

Μαρούσι, 08-02-2022

Αριθ. Πρωτ.: 349

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΑΠΟΦΑΣΗ

(αριθμ: 55/2022)

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 694XXXX035 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 σύνδεσης ..., με την υπ' αριθμ. 9/2021 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 694XXXX035».

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-06&07-10-2020.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 μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών, που ήταν σε ισχύ κατά την ημερομηνία του περιστατικού, ήτοι την 06.10.2020, στην οποία περιλαμβάνεται και ο τρόπος ταυτοποίησης του αιτούντος.
3. Η εταιρεία απέστειλε, με το συνημμένο στο σχετικό 4 έγγραφο με όνομα «Διαδικασία φραγής_06-10-2020.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 06.10.2020, 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 06.10.2020. Η εκπαίδευση έλαβε χώρα από τις 22.04.2020 έως τις 15.05.2020, με συνολικό τελικό ποσοστό επιτυχίας 91,20%.

Η εταιρεία, με την εικόνα 3 του σχετικού 4, απέστειλε τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης του υπαλλήλου που εξυπηρέτησε το τηλεφωνικό αίτημα αντικατάστασης κάρτας sim της σύνδεσης ...στις 06.10.2020. Η εκπαίδευση έλαβε χώρα από τις 03.12.2018 έως τις 19.12.2018, με συνολικό τελικό ποσοστό επιτυχίας 65,12%.

Η εταιρεία, με την εικόνα 4 του σχετικού 4, απέστειλε τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης της υπαλλήλου που εξυπηρέτησε το αίτημα αντικατάστασης κάρτας sim της σύνδεσης ..., σε κατάσταση της εταιρείας, στις 07.10.2020. Η εκπαίδευση έλαβε χώρα στις 12.05.2020 και το ποσοστό επιτυχίας της 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 ... στις 06.10.2020. Η εκπαίδευση έλαβε χώρα από τις 15.01.2020 έως τις 03.02.2020, με συνολικό τελικό ποσοστό επιτυχίας 91,20%.

5. Η εταιρεία δήλωσε, στο σχετικό 4, ότι ο τρόπος ταυτοποίησης του αιτούντα την εκτροπή κλήσεων της ..., που έλαβε χώρα στις 06.10.2020 και ώρα 21:42:13, πραγματοποιήθηκε βάσει της ισχύουσας διαδικασίας ταυτοποίησης, που περιγράφεται αναλυτικά στο συνημμένο στο σχετικό 4 έγγραφο με όνομα «Αναγνώριση-Επιβεβαίωση-Δικαιολογητικά-06&07-10-2020.pdf», και η οποία ακολουθήθηκε από τον υπάλληλο. Η διαδικασία περιλαμβάνει διάφορες περιπτώσεις επιβεβαίωσης στοιχείων ανάλογα με τον τύπο του συνδρομητή. Ειδικά για την περίπτωση «Γ. Τηλεφωνική επιβεβαίωση στοιχείων» και τον τύπο συνδρομητή «Consumer (Legal Entity D)», η διαδικασία προβλέπει ότι «- θα πρέπει να καλεί ο κάτοχος της γραμμής, - θα πρέπει να καλεί από τη σύνδεση ή από το τηλ επικοινωνίας στην περίπτωση της σταθερής, την οποία θέλει να εξυπηρετηθεί (σε περιπτώσεις που ένας συνδρομητής έχει στον ΑΦΜ του παραπάνω από μια συνδέσεις 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 15.10.2020 και ώρα 23:01:04, από το τεχνικό τμήμα της εταιρείας.
6. Η εταιρεία δήλωσε, στο σχετικό 4, ότι η ταυτοποίηση του αιτούντα την αλλαγή κάρτας sim, που έλαβε χώρα στις 06.10.2020 και ώρα 21:55:46 μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, πραγματοποιήθηκε βάσει της διαδικασίας που περιλαμβάνει 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. Επισημαίνεται ωστόσο ότι η εταιρεία δεν προσκόμισε κάποιο σχετικό αποδεικτικό στοιχείο (εν προκειμένω το αρχείο καταγραφής κλήσης), όπως ζητήθηκε με το σχετικό 3, και επομένως δεν είναι δυνατόν να εξακριβωθεί η πραγματοποίηση ή μη της κλήσης αυτής από την πλευρά της εταιρείας. 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 06.10.2020 και ώρα 22:33:18, η εταιρεία δεν κάνει κάποια ειδική αναφορά στο σχετικό 4. Η διαδικασία που περιλαμβάνεται στο συνημμένο στο σχετικό 4 έγγραφο με όνομα «Διαδικασία φραγής_06-10-2020.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 14.10.2020 και ώρα 12:07:31, κατόπιν, σύμφωνα με την εταιρεία, αυτοπρόσωπης παρουσίας του συνδρομητή σε κατάσταση της εταιρείας. Συνεπώς από την 14.10.2020 και ώρα 12:07:31, οπότε και πραγματοποιήθηκε η άρση της φραγής, έως την 15.10.2020 και ώρα 23:01:04, οπότε και πραγματοποιήθηκε η απενεργοποίηση της εκτροπής κλήσεων στον αριθμό ..., υπήρξε διακινδύνευση του απορρήτου των επικοινωνιών του κατόχου της σύνδεσης

8. Η εταιρεία, με την εικόνα 8 του σχετικού 4, προσκόμισε τις προσβάσεις που προκύπτουν από το σύστημα εξυπηρέτησης πελατών, αναφορικά με τον θιγόμενο συνδρομητή, για τις ημερομηνίες 06.10.2020 και 07.10.2020. Σύμφωνα με την εικόνα αυτή, έχουν καταγραφεί οι εξής επικοινωνίες με χρονολογική σειρά:

(α) 06.10.2020 και ώρα 09:07:24, μέσω του καναλιού web chat, χωρίς να έχει καταγραφεί θεματολογία.

(β) 06.10.2020 και ώρα 21:35:55, με αίτημα την τηλεφωνική αντικατάσταση κάρτας sim, όπου η κλήση αρχικά εξυπηρετήθηκε από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών συμβολαίου και στη συνέχεια μεταφέρθηκε στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών καρτοκινητής.

(γ) 06.10.2020 και ώρα 21:48:03, με αίτημα την τηλεφωνική αντικατάσταση κάρτας sim, όπου η κλήση αρχικά εξυπηρετήθηκε από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών συμβολαίου και στη συνέχεια μεταφέρθηκε στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών καρτοκινητής.

(δ) 06.10.2020 και ώρα 21:48:51, με αίτημα την τηλεφωνική αντικατάσταση κάρτας sim, όπου η κλήση εξυπηρετήθηκε από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών καρτοκινητής.

Επισημαίνεται ότι από τα στοιχεία που προσκόμισε η εταιρεία δεν προκύπτει επικοινωνία του συνδρομητή στις 06.10.2020 και ώρα 22:33:18, με αίτημα την ολική φραγή εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων, όπως αναφέρεται ρητά στο σχετικό 1, αλλά και στη, συνημμένη στο σχετικό 4, από 16.11.2020 επιστολή της εταιρείας προς τον θιγόμενο.

9. Η ενεργοποίηση της εκτροπής κλήσεων για τη σύνδεση κινητής τηλεφωνίας με αριθμό ..., πραγματοποιήθηκε την 06.10.2020 και ώρα 21:44:03, ενώ η απενεργοποίησή της πραγματοποιήθηκε την 15.10.2020 και ώρα 23:01:04, σύμφωνα με την εικόνα 9 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: 4 εισερχόμενες κλήσεις, 9 εξερχόμενες κλήσεις, 16 εξερχόμενα sms, 40 εισερχόμενα sms και 10 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 06.10.2020

και ώρα 21:55:46, ενώ η απενεργοποίηση της εν λόγω κάρτας πραγματοποιήθηκε την 07.10.2020 και ώρα 11:06:34, σύμφωνα με την εικόνα 10 του σχετικού 4.

12. Η εταιρεία δήλωσε, στο σχετικό 4, ότι το πλήθος των εισερχόμενων και εξερχόμενων επικοινωνιών της σύνδεσης ..., κατά το ως άνω υπό σημείο 11 χρονικό διάστημα, αφορούν σε: 4 εισερχόμενες κλήσεις, 2 εισερχόμενες κλήσεις από εκτροπή κλήσεων, 2 εξερχόμενες κλήσεις, 4 εξερχόμενα sms, 4 εισερχόμενα sms και 6 καταγραφές χρήσης υπηρεσίας δεδομένων.
13. Η εταιρεία επισύναψε, στο σχετικό 4, την επιστολή που απέστειλε στον θιγόμενο συνδρομητή της, με θέμα «Σχετικά με θέματα καταναλωτών», και ημερομηνία 16.11.2020.

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 06.10.2020 και ώρα 21:55:46, είχε προηγηθεί η εκτροπή κλήσεων της σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας του θιγόμενου σε τρίτο αριθμό, στις 06.10.2020 και ώρα 21:42:13. 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 σχετιζόνταν με πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας και συγκεκριμένα είχε συστήσει στους παρόχους την αποφυγή εξυπηρέτησης τηλεφωνικώς τέτοιων αιτημάτων, όταν η επιβεβαίωση της ταυτοπροσωπίας πραγματοποιείται μόνο με εξακρίβωση των προσωπικών στοιχείων του συνδρομητή. Η εν λόγω Τεχνική Σύσταση διαβιβάστηκε στους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μεταξύ των οποίων και η εταιρεία ..., με το υπ' αριθμ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 2/13-01-2020 έγγραφο της Αρχής, ζητήθηκε, μάλιστα, από τους παρόχους να ενημερώσουν την Αρχή σχετικά με τα μέτρα που έχουν λάβει αναφορικά με την εν λόγω Σύσταση. Παρά τα ανωτέρω, η εταιρεία ... δεν ακολούθησε την προαναφερθείσα Σύσταση της Αρχής, εξυπηρετώντας τηλεφωνικά τα προαναφερθέντα αιτήματα του φερόμενου συνδρομητή.

Επιπλέον, πέραν της διακινδύνευσης του απορρήτου των επικοινωνιών του συνδρομητή εξαιτίας της λανθασμένης ταυτοποίησης κατά την ως άνω εκτροπή και αντικατάσταση κάρτας SIM, επισημαίνεται ότι από την 14.10.2020 και ώρα 12:07:31, οπότε και πραγματοποιήθηκε η άρση της φραγής για τη σύνδεση κινητής τηλεφωνίας 6945036035, έως την 15.10.2020 και ώρα 23:01:04, οπότε και πραγματοποιήθηκε η απενεργοποίηση της εκτροπής κλήσεων στον αριθμό ..., υπήρξε περαιτέρω διακινδύνευση του απορρήτου των επικοινωνιών του κατόχου της σύνδεσης

Επισημαίνεται ότι οι επικοινωνίες που πραγματοποιήθηκαν κατά το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ήταν ενεργή η εκτροπή κλήσεων της σύνδεσης με αριθμό 6945036035, αφορούν σε: 4 εισερχόμενες κλήσεις, 9

εξερχόμενες κλήσεις, 16 εξερχόμενα sms, 40 εισερχόμενα sms και 10 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: 4 εισερχόμενες κλήσεις, 2 εισερχόμενες κλήσεις από εκτροπή κλήσεων, 2 εξερχόμενες κλήσεις, 4 εξερχόμενα sms, 4 εισερχόμενα sms και 6 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, προκύπτουν οι ακόλουθες ενδεχόμενες παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών εκ μέρους της εταιρείας «...»:

α) 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 06-10-2020 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.

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.

Εν προκειμένω, πέραν της εκτροπής των κλήσεων του συνδρομητή σε άλλον αριθμό που πραγματοποιήθηκε κατόπιν αιτήματος μη δικαιούμενου, όπως προέκυψε, προσώπου, που

εξυπηρετήθηκε τηλεφωνικώς, η εταιρεία δεν προσκόμισε αποδεικτικά στοιχεία από τα οποία να προκύπτει ότι, κατά τη διαδικασία της αντικατάστασης της κάρτας sim, πραγματοποίησε κλήση στον τηλεφωνικό αριθμό στον οποίο αφορούσε το αίτημα, σύμφωνα με τη διαδικασία της, παρά το γεγονός ότι τούτο της ζητήθηκε ρητώς κατά τον έλεγχο. Συνεπεία αυτού, αμφισβητείται περαιτέρω και η τήρηση από πλευράς της εταιρείας της διαδικασίας ως προς την αντικατάσταση κάρτας sim που προβλέπει την κλήση στον αριθμό στον οποίο αναφέρεται το αίτημα.

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: 4 εισερχόμενες κλήσεις, 9 εξερχόμενες κλήσεις, 16 εξερχόμενα sms, 40 εισερχόμενα sms και 10 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: 4 εισερχόμενες κλήσεις, 2 εισερχόμενες κλήσεις από εκτροπή κλήσεων, 2 εξερχόμενες κλήσεις, 4 εξερχόμενα sms, 4 εισερχόμενα sms και 6 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.

β) Μη λήψη άμεσων μέτρων ασφάλειας εκ μέρους της εταιρείας «...» για την απενεργοποίηση της εκτροπής των κλήσεων της σύνδεσης, με αποτέλεσμα τη διακινδύνευση του απορρήτου των επικοινωνιών του συνδρομητή.

Όπως προκύπτει από τον διενεργηθέντα έλεγχο, η εταιρεία «...» προέβη στην άρση της φραγής για την επίμαχη τηλεφωνική σύνδεση στις 14.10.2020 και ώρα 12:07:31, με αποτέλεσμα από το σημείο αυτό και έπειτα να λειτουργεί κανονικά η σύνδεση του συνδρομητή. Πλην όμως, η εταιρεία δεν προέβη άμεσα στην απενεργοποίηση της εκτροπής των κλήσεων που είχε πραγματοποιηθεί πριν την αντικανονική αντικατάσταση της κάρτας sim του συνδρομητή, με συνέπεια, από τη στιγμή της επαναλειτουργίας της σύνδεσής του και μέχρι την απενεργοποίηση της εκτροπής, που πραγματοποιήθηκε την 15.10.2020 και ώρα 23:01:04, να εξακολουθούν οι εισερχόμενες κλήσεις του να προωθούνται στον τρίτο αριθμό.

Το γεγονός αυτό έθεσε ενδεχόμενα υπό διακινδύνευση το απόρρητο των επικοινωνιών του συνδρομητή για το επίμαχο χρονικό διάστημα, κατά παράβαση της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών, όπως προβλέπεται στη διάταξη του άρθρου 2 παρ. 1 και 2 του Ν. 3674/2008, στη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 1 του Ν. 3471/2006 και του άρθρου 4 της υπ' αριθμ. 165/2011 Απόφασης της Α.Δ.Α.Ε. (Κανονισμός για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών), που προαναφέρθηκαν.

Γ. Κατόπιν των παραπάνω και έχοντας 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 333/2020 προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
11. Την Απόφαση 9/2021 της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε.,
12. Τη με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ-68/05.03.2021 επιστολή της Α.Δ.Α.Ε. προς την εταιρεία «...»,
13. Το με αρ. πρωτ. ΑΔΑΕ ΕΜΠ 92/26.03.2021 έγγραφο της εταιρείας «...»,
14. 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 694XXXX035» (συνημμένο 1),
15. Την υπ' αριθμ. 24/2022 Εισήγηση προς την Ολομέλεια της Α.Δ.Α.Ε.,
16. 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 694XXXX035».

Β) Καλεί σε Ακρόαση την εταιρεία «...» ενώπιον της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε., με αντικείμενο τον έλεγχο της ενδεχόμενης παράβασης της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών, όπως αναλυτικά εκτίθεται ανωτέρω στα σημεία Α και Β, δια της υποβολής εγγράφου υπομνήματος ενώπιον της

Αρχής έως την **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 694XXXX035».

Ο Πρόεδρος

Χρήστος Ράμμος