



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Μαρούσι, [19-09-2022]

Αριθ. Πρωτ.: [2530]

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΑΠΟΦΑΣΗ
(Αριθμ. 330/2022)

ΘΕΜΑ: «Απόφαση επί της ακρόασης της εταιρείας ‘.....’ με δ.τ..... (πρώην «.....») με αντικείμενο τον έλεγχο ενδεχόμενης παραβάσεως της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών, κατόπιν της από 19.02.2019 Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου σε συνέχεια της καταγγελίας με αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 3707/19.11.2018’».

Η ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΑΔΑΕ)
κατά τη συνεδρίαση της 29^{ης} Αυγούστου 2022

Σήμερα, την 29^η Αυγούστου 2022, η Ολομέλεια της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, παρισταμένων των κ.κ. Χρήστου Ράμμου, Προέδρου της Αρχής, Μιχαήλ Σακκά, Αντιπροέδρου της Αρχής, και των τακτικών μελών Δημητρίου Βέργαδου, Νικόλαου Παπαδάκη, Στέφανου Γκρίτζαλη, Γεωργίου Μπακάλη και Αικατερίνης Παπανικολάου, η οποία έχει οριστεί εισηγητής για την παρούσα υπόθεση, συνεδρίασε προκειμένου να αποφασίσει αναφορικά με την ακρόαση της εταιρείας «.....» με δ.τ..... (πρώην «.....») με αντικείμενο τον έλεγχο ενδεχόμενης παραβάσεως της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών, κατόπιν της από 19.02.2019 Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου σε συνέχεια της καταγγελίας με αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 3707/19.11.2018».

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

Ειδικότερα, προκύπτουν τα ακόλουθα:

Α. Στην ΑΔΑΕ υπεβλήθη η υπ’ αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 4298/28.12.2018 καταγγελία του, στην οποία ο καταγγέλλων αναφέρει ότι από τις 9.12.2018 άκουγε συνομιλίες γειτόνων του και δεν λειτουργούσε η σύνδεσή του Internet, χωρίς να έχει λάβει κάποια σχετική ενημέρωση από την εταιρεία, που κατά τον κρίσιμο χρόνο έφερε τον δ.τ. «.....» (πλέον «.....» με δ.τ. «.....»), εφεξής καλουμένη «.....».

Για τη διερεύνηση της καταγγελίας, με την υπ’ αριθμ. 27/2019 Απόφαση της Ολομέλειας της ΑΔΑΕ, η οποία τροποποιήθηκε με την υπ’ αριθμ. 266/2019 Απόφαση, αποφασίστηκε η σύσταση Ομάδας Ελέγχου (Ο.Ε.) για



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

τη διεξαγωγή έκτακτου ελέγχου στους παρόχουςκαι Η Ο.Ε. ολοκλήρωσε το έργο της και τα αποτελέσματα του ελέγχου περιγράφονται αναλυτικά στην από 27.09.2019 Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν καταγγελίας με αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 4298/28.12.2018. Η εν λόγω Έκθεση εγκρίθηκε από την Ολομέλεια της ΑΔΑΕ με την από 29.01.2020 υπ'αριθμ.35/2020 Απόφαση, απόσπασμα της οποίας οι εταιρείες εκλήθησαν να παραλάβουν, μετά του αντίστοιχου αποσπάσματος της από 27.09.2019 Έκθεσης που τις αφορά. Κατά τη συνεδρίαση της 29.01.2020, η Ολομέλεια αποφάσισε επίσης την προώθηση της υπόθεσης στη Νομική Υπηρεσία της Αρχής για πιθανή κλήση σε ακρόαση της εταιρείας

Κατόπιν των παραπάνω, η Αρχή αποφάσισε, με την υπ'αριθμ.125/2020 Απόφασή της, την κλήση σε ακρόαση της εταιρείας δια της υποβολής έγγραφου υπομνήματος ενώπιον της Αρχής με καταληκτική ημερομηνία την 29η Μαΐου 2020 και ώρα 15:00, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 3 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) και ενημέρωσε περί αυτού τον καταγγέλλοντα με το υπ'αριθμ.πρωτ. ΑΔΑΕ 1288/11.05.2020 έγγραφο.

Η υπ'αριθμ πρωτ.ΑΔΑΕ 1364/18.05.2020 Κλήση, μετά των συνημμένων αυτής, επεδόθησαν στην εταιρεία νομίμως και εμπροθέσμως και, με το υπ'αριθμ.πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 85/26.05.2020 έγγραφο, η εταιρεία αιτήθηκε τη διεξαγωγή της ακρόασης με αυτοπρόσωπη παράσταση, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη διάταξη του άρθρου 4 παρ.3 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας της Α.Δ.Α.Ε., όπως ισχύει. Η εν λόγω ακρόαση αρχικά ορίστηκε να λάβει χώρα με αυτοπρόσωπη παράσταση την 21η Οκτωβρίου 2020 (υπ'αριθμ. πρωτ.ΑΔΑΕ 2315/30.09.2020 κλήση), αναβλήθηκε για υπηρεσιακούς λόγους για την 4^η Νοεμβρίου 2020 (υπ'αριθμ.πρωτ.ΑΔΑΕ 2445/14.10.2020 κλήση) και στη συνέχεια για την 18^η Νοεμβρίου 2020 (υπ'αριθμ. πρωτ.ΑΔΑΕ 2666/02.11.2020 κλήση), αλλά αναβλήθηκε εκ νέου λόγω των έκτακτων μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας (υπ'αριθμ.πρωτ. ΑΔΑΕ 2787/12.11.2020 έγγραφο της Αρχής). Με την υπ'αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2969/04.11.2021 κλήση η ακρόαση ορίστηκε να πραγματοποιηθεί τη 2η Δεκεμβρίου 2021, ημέρα Πέμπτη και ώρα 12:00μ., πλην όμως, με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 3178/19.11.2021 αίτημά της, η εταιρεία ανακάλεσε το αίτημά της για αυτοπρόσωπη παράσταση και αιτήθηκε τον εκ νέου προσδιορισμό προθεσμίας για την υποβολή έγγραφου υπομνήματος. Το εν λόγω αίτημα έγινε δεκτό και, με την υπ'αριθμ.πρωτ. ΑΔΑΕ 3272/26.11.2021 κλήση, ορίστηκε ότι τελικά η ακρόαση θα πραγματοποιηθεί δια της υποβολής έγγραφου υπομνήματος ενώπιον της Αρχής με καταληκτική ημερομηνία υποβολής την 23η Δεκεμβρίου 2021 και ώρα 15:00, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 3 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).

Η εταιρεία κατέθεσε εμπροθέσμως ενώπιον της ΑΔΑΕ το υπ'αριθμ.πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 301/23.12.2021 έγγραφο υπόμνημα.

Εν προκειμένω, προκύπτουν τα ακόλουθα:

Β. Ενόψει των αποτελεσμάτων της από 27.09.19 Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου σε συνέχεια της καταγγελίας με αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 4298/28.12.2018, όπως εγκρίθηκε από την Ολομέλεια της ΑΔΑΕ με την υπ'αριθμ.35/2020 Απόφαση, προκύπτει ότι την 10.12.2018 ο καταγγέλλων επικοινωνήσε τηλεφωνικά με την εταιρεία και ότι στο πλαίσιο της επικοινωνίας αυτής διαπιστώθηκε από σχετικές τεχνικές μετρήσεις ότι η σύνδεση internet του καταγγέλλοντος παρουσίαζε συχνές αποσυνδέσεις και ότι υπήρχε βραχυκύκλωμα στην γραμμή του. Σύμφωνα με την ίδια Έκθεση, την 11.12.2018, μετέβη τεχνικός της εταιρείας στον χώρο του καταγγέλλοντος και στο πλαίσιο της επίσκεψης αυτής επιβεβαιώθηκαν οι συχνές αποσυνδέσεις και μετρήθηκαν εξωτερικές τάσεις στους πόλους, ενώ αναφέρεται από την εταιρεία η δήλωση του καταγγέλλοντος για συνακροάσεις. Την 15.01.2019, όπως προκύπτει από την από 27.09.19 Έκθεση, ως αποτέλεσμα ελέγχου της εταιρείαςαναφέρθηκε ότι υπήρχε καλωδιακή βλάβη με πιθανή αποκατάσταση την 25.01.2019, και την 16.01.2019 η εταιρεία έστειλε εκ νέου υπόμνηση στηνγια την αποκατάσταση της βλάβης, ενώ η βλάβη έκλεισε από την εταιρεία την 16.01.2019, λόγω της φορητότητας του συνδρομητή στην εταιρεία Σύμφωνα με τη δήλωση της εταιρείας, κατά το χρονικό διάστημα από 09.12.2018, οπότε και έγινε αντιληπτό από τον καταγγέλλοντα το πρόβλημα των συνακροάσεων, μέχρι και 02.01.2019, τελευταία μέρα προ της φορητότητας στην εταιρεία, πραγματοποιήθηκαν από τη σύνδεση του καταγγέλλοντος 116 εξερχόμενες κλήσεις (από τις οποίες 99 μη μηδενικές) και 52 εισερχόμενες κλήσεις (από τις οποίες 44 μη μηδενικές). Πλην όμως, από τα στοιχεία του φακέλου προκύπτει ότι κατά το διάστημα από 10.12.2018, οπότε ο καταγγέλλων επικοινωνήσε τηλεφωνικά με την εταιρεία για την αναφορά του προβλήματος, και μέχρι και την 02.01.2019, τελευταία μέρα προ της φορητότητας στην εταιρεία, ήτοι, κατά το διάστημα που η εταιρεία γνώριζε την ύπαρξη και τη φύση της βλάβης στη σύνδεση του καταγγέλλοντος, η εταιρεία δεν προέβη στη λήψη μέτρων ώστε να προστατεύσει το απόρρητο της ελεύθερης επικοινωνίας από την εν λόγω σύνδεση, ενδεικτικά, με την προώθηση εισερχομένων κλήσεων προς σύνδεση της επιλογής του συνδρομητή της, αλλά και με την ενεργοποίηση της φραγής εξερχομένων κλήσεων, με συνέπεια τουλάχιστον τη διακινδύνευση του απορρήτου των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν.

Γ. Από τους ισχυρισμούς της εταιρείας, όπως διατυπώθηκαν στο υπ'αριθμ.πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 301/23.12.2021 έγγραφο υπόμνημα, προκύπτουν τα ακόλουθα σχετικά με την αποδιδόμενη παράβαση:

Η εταιρεία ισχυρίζεται ότι από τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης μέσω του



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

..... Αναφερόμενη στο ιστορικό της υπόθεσης, η εταιρεία θεωρεί ότι δεν υπήρχε πρόβλημα λανθασμένης αντιστοιχίσης ή διακινδύνευση να δρομολογούνται λανθασμένα οι κλήσεις του συνδρομητή, ούτε προκύπτει από το περιεχόμενο του φακέλου άλλο σύμπτωμα, η δε αναφορά που έκανε για θορύβους από άλλες γραμμές, στις 18/12/2018, επτά (7) ημέρες μετά, σύμφωνα με την εταιρεία δεν επιβεβαιώθηκε (σελ.3, 8 και 9 υπομνήματος) και, ως εκ τούτου, δεν προκύπτει αποκάλυψη περιεχομένου ή πιθανότητα ή κίνδυνος αποκάλυψης του περιεχομένου των επικοινωνιών. Σημειώνει επίσης η εταιρεία ότι «...μόνη ένδειξη για «συνακροάσεις» αποτελεί η δήλωση του συνδρομητή χωρίς να είναι ορισμένο το περιεχόμενό της, ενώ από τα πραγματικά περιστατικά και την εμπειρία μας από την εξυπηρέτηση των πελατών είναι αντιληπτό ότι ο συνδρομητής 'πίεζε' το κατάστημα και την εταιρεία για να επισπευσθεί η αποκατάσταση βλάβης» (σελ.2-3 και 9 υπομνήματος). Η εταιρεία ισχυρίζεται ότι το ζητούμενο συνίσταται στο εάν πράγματι έλαβαν χώρα συνακροάσεις, ώστε εν συνεχεία να διερευνηθεί η τυχόν ευθύνη, και ότι σύμφωνα με το άρθρο 2 ν.3674/2008 μόνο, ενώ η λήψη μέτρων προϋποθέτει τη διαπίστωση κινδύνου παραβίασεως του απορρήτου των επικοινωνιών και τέτοια διαπίστωση δεν παρασχέθηκε από τον αρμόδιο και υπεύθυνο για το ζήτημα (σελ.4 και 10 υπομνήματος).

Η εταιρεία ισχυρίζεται ότι δεν έχει διευκρινιστεί εάν σε κάθε περίπτωση κατά την οποία ένας πελάτης επικαλείται «συνακροάσεις», οι οποίες όμως δεν διαπιστώνονται από τον αρμόδιο πάροχο θα πρέπει να δημιουργείται «τεκμήριο διαπίστωσής» τους και να προχωρά στη λήψη μέτρων, επανέρχεται στην ευθύνη και επικαλείται ότι, αφού δεν έχει δικαίωμα επέμβασης, βρίσκεται εκτός του πεδίου ευθύνης κατ'άρθρο 2 ν.3674/2008. Αφού υποστηρίζει (σελ.5-6 και 10 υπομνήματος) ότι φαίνεται ότι για τα ίδια πραγματικά περιστατικά, με την επίκληση των ίδιων νομικών διατάξεων, ιδίως εκείνης του άρθ.2 ν.3674/2008, αποδίδεται ευθύνη παραβίασης της κείμενης νομοθεσίας για το απόρρητο των επικοινωνιών κατά τρόπο αντιφατικό αλλά και αλληλοαναιρούμενο, υπό την έννοια ότι, εάν η Αρχή διαπιστώνει ότι είναι υπεύθυνος κατ'άρ.2 ν.3674/2008 για το εν λόγω περιστατικό, τότε αυταπόδεικτα η εταιρεία δεν υπέχει ευθύνη, ενώ εάν η Αρχή θεωρεί ότι και οι δυο (2) Πάροχοι ευθύνονται κατά κάποιον τρόπο από κοινού βάσει κοινών πραγματικών περιστατικών και των ιδίων κανόνων δικαίου, παρέπεται ότι οι διαπιστώσεις και οι αποδιδόμενες παραβιάσεις στον ενδέχεται να οδηγούν στην απαλλαγή της, αιτείται αυτοτελώς να λάβει αντίγραφο της αντίστοιχης Έκθεσης Ελέγχου και κάθε σχετικού εγγράφου πουπλαίσιο της παρούσας υπόθεσης, προκειμένου να διαπιστώσει το αίτιο του προβλήματος, να αξιολογηθεί και ο βαθμός επικινδυνότητας και να μη στερηθεί το δικαίωμα ουσιαστικής και αποτελεσματικής προηγούμενης ακρόασης και να αμυνθεί στις αποδιδόμενες αιτιάσεις. Ισχυρίζεται η εταιρεία ότι, εάν τίθεται ζήτημα συνακροάσεων λόγω βλάβης, (σελ.7 και 10 υπομνήματος).



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Επικαλείται περαιτέρω η εταιρεία ότι, ακόμα και αν είχε τεθεί φραγή εξερχομένων κλήσεων, ο κίνδυνος παραβίασης απορρήτου δεν θα μπορούσε να αποφευχθεί γιατί ο συνδρομητής ανέφερε ότι άκουγε συνομιλίες πριν δρομολογήσει οποιαδήποτε κλήση, ενώ επισημαίνει ότι δεν είναι δυνατή η ταυτόχρονη φραγή εισερχομένων/εξερχομένων με την υπηρεσία προώθησης κλήσεων, καθώς η προώθηση είναι μορφή ανακατεύθυνσης εισερχόμενης κλήσης, που θα ήταν αδύνατον να γίνει αν έχει τεθεί φραγή εισερχομένων. Σημειώνει ωστόσο ότι έχει αυτοματοποιήσει.....

Δ. Επί των ανωτέρω ισχυρισμών της εταιρείας, επισημαίνονται τα ακόλουθα:

Η εταιρεία στηρίζει σε μεγάλο βαθμό την επιχειρηματολογία της στην απόδοση ευθύνης στην εταιρεία για την ύπαρξη και τον τρόπο διαχείρισης της κρίσιμης καλωδιακής βλάβης στο δίκτυό της, με τον συλλογισμό ότι, εφόσον η εταιρεία είναι υπεύθυνη κατ'άρθρο 2 του ν.3674/2008 για το εν λόγω περιστατικό, τότε αυταπόδεικτα η εταιρεία δεν υπέχει ευθύνη. Πλην όμως, η εν λόγω επιχειρηματολογία εδράζεται επί εσφαλμένης βάσεως, δεδομένου ότι η αποδιδόμενη στο πλαίσιο της παρούσας διαδικασίας παράβαση δεν αναφέρεται στην αιτία της βλάβης, ούτε αποδίδεται στην εταιρεία εξ αυτού του λόγου ευθύνη για παράβαση της κείμενης νομοθεσίας, συμπεριλαμβανομένου και του άρθρου 2 του ν.3674/2008, αλλά, αντιθέτως, και όπως ρητά αναφέρεται στην Απόφαση 125/2020, αντικείμενο της παρούσας διαδικασίας ακρόασης είναι αποκλειστικά οι παραλείψεις της εταιρείας ως προς την προστασία του απορρήτου της ελεύθερης επικοινωνίας από τη σύνδεση του συνδρομητή της μετά την αναφορά της εν λόγω βλάβης, κατά το διάστημα δηλαδή που γνώριζε την ύπαρξη και τη φύση της βλάβης στη σύνδεση του καταγγέλλοντος, και αναφορικά με εκείνα τα μέτρα που τελούσαν υπό τον έλεγχο και την εποπτεία της.

Σε ό,τι αφορά τους ισχυρισμούς της εταιρείας αναφορικά με τον έλεγχο της ΑΔΑΕ στην εταιρεία, περί του οποίου επικαλείται ελλιπή ενημέρωση και, συνεπεία τούτου, στέρηση του δικαιώματος ουσιαστικής και αποτελεσματικής προηγούμενης ακρόασης επειδή δεν είναι σε θέση να εξετάσει το αίτιο της βλάβης, να αξιολογηθεί ο βαθμός επικινδυνότητας αυτής και να αμυνθεί αποτελεσματικά, πέραν του ότι, όπως προαναφέρθηκε, αντικείμενο της παρούσας διαδικασίας ακρόασης δεν είναι η απόδοση παράβασης στην εταιρεία για την εν λόγω καλωδιακή βλάβη, αλλά οι χειρισμοί της εταιρείας αφού ενημερώθηκε για τη βλάβη από τον συνδρομητή της, και επομένως δεν υπάρχει συνάφεια μεταξύ των στοιχείων του ελέγχου για τα οποία επικαλείται άγνοια και της παράβασης την οποία καλείται να αντικρούσει, επισημαίνεται επίσης ότι στο απόσπασμα της από 19.02.2019 Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου (ιδίως σημεία Γ.2.1 και Γ.2.2 αυτής), το οποίο έχει κοινοποιηθεί στην εταιρεία ήδη με την υπ' αριθμ πρωτ.ΑΔΑΕ 1364/18.05.2020 Κλήση σε ακρόαση, περιέχονται όλες οι κρίσιμες αναφορές στην εν λόγω καλωδιακή βλάβη, καθώς και οι σχετικές καταγραφές της εταιρείαςστο σύστημα, στο οποίο



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

άλλωστε διατηρούσε πρόσβαση κατά τον κρίσιμο χρόνο και η εταιρεία Εάν υποτεθεί ωστόσο ότι η εταιρεία επιθυμούσε, για την ανάπτυξη των επιχειρημάτων της στο πλαίσιο της παρούσας διαδικασίας, να λάβει και αυτούσιο το απόσπασμα της Έκθεσης ελέγχου που αφορά στον έλεγχο στην εταιρεία, και το οποίο, με την από 29.01.2020 υπ' αριθμ.35/2020 Απόφαση της ΑΔΑΕ δεν είχε αποφασιστεί να της κοινοποιηθεί, δεδομένου ότι τα στοιχεία του ελέγχου στην εταιρεία, πέρα από την αναφορά στην καλωδιακή βλάβη στο δίκτυό της, περιλαμβάνουν και μη αφορώσες την εταιρεία, αναφορές στις αιτιολογημένες προσβάσεις στα συστήματα της εταιρείας, καθώς και στοιχεία που αφορούν στο διάστημα κατά το οποίο ο καταγγέλλων δεν ήταν πλέον συνδρομητής της εταιρείας, διαπιστώνεται ότι η εταιρεία ουδέποτε εξέφρασε επικαίρως σχετικό αίτημα προς την Αρχή. Ειδικότερα, από την πρώτη κλήση της εταιρείας σε ακρόαση τον Μάιο του 2020 (υπ' αριθμ πρωτ.ΑΔΑΕ 1364/18.05.2020 κλήση) και μέχρι τον τελικό προσδιορισμό της καταληκτικής προθεσμίας για την υποβολή υπομνήματος ενώπιον της ΑΔΑΕ την 23.12.2021 , ήτοι, κατά τους 19 μήνες που παρήλθαν από τον χρόνο που έλαβε η εταιρεία, γνώση της αποδιδόμενης σε αυτήν παράβασης, και παρά τις αλληπάλληλες αναβολές της παρούσας ακρόασης, ουδένα ενδιαφέρον εξέφρασε η εταιρεία για τα εν λόγω στοιχεία, παρά μόνο το έπραξε κατά την εκπνοή της προθεσμίας για την υποβολή υπομνήματος, με το υπ' αριθμ.πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 301/23.12.2021 έγγραφο υπόμνημα και προκειμένου να αιτηθεί νέα ακρόαση, με συνέπεια το εν λόγω αίτημα να κρίνεται, εκτός από ουσία αλυσιτελές, δεδομένου ότι αφορά στην παροχή στοιχείων που δεν συνδέονται με το αντικείμενο της ακρόασης, και προσχηματικό. Σε κάθε περίπτωση, επισημαίνεται ότι ο έλεγχος της ΑΔΑΕ στην εταιρείαδιενεργήθηκε στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της βάσει του ν.3115/2003 για τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών και ότι οι ισχυρισμοί της εταιρείας που αναφέρονται στην....., τον χρόνο βλαβοδιαχείρισης και τυχόν απορρέουσες διαφορές μεταξύ της εταιρείας και της εταιρείας, άπτονται της εφαρμογής της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, για την οποία καθ' ύλην αρμόδια είναι η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), και εκφεύγουν του αντικείμενου της παρούσας ακρόασης.

Σε ό,τι αφορά στην αποδιδόμενη παράβαση, ο ισχυρισμός της εταιρείας ότι η λήψη μέτρων προϋποθέτει τη διαπίστωση κινδύνου παραβίασεως του απορρήτου των επικοινωνιών και ότι δεν προκύπτει από το περιεχόμενο του φακέλου άλλο σύμπτωμα, αλλά ότι μόνη ένδειξη για συνακροάσεις αποτελούσε η δήλωση, έως τις 18.12.2018, του συνδρομητή, ο οποίος 'πίεζε' την εταιρεία για να επισπευσθεί η αποκατάσταση βλάβης, κρίνεται απορριπτέος, δεδομένου ότι, όπως προκύπτει από την από 27.09.19 Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου, στις 10.12.2018 ο καταγγέλλων επικοινωνήσε τηλεφωνικά με την εταιρεία για την αναφορά προβλήματος συνακροάσεων, και άρα η εταιρεία γνώριζε την ύπαρξη και τη φύση της βλάβης στη σύνδεση του καταγγέλλοντος, η οποία επιβεβαιώθηκε την 11.12.2018 από τον τεχνικό της, ο οποίος μετέβη στον χώρο του καταγγέλλοντος, με αναφορά στη δήλωση του καταγγέλλοντος



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

για συνακροάσεις, στη συνέχεια κατεγράφη και από την εταιρείαμε σχετική εγγραφή στο πληροφοριακό σύστημα κατάθεσης και παρακολούθησης αιτημάτων, το οποίο επιτρέπει την αμφίδρομη πληροφόρηση μεταξύ των παρόχων. Σημειώνεται δε ότι, σε περίπτωση που συνδρομητής δηλώνει στον πάροχο υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών βλάβη αφορώσα σε συνακροάσεις, η οποία επομένως ενέχει την πιθανότητα τουλάχιστον διακινδύνευσης του απορρήτου των επικοινωνιών του, δεν προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία, αλλά ούτε και δικαιολογείται, οποιαδήποτε αυθαίρετη ερμηνεία από τον πάροχο των απώτερων κινήτρων του προκειμένου να λάβει τα προσήκοντα μέτρα. Πλην όμως, όπως προκύπτει από την από 19.02.2019 Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου, κατά το διάστημα από 10.12.2018, οπότε ο καταγγέλλων επικοινωνήσε τηλεφωνικά με την εταιρεία για την αναφορά του προβλήματος, και μέχρι και την 02.01.2019, τελευταία μέρα προ της φορητότητας στην εταιρεία, η εταιρεία δεν προέβη, ως όφειλε, στην άμεση λήψη εκείνων των μέτρων που ενέπυταν στη δική της εποπτεία, ώστε να προστατεύσει το απόρρητο της ελεύθερης επικοινωνίας από την εν λόγω σύνδεση μέχρι την άρση της βλάβης, ενδεικτικά, με την προώθηση εισερχομένων κλήσεων προς σύνδεση της επιλογής του συνδρομητή της, αλλά και με την ενεργοποίηση της φραγής εξερχομένων κλήσεων, παρά την πρόβλεψη στο άρθρο 2 του ν.3674/2008 («Ενίσχυση του θεσμικού πλαισίου διασφάλισης του απορρήτου της τηλεφωνικής επικοινωνίας και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α' 136/10.7.2008), σύμφωνα με το οποίο, «1. Ο πάροχος δικτύου ευθύνεται για την ασφάλεια των υπό την εποπτεία του ... συνδέσεων και των συστημάτων υλικού και 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. 2. 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», αλλά και το άρθρο 3 παρ.1 του αυτού νόμου («Ειδικό σχέδιο πολιτικής Ασφάλειας»), σύμφωνα με το οποίο «...Ο πάροχος υποχρεούται να καταρτίζει και εφαρμόζει ειδικό σχέδιο πολιτικής ασφάλειας ως προς τα μέσα, τις μεθόδους και τα μέτρα που διασφαλίζουν το απόρρητο της επικοινωνίας, σύμφωνα με τα οριζόμενα σε κανονισμούς της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) που εκδίδονται κατά το άρθρο 6 παράγραφος 1 περίπτωση ιβ' του ν. 3115/2003 (ΦΕΚ 47 Α)». Πολλώ δε μάλλον αφού, πέραν της συνταγματικής επιταγής του άρθρου 19 παρ.1 του Συντάγματος για τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών, στο άρθρο 4 του ν.3471/2006 («Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν. 2472/1997», ΦΕΚ 133 Α'/28.6.2006), όπως ισχύει, ρητά προβλέπεται ότι «Οποιαδήποτε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται μέσω δημοσίου δικτύου επικοινωνιών και των



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

διαθεσίμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και των συναφών δεδομένων κίνησης και θέσης, όπως ορίζονται στις διατάξεις του άρθρου 2 του παρόντος νόμου, προστατεύεται από το Απόρρητο των επικοινωνιών...»(παρ.1), και ότι «Απαγορεύεται η ακρόαση, υποκλοπή, αποθήκευση ή άλλο είδος παρακολούθησης ή επιτήρησης των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των συναφών δεδομένων κίνησης και θέσης, εκτός αν προβλέπεται άλλως από το νόμο» (παρ.2).

Σε ό,τι δε αφορά στον ισχυρισμό της εταιρείας ότι ακόμα και αν είχε τεθεί φραγή εξερχομένων κλήσεων, ο κίνδυνος παραβίασης απορρήτου δεν θα μπορούσε να αποφευχθεί γιατί ο συνδρομητής ανέφερε ότι άκουγε συνομιλίες πριν δρομολογήσει οποιαδήποτε κλήση και περί της τεχνικής αδυναμίας ταυτόχρονης φραγής εισερχόμενων/εξερχομένων κλήσεων με την υπηρεσία προώθησης κλήσεων, σημειώνεται ότι τα εν λόγω μέτρα έχουν αναφερθεί από την Αρχή ενδεικτικά και ουχί περιοριστικά ως πιθανές επιλογές για την προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών των χρηστών σε αντίστοιχες περιπτώσεις, χωρίς να στερείται η κάθε εταιρεία τη δυνατότητα να εφαρμόσει εναλλακτικές τεχνικές μεθόδους που προσιδιάζουν στα αντίστοιχα συστήματά της, όπως άλλωστε και η ίδια η εταιρεία επικαλείται στο υπόμνημά της ότι πράττει, δηλώνοντας ότι έχει αυτοματοποιήσει(σελ.7 υπομνήματος).

Ε. Κατόπιν των παραπάνω, και έχοντας υπόψη:

1. Το άρθρο 19 του Συντάγματος,
2. Τον 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,
3. Τον 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,
4. Τον 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,
5. Την Απόφαση της ΑΔΑΕ υπ΄ αριθμ. 165/2011 (ΦΕΚ Β΄ 2715/17-11-2011),
6. 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,



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

7. Την υπ' αριθμ. 97Α/2012 Απόφαση της Α.Δ.Α.Ε. «Τροποποίηση της απόφασης της ΑΔΑΕ 44/31-10-2003 “Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) (ΦΕΚ1642/Β/7.11.2003)”, όπως ισχύει» (ΦΕΚ 1650/Β/11-05-2012 και 1751/Β/25-05-2012),
8. 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,
9. 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,
10. Την υπ' αριθμ. 58347οικ/21.12.2020 (ΑΔΑ: ΩΕΛΖΩ-ΝΩΩ) Απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης με θέμα «Διορισμός νέων μελών στην Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών» (ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ. 1066/ /24.12.2020),
11. Την υπ' αριθμ πρωτ. ΑΔΑΕ 4298/28.12.2018 καταγγελία,
12. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 221/17.01.2019 έγγραφο του καταγγέλλοντος,
13. Την Απόφαση 27/2019 της ΑΔΑΕ,
14. Την Απόφαση 266/2019 της ΑΔΑΕ,
15. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 30/11.02.19 Πρακτικό διενέργειας επιτόπιου ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «.....»,
16. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 71/22.03.2019 επιστολή της εταιρείας,
17. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 761/20.02.2019 επιστολή της ΑΔΑΕ προς την εταιρεία,
18. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΑΠΡ 21/03.04.2019 επιστολή της εταιρείας, ,
19. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1987/04.06.2019 επιστολή της ΑΔΑΕ προς την εταιρεία,
20. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΑΠΡ 30/26.07.2019 επιστολή της εταιρείας,
21. Την από 27.09.2019 Έκθεση Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου κατόπιν καταγγελίας με αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 4298/28.12.2018,
22. Την υπ' αριθμ.19/20.01.2020 Εισήγηση προς την Ολομέλεια της Αρχής,
23. Το πρακτικό υπ' αριθμ.8/2020 της από 29.01.2020 συνεδρίασης της Ολομέλειας της ΑΔΑΕ,
24. Την υπ' αριθμ. 35/2020 Απόφαση της ΑΔΑΕ,



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

25. Την υπ' αριθμ.90/2020 εισήγηση προς την Ολομέλεια της ΑΔΑΕ,
26. Το πρακτικό της από 30.04.2020 συνεδρίασης της Ολομέλειας της ΑΔΑΕ,
27. Την υπ' αριθμ.125/2020 Απόφαση της ΑΔΑΕ,
28. Το υπ' αριθμ.πρωτ. ΑΔΑΕ 1288/11.05.2020 έγγραφο της ΑΔΑΕ προς τον καταγγέλλοντα,
29. Την υπ' αριθμ πρωτ.ΑΔΑΕ 1364/18.05.2020 Κλήση, μετά των συνημμένων αυτής, τα οποία επεδόθησαν στην εταιρεία νομίμως και εμπροθέσμως,
30. Το υπ' αριθμ.πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 85/26.05.2020 έγγραφο, με το οποίο η εταιρεία αιτήθηκε τη διεξαγωγή της ακρόασης με αυτοπρόσωπη παράσταση, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη διάταξη του άρθρου 4 παρ.3 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας της Α.Δ.Α.Ε.,
31. Την υπ' αριθμ. πρωτ.ΑΔΑΕ 2315/30.09.2020 κλήση σε ακρόαση,
32. Την υπ' αριθμ.πρωτ.ΑΔΑΕ 2445/14.10.2020 κλήση σε ακρόαση,
33. Την υπ' αριθμ. πρωτ.ΑΔΑΕ 2666/02.11.2020 κλήση σε ακρόαση,
34. Το υπ' αριθμ.πρωτ. ΑΔΑΕ 2787/12.11.2020 έγγραφο της Αρχής,
35. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2969/04.11.2021 κλήση σε ακρόαση,
36. Το υπ' αριθμ.πρωτ. ΑΔΑΕ 3039/08.11.2021 έγγραφο της εταιρείας περί αλλαγής επωνυμίας,
37. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 3178/19.11.2021 αίτημα της εταιρείας, με το οποίο ανακάλεσε το αίτημά της για αυτοπρόσωπη παράσταση και αιτήθηκε τον εκ νέου προσδιορισμό προθεσμίας για την υποβολή εγγράφου υπομνήματος,
38. Την υπ' αριθμ.305/2021 εισήγηση προς την Ολομέλεια της ΑΔΑΕ,
39. Το πρακτικό της από 25.11.2021 συνεδρίασης της Ολομέλειας της ΑΔΑΕ,
40. Την υπ' αριθμ.πρωτ. ΑΔΑΕ 3272/26.11.2021 κλήση σε ακρόαση με καταληκτική ημερομηνία υποβολής την 23η Δεκεμβρίου 2021 και ώρα 15:00,
41. Το υπ' αριθμ.πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 301/23.12.2021 έγγραφο υπόμνημα της εταιρείας,
42. Τα πρόσφατα οικονομικά στοιχεία της εταιρείας,
43. Το γεγονός ότι η διασφάλιση του απορρήτου συνιστά πρωταρχική υποχρέωση των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, λαμβανομένου υπόψη και του απόλυτου χαρακτήρα του συνταγματικά κατοχυρωμένου δικαιώματος στο απόρρητο των επικοινωνιών,
44. Την υπ' αριθμ. 220/2022 Εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,



ΑΔΑΕ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

45. Το πρακτικό της από 29 Αυγούστου 2022 συνεδρίασης της Ολομέλειας της ΑΔΑΕ,

**Η ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΑΔΑΕ)
ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ**

α) Ομοφώνως την ύπαρξη ευθύνης της εταιρείας με την επωνυμία «.....» με δ.τ. «.....» (ΑΦΜ), για παράβαση της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών με την παράλειψη εφαρμογής μέτρων για την προστασία του απορρήτου της ελεύθερης επικοινωνίας από τη σύνδεση του καταγγέλλοντος κατά το διάστημα από 10.12.2018, οπότε ο καταγγέλλων επικοινωνήσε τηλεφωνικά με την εταιρεία για την αναφορά του προβλήματος, και μέχρι και την 02.01.2019, τελευταία μέρα προ της φορητότητας στην εταιρεία, ήτοι, κατά το διάστημα που η εταιρεία γνώριζε την ύπαρξη και τη φύση της βλάβης στη σύνδεση του καταγγέλλοντος, με συνέπεια τουλάχιστον τη διακινδύνευση του απορρήτου των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν, ενόψει της από 27.09.19 «Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου σε συνέχεια της καταγγελίας με αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 4298/28.12.2018», όπως εγκρίθηκε από την Ολομέλεια της ΑΔΑΕ με την υπ'αριθμ.35/2020 Απόφαση, και σύμφωνα με όσα αναλυτικά αναφέρονται στην ενότητα Δ της παρούσας.

β) Ομοφώνως την επιβολή στην εταιρεία με την επωνυμία «.....» με δ.τ. «.....» (ΑΦΜ), της διοικητικής κύρωσης του χρηματικού προστίμου ύψους τριάντα χιλιάδων ευρώ (30.000 €) για την αποδιδόμενη παράβαση. Για το είδος και το ύψος της εν λόγω διοικητικής κυρώσεως, ελήφθη υπόψη ιδίως η αρχή της αναλογικότητας, η βαρύτητα της αποδιδόμενης παράβασης, η αρχή της χρηστής Διοίκησης, τα πρόσφατα οικονομικά στοιχεία της εταιρείας και το γεγονός ότι η εταιρεία, κατά δήλωσή της (σελ. 7 έγγραφου υπομνήματος), μετά το περιστατικό έχει αυτοματοποιήσει(σελ.7 υπομνήματος).

γ) Να επιδοθεί η παρούσα απόφαση στην εταιρεία με την επωνυμία «.....» με δ.τ. «.....» και να ενημερωθεί περί αυτής ο καταγγέλλων.

Ο Πρόεδρος

Χρ. Ράμμος