέρους της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»:

Εκτροπή κλήσεων σύνδεσης 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 25.11.2021 Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου, την 14-06-2021 και ώρα 13:39:46 πραγματοποιήθηκε εκτροπή των κλήσεων του συνδρομητή σε τηλεφωνικό αριθμό τρίτου προσώπου, κατόπιν τηλεφωνικού αιτήματος ατόμου προσποιούμενου τον συνδρομητή και ταυτοποίησής του με τη χρήση προσωπικών στοιχείων του συνδρομητή (ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ ή/και ΑΔΤ). Ακολούθως, κατόπιν ενημέρωσης της εταιρείας από τον συνδρομητή σχετικά με τη μη ζητηθείσα από κείνον εκτροπή κλήσεων πραγματοποιήθηκε απενεργοποίηση της εκτροπής την 14.06.2021 και ώρα 16:51:28. Από τον διενεργηθέντα έλεγχο προέκυψε ότι δεν εφαρμόστηκε η σχετική διαδικασία της εταιρείας που ήταν σε ισχύ ήδη από την 18-03-2021 σχετικά με τον τρόπο πραγματοποίησης της προώθησης κλήσεων κατόπιν αιτήματος συνδρομητή.

Ειδικότερα, σύμφωνα με τη διαδικασία της εταιρείας:

- α) Ενημερώνεται ο συνδρομητής για το πώς δύναται να πραγματοποιήσει την προώθηση των κλήσεων μόνος τους, από τη συσκευή του και προτρέπεται προς τούτο.
- β) Το τηλεφωνικό αίτημα του συνδρομητή θα πρέπει να προέρχεται από αριθμό που είναι καταχωρημένος στην καρτέλα του συνδρομητή, είτε σταθερό, είτε κινητό.
- γ) Πραγματοποιείται από την εταιρεία δοκιμαστική κλήση στον αριθμό για τον οποίο ζητείται η προώθηση.
- δ) Ενημερώνεται ο αιτών την προώθηση ότι ολική προώθηση κλήσεων πραγματοποιείται μόνο κατόπιν επίσκεψης σε κατάστημα και όχι τηλεφωνικώς.

Πλην όμως, εν προκειμένω, όπως προκύπτει από τη συνημμένη Έκθεση Ελέγχου, κι όπως η ίδια η εταιρεία αποδέχεται στο υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 255/04-11-2021 έγγραφό της, δεν εφαρμόστηκαν τα οριζόμενα στη σχετική διαδικασία της εταιρείας μέτρα, ήτοι, δεν ενημερώθηκε ο καλών φερόμενος συνδρομητής σχετικά με τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει μόνος την προώθηση κλήσεων, ούτε προετράπη προς τούτο, ούτε ενημερώθηκε ότι ολική προώθηση κλήσεων δεν πραγματοποιείται με τηλεφωνικό αίτημα, η κλήση του προς την εξυπηρέτηση πελατών πραγματοποιήθηκε από τηλεφωνικό αριθμό που δεν ήταν καταχωρημένος στην καρτέλα του πελάτη – συνδρομητή, και πέραν αυτών, δεν πραγματοποιήθηκε κλήση δοκιμαστική στον αριθμό στον οποίο αφορούσε το αίτημα προώθησης κλήσεων.

Η εκτροπή των κλήσεων 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 εκτροπή, ήτοι από 14-06-2021 και ώρα 13:39:46 έως 14-06-2021 και ώρα 16:51:28, τέσσερις κλήσεις του συνδρομητή 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 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. είχε 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.

Γ. Κατόπιν των ανωτέρω, η Αρχή, με την υπ' αριθμ. 296/2022 απόφασή της, αφενός ενέκρινε την από 25.11.2021 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1761/22.06.2021 αναφοράς περιστατικού ασφάλειας» και κατόπιν αυτού, κάλεσε σε ακρόαση την εταιρεία «VODAFONE

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

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 2165/22-08-2022 κλήση σε ακρόαση προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ», μετά της συνημμένης υπ' αριθμ. 296/2022 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε., κοινοποιήθηκε στην εταιρεία. Ακολούθως, η εταιρεία υπέβαλε ενώπιον της Αρχής το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 302/06-09-2022 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 2804/10-10-2022 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 ολικής εκτροπής κλήσεων του συνδρομητή, καθώς ο συγκεκριμένος υπάλληλος εξαπατήθηκε από το τρίτο πρόσωπο που τηλεφωνικώς αιτήθηκε την πραγματοποίηση της εκτροπής αναφέροντας τα προσωπικά στοιχεία του συνδρομητή. Πλην όμως, η εταιρεία ουδόλως αναφέρεται στο έγγραφο υπόμνημά της στην πλημμελή τήρηση της διαδικασίας ταυτοποίησης που ίσχυε κατά το χρόνο του περιστατικού από τον συγκεκριμένο υπάλληλο της. Ειδικότερα, όπως αναλυτικά περιγράφεται στην από 25-11-2021 έκθεση ελέγχου και στην Απόφαση περί κλήσης σε ακρόαση της εταιρείας, δεν τηρήθηκαν τα επιμέρους βήματα της διαδικασίας ταυτοποίησης από τον υπάλληλο της εταιρείας, τα οποία, εάν τηρούντο, πιθανότητα θα αποκάλυπταν την απατηλή συμπεριφορά του καλούντος κακόβουλου. 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

(σελ. 3 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 εκτροπής κλήσεων, πρέπει ΠΑΝΤΑ να πραγματοποιείται κλήση στον αριθμό στον οποίο αφορά το αίτημα, καθώς επίσης, ενημερώνεται ο καλών ότι δεν είναι δυνατή η ολική εκτροπή κλήσεων, 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 τηλεφωνικό 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.

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 προφανής 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

**ΑΔΑΕ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

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 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

**ΑΔΑΕ**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

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 1761/22.06.2021 έγγραφο της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,
10. Την υπ' αριθμ. 201/2021 εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
11. Την υπ' αριθμ. 260/2021 Απόφαση της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,
12. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 200/08.09.2021 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,
13. Το με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-220/29.09.2021 έγγραφο της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,
14. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 231/14.10.2021 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,
15. Το με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-255/04.11.2021 έγγραφο της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»,
16. Την από 25.11.2021 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1761/22.06.2021 αναφοράς 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. 202/2022 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. 296/2022 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε., με την οποία εγκρίθηκε η από 25.11.2021 «Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1761/22.06.2021 αναφοράς περιστατικού ασφάλειας»,
21. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2165/22-08-2022 Κλήση σε ακρόαση της εταιρείας «VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» για την 30^η Σεπτεμβρίου 2022, μετά της συνημμένης σε αυτήν Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. με αριθμό 296/2022,
22. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 302/06-09-2022 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,

**ΑΔΑΕ**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

24. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2804/10-10-2022 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. 224/2023 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» τη **διοικητική κύρωση του χρηματικού προστίμου ύψους ογδόντα χιλιάδων ευρώ (80.000 €)**. Για το είδος της εν λόγω διοικητικής κυρώσεως, ελήφθη υπόψη η αρχή της αναλογικότητας, η βαρύτητα της αποδιδόμενης παραβάσεως, 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