

Μαρούσι, 08-02-2022

Αριθ. Πρωτ.: 353

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΑΠΟΦΑΣΗ

(αριθμ: 54/2022)

Θέμα: Έγκριση της από 15.10.2021 Έκθεσης διενέργειας εκτάκτου ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «...» κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2983/04.12.2020 αναφοράς περιστατικού σχετικά με συμβάν αντικατάστασης κάρτας sim για τον αριθμό σύνδεσης 694XXXX184 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, 2^α Φεβρουαρίου 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. Αικατερίνης Παπανικολάου, Δημητρίου Βέργαδου, Νικολάου Παπαδάκη και Στέφανου Γκριτζαλη, καθώς και του αναπληρωματικού μέλους κ. Σπυρίδωνος Σκουλαρίκη, ο οποίος προσήλθε προς αναπλήρωση του τακτικού μέλους κ. Γεωργίου Μπακάλη, ο οποίος δεν προσήλθε λόγω υπηρεσιακού κωλύματος αν και είχε νομίμως και εμπροθέσμως προσκληθεί, συνήλθε σε συνεδρίαση προκειμένου να εγκρίνει την από 15.10.2021 Έκθεση διενέργειας εκτάκτου ελέγχου στις εγκαταστάσεις της εταιρείας «...» κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2983/04.12.2020 αναφοράς περιστατικού σχετικά με συμβάν αντικατάστασης κάρτας sim και να αποφασίσει επί της ενδεχόμενης κλήσης σε ακρόαση, με αντικείμενο τον έλεγχο της ενδεχόμενης παραβάσεως της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών σε συνέχεια το εν λόγω περιστατικού. Η συζήτηση για το εν λόγω θέμα ολοκληρώθηκε αυθημερόν.

Ειδικότερα:

A. Στην Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) υποβλήθηκε η υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ 2983/04.12.2020 έκθεση αναφοράς περιστατικού ασφάλειας της «...», με την οποία η εταιρεία ενημέρωσε την Α.Δ.Α.Ε. αναφορικά με πέντε διαφορετικά συμβάντα αντικατάστασης καρτών sim συνδρομητών της από πιθανώς μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.

Για τη διερεύνηση του περιστατικού που αφορούσε στον αριθμό ..., με την υπ' αριθμ. 8/2021 Απόφαση της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε., ορίστηκε Ομάδα Ελέγχου η οποία ολοκλήρωσε το έργο της με τη σύνταξη

της συνημμένης από 15.10.2021 «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 694XXXX184».

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 την εικόνα 2 του σχετικού 4, τη διαδικασία αντικατάστασης κάρτας sim, που ήταν σε ισχύ κατά την ημερομηνία του περιστατικού, τόσο για την 30.09.2020 όσο και για την 09.10.2020, στην οποία περιλαμβάνεται και ο τρόπος ταυτοποίησης του αιτούντος.
3. Η εταιρεία απέστειλε, με το συνημμένο στο σχετικό 4 έγγραφο με όνομα «Διαδικασία φραγής_01-10-2020.pdf», τη διαδικασία με την οποία εξυπηρετείται η φραγή κλήσεων σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας συνδρομητών, που ήταν σε ισχύ κατά την ημερομηνία του περιστατικού, ήτοι την 01.10.2020, στην οποία περιλαμβάνεται αναλυτικά και ο τρόπος ταυτοποίησης του αιτούντος.
4. Η εταιρεία, με την εικόνα 5 του σχετικού 4, απέστειλε τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης του υπαλλήλου που εξυπηρέτησε το τηλεφωνικό αίτημα εκτροπής/προώθησης κλήσεων της σύνδεσης στις 30.09.2020. Η εκπαίδευση έλαβε χώρα από την 03.01.2019 έως την 31.01.2019, με συνολικό τελικό ποσοστό επιτυχίας 87,33%.

Η εταιρεία, με την εικόνα 3 του σχετικού 4, απέστειλε τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης της υπαλλήλου που εξυπηρέτησε το τηλεφωνικό αίτημα αντικατάστασης κάρτας sim της σύνδεσης ...στις 30.09.2020. Η εκπαίδευση έλαβε χώρα από τις 09.09.2019 έως την 01.10.2019, με συνολικό τελικό ποσοστό επιτυχίας 90,21%.

Η εταιρεία, με την εικόνα 4 του σχετικού 4, απέστειλε τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης του υπαλλήλου που εξυπηρέτησε το αίτημα αντικατάστασης κάρτας sim της σύνδεσης ..., σε κατάσταση της εταιρείας, στις 09.10.2020. Η εκπαίδευση έλαβε χώρα στις 12.05.2020 και το ποσοστό επιτυχίας του υπαλλήλου ήταν 100%.

Η εταιρεία, με την εικόνα 6 του σχετικού 4, απέστειλε τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης του υπαλλήλου που εξυπηρέτησε το τηλεφωνικό αίτημα φραγής κλήσεων της σύνδεσης ...την 01.10.2020. Η εκπαίδευση έλαβε χώρα από τις 23.11.2018 έως τις 21.12.2018, με συνολικό τελικό ποσοστό επιτυχίας 96,18%.

5. Η εταιρεία δήλωσε, στο σχετικό 4, ότι ο τρόπος ταυτοποίησης του αιτούντα την εκτροπή κλήσεων της σύνδεσης ..., που έλαβε χώρα στις 30.09.2020 και ώρα 21:03:27 (σημειώνεται ότι στο σχετικό 1 εκ παραδρομής αναφέρεται ότι η ώρα επικοινωνίας είναι 09:02:07), περιγράφεται στην εικόνα 1 του σχετικού 4. Πλην όμως, η εικόνα αυτή περιλαμβάνει τη διαδικασία εξυπηρέτησης των αιτημάτων εκτροπής/προώθησης κλήσεων, χωρίς να κάνει αναφορά σε τρόπους ταυτοποίησης. Η ισχύουσα διαδικασία ταυτοποίησης περιγράφεται αναλυτικά στο συνημμένο στο σχετικό 4 έγγραφο με όνομα «Αναγνώριση-Επιβεβαίωση-Δικαιολογητικά.pdf». 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 κ 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)». Συνεπώς προκύπτει ότι κατά την τηλεφωνική εξυπηρέτηση του αιτούντα την εκτροπή κλήσεων, η ταυτοποίησή του πραγματοποιήθηκε μέσω της επιβεβαίωσης των προσωπικών του στοιχείων.

Επιπλέον, σύμφωνα με το σχετικό 4, η απενεργοποίηση της εκτροπής κλήσεων πραγματοποιήθηκε την 02.10.2020 και ώρα 13:58:22, από το τεχνικό τμήμα της εταιρείας, με πρωτοβουλία της εταιρείας.

6. Η εταιρεία δήλωσε, στο σχετικό 4, ότι η ταυτοποίηση του αιτούντα την αλλαγή κάρτας sim, που έλαβε χώρα στις 30.09.2020 και ώρα 21:19:10 μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, πραγματοποιήθηκε βάσει της διαδικασίας που περιλαμβάνεται στην εικόνα 2 του σχετικού 4. Η εν λόγω διαδικασία προβλέπει, μεταξύ άλλων, την πραγματοποίηση κλήσης στο ίδιο το κινητό για το οποίο θα γίνει η αντικατάσταση κάρτας sim. Στην προκειμένη περίπτωση όμως, είχε ήδη προηγηθεί η εκτροπή κλήσεων της επίμαχης σύνδεσης σε τρίτο αριθμό. Σύμφωνα με το σχετικό 4, όπως επιβεβαιώθηκε με το σχετικό 6, και τα στοιχεία που προσκόμισε η εταιρεία (εικόνα 7 του σχετικού 4 και εικόνες 1, 2, και 3 του σχετικού 6), «την 30/09/2020 και ώρα 09:19:28 μμ η υπάλληλος έλαβε εισερχόμενη κλήση από τον αιτούντα συνδρομητή από τον τηλεφωνικό αριθμό Την ίδια ημέρα, ήτοι 30/09/2020 και ώρα 09:22:26 μμ η υπάλληλος του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών προέβη σε εξερχόμενη κλήση στον τηλεφωνικό αριθμό του αιτούντα (...), ..., ωστόσο η εν λόγω κλήση προωθήθηκε προς την τηλεφωνική σύνδεση με αριθμό ... λόγω ενεργοποιημένης προώθησης κλήσεων...». Επισημαίνεται ότι ο αιτών την εκτροπή κάλεσε από τη σύνδεση κινητής τηλεφωνίας του συνδρομητή της ..., γεγονός που ενδέχεται να σημαίνει ότι ο αιτών την εκτροπή και ο θιγόμενος συνδρομητής ταυτίζονται. Επιπρόσθετα, 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.

7. Αναφορικά με τον τρόπο ταυτοποίησης του αιτούντα την ολική φραγή εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων της σύνδεσης ... που έλαβε χώρα την 01.10.2020 και ώρα 22:15:36, η εταιρεία δεν κάνει κάποια ειδική αναφορά στο σχετικό 4. Η διαδικασία που περιλαμβάνεται στο συνημμένο στο σχετικό 4 έγγραφο με όνομα «Διαδικασία φραγής_01-10-2020.pdf», παραπέμπει στην «Τηλεφωνική επιβεβαίωση στοιχείων» που περιγράφηκε στο σημείο Γ.5 της παρούσας έκθεσης, η οποία προβλέπει ότι η ταυτοποίηση πραγματοποιείται μέσω της επιβεβαίωσης των προσωπικών στοιχείων του αιτούντα.

Επιπλέον, σύμφωνα με το σχετικό 4, η απενεργοποίηση της ολικής φραγής εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων πραγματοποιήθηκε την 01.03.2021 και ώρα 16:14:22, κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας, η οποία πραγματοποιήθηκε στον αριθμό σταθερής τηλεφωνίας, ο οποίος είχε δηλωθεί στα πληροφοριακά συστήματα της εταιρείας από τον συνδρομητή από τις 16.05.2017, σύμφωνα με την εικόνα 9 του σχετικού 4.

8. Η εταιρεία, με την εικόνα 10 του σχετικού 4, προσκόμισε τις προσβάσεις που προκύπτουν από το σύστημα εξυπηρέτησης πελατών, αναφορικά με τον θιγόμενο συνδρομητή, για τις ημερομηνίες από 30.09.2020 έως και 09.10.2020. Σύμφωνα με την εικόνα αυτή, έχουν καταγραφεί οι εξής επικοινωνίες με χρονολογική σειρά:

(α) 30.09.2020 και ώρα 21:03:27, εισερχόμενη κλήση στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, με αίτημα την ενεργοποίηση εκτροπής κλήσεων της σύνδεσης

μέσω του καναλιού web chat, χωρίς να έχει καταγραφεί θεματολογία.

(β) 30.09.2020 και ώρα 21:19:10, εισερχόμενη κλήση στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, με αίτημα την τηλεφωνική αντικατάσταση κάρτας sim της σύνδεσης

(γ) 06.10.2020 και ώρα 12:22:06, αναπάντητη εξερχόμενη κλήση από το τμήμα προσφορών της εταιρείας.

(δ) 06.10.2020 και ώρα 13:03:12, εξερχόμενη κλήση από το τμήμα προσφορών της εταιρείας, με θέμα την αποσύνδεση της γραμμής.

(ε) 06.10.2020 και ώρα 13:07:46, εισερχόμενη κλήση στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, αναφορικά με την προσφορά μετατροπής από συμβόλαιο σε καρτοκινητό.

(στ) 08.10.2020 και ώρα 21:54:25, εισερχόμενη κλήση στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, με θέμα την απενεργοποίηση της φραγής κλήσεων.

Επισημαίνεται ότι από τα στοιχεία που προσκόμισε η εταιρεία δεν προκύπτει επικοινωνία του συνδρομητή την 01.10.2020 και ώρα 22:15:36, με αίτημα την ολική φραγή εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων, όπως αναφέρεται ρητά στο σχετικό 1.

9. Η ενεργοποίηση της εκτροπής κλήσεων για τη σύνδεση κινητής τηλεφωνίας με αριθμό ..., πραγματοποιήθηκε την 30.09.2020 και ώρα 21:09:59, ενώ η απενεργοποίησή της πραγματοποιήθηκε την 02.10.2020 και ώρα 13:58:22, σύμφωνα με την εικόνα 11 του σχετικού 4 και τα διαλαμβανόμενα στο σημείο 5 του σχετικού 4.
10. Η εταιρεία δήλωσε, στο σχετικό 4, ότι το πλήθος των εισερχόμενων και εξερχόμενων επικοινωνιών της σύνδεσης τηλεφωνίας ..., κατά το ως άνω υπό σημείο 9 χρονικό διάστημα, αφορούν σε: 3 εισερχόμενες κλήσεις, 6 εισερχόμενες κλήσεις από εκτροπή κλήσεων, 11 εξερχόμενες κλήσεις, 17 εξερχόμενα sms, 13 εισερχόμενα sms και 75 καταγραφές χρήσης υπηρεσίας δεδομένων.
11. 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 30.09.2020 και ώρα 21:22:34, ενώ η απενεργοποίηση της εν λόγω κάρτας πραγματοποιήθηκε την 09.10.2020 και ώρα 20:17:42, σύμφωνα με την εικόνα 12 του σχετικού 4.
12. Η εταιρεία δήλωσε, στο σχετικό 4, ότι το πλήθος των εισερχόμενων και εξερχόμενων επικοινωνιών της σύνδεσης τηλεφωνίας ..., κατά το ως άνω υπό σημείο 11 χρονικό διάστημα, αφορούν σε: 0 εισερχόμενες κλήσεις, 4 εισερχόμενες κλήσεις από εκτροπή κλήσεων, 10 εξερχόμενες κλήσεις, 16 εξερχόμενα sms, 45 εισερχόμενα sms και 75 καταγραφές χρήσης υπηρεσίας δεδομένων.
13. Η εταιρεία δήλωσε στο σχετικό 4 ότι δεν προέβη σε αποστολή ενημερωτικής επιστολής προς τον θιγόμενο, καθώς ουδέποτε η εταιρεία έλαβε σχετικό αίτημα πελάτη, ωστόσο πραγματοποιήθηκαν σχετικές τηλεφωνικές επικοινωνίες την 30.09.2020 και την 08.10.2020. Πλην όμως, επισημαίνεται ότι, ανεξαρτήτως σχετικού αιτήματος του πελάτη, η εταιρεία οφείλει να ενημερώνει εγγράφως τον θιγόμενο συνδρομητή για περιπτώσεις παραβίασης του απορρήτου των επικοινωνιών του ή για ιδιαίτερο κίνδυνο παραβίασης αυτού, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 8 του Ν.3674/08.

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 30.09.2020 και ώρα 21:22:34, είχε προηγηθεί η εκτροπή κλήσεων της σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας του θιγόμενου σε τρίτο αριθμό, στις 30.09.2020 και ώρα 21:09:59. 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. 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.

Επισημαίνεται ότι οι επικοινωνίες που πραγματοποιήθηκαν κατά το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ήταν ενεργή η εκτροπή κλήσεων της σύνδεσης με αριθμό ... αφορούν σε: 3 εισερχόμενες κλήσεις, 6 εισερχόμενες κλήσεις από εκτροπή κλήσεων, 11 εξερχόμενες κλήσεις, 17 εξερχόμενα sms, 13 εισερχόμενα sms και 75 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: 0 εισερχόμενες κλήσεις, 4 εισερχόμενες κλήσεις από εκτροπή κλήσεων, 10 εξερχόμενες κλήσεις, 16 εξερχόμενα sms, 45 εισερχόμενα sms και 75 καταγραφές χρήσης υπηρεσίας δεδομένων.»

Β. Ενόψει των ως άνω αποτελεσμάτων της από 15.10.2021 Έκθεσης Διενέργειας Εκτάκτου Ελέγχου, και εφόσον αυτή εγκριθεί από την Ολομέλεια της Αρχής, προκύπτει η ακόλουθη ενδεχόμενη παράβαση της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών εκ μέρους της εταιρείας «...»:

Εκτροπή κλήσεων και 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 τη συνημμένη έκθεση ελέγχου, την 30-09-2020 πραγματοποιήθηκε κατ' αρχήν εκτροπή κλήσεων της σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας του συνδρομητή σε τρίτο αριθμό και ακολούθως, αντικατάσταση της κάρτας sim της εν λόγω σύνδεσης. Και οι δύο ενέργειες πραγματοποιήθηκαν κατόπιν τηλεφωνικού αιτήματος του φερόμενου συνδρομητή και ταυτοποίησής του από τον αρμόδιο υπάλληλο μέσω επιβεβαίωσης προσωπικών στοιχείων. Η εταιρεία, κατά τη διαδικασία της αντικατάστασης της κάρτας sim, πραγματοποίησε κλήση στον τηλεφωνικό αριθμό στον οποίο αφορούσε το αίτημα, σύμφωνα με τη διαδικασία της, πλην όμως είχε προηγηθεί η εκτροπή των κλήσεων της εν λόγω σύνδεσης σε άλλον τηλεφωνικό αριθμό, με αποτέλεσμα να μην επιβεβαιώσει το αίτημα της αντικατάστασης κάρτας sim ο συνδρομητής της εταιρείας, αλλά το τρίτο πρόσωπο που ήταν κάτοχος του αριθμού στον οποίο είχαν εκτραπεί οι κλήσεις του συνδρομητή.

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, ούτε έλαβε άλλα μέτρα πρόληψης τέτοιων φαινομένων.

Τόσο η εκτροπή των κλήσεων του συνδρομητή σε τρίτο αριθμό, όσο και η αντικατάσταση της κάρτας sim του από μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, όπως προέκυψε, 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: 3 εισερχόμενες κλήσεις, 6 εισερχόμενες κλήσεις από εκτροπή κλήσεων, 11 εξερχόμενες κλήσεις, 17 εξερχόμενα sms, 13 εισερχόμενα sms και 75 καταγραφές χρήσης υπηρεσίας δεδομένων, ενώ 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, αφορούσαν σε: 0 εισερχόμενες κλήσεις, 4 εισερχόμενες κλήσεις από εκτροπή κλήσεων, 10 εξερχόμενες κλήσεις, 16 εξερχόμενα sms, 45 εισερχόμενα sms και 75 καταγραφές χρήσης υπηρεσίας δεδομένων.

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.

Γ. Κατόπιν των παραπάνω και έχοντας 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 εισήγηση 332/2020 προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
11. Την Απόφαση 8/2021 της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,
12. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-69/05.03.2021 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «...»,
13. Το με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 90/26.03.2021 έγγραφο της εταιρείας «...»,
14. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 104/19.04.2021 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «...»,
15. Το με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ 1229/29.04.2021 έγγραφο της εταιρείας «...»,
16. Την από 15.10.2021 «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 694XXXX184» (συνημμένο 1),
17. Την υπ' αριθμ. 23/2022 Εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
18. Το υπ' αριθμ. 4 πρακτικό της από 2 Φεβρουαρίου 2022 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,

Η ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΑΔΑΕ)

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

Α) Εγκρίνει την από 15.10.2021 «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 694XXXX184».

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 εγγραφου υπομνήματος ενώπιον της Αρχής έως την **18^η Μαρτίου 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. Δημήτριος Βέργαδος.

Επίσης, καλείται η εταιρεία να προσκομίσει, συνημμένα στο προαναφερθέν έγγραφο υπόμνημά της, τα πρόσφατα οικονομικά της στοιχεία.

Επισημαίνεται, τέλος, ότι σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 3 της υπ' αριθμ. 44/31.10.2003 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. «Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών»

(ΦΕΚ Β'1642/7.11.2003), όπως ισχύει, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει αίτημα δημοσιότητας της διαδικασίας.

Η παρούσα απόφαση να επιδοθεί στην εταιρεία «...».

Κρίθηκε και αποφασίστηκε την 2^α Φεβρουαρίου 2022.

Συνημμένο 1 (ένα): η από 15.10.2021 «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 694XXXX184».

Ο Πρόεδρος

Χρήστος Ράμμος