

## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ

για τη λήψη μέτρων ασφάλειας κατά την εξυπηρέτηση αιτημάτων συνδρομητών ή χρηστών που σχετίζονται με πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας

### 1. Πεδίο εφαρμογής των μέτρων

Η εφαρμογή των μέτρων αφορά στην εξυπηρέτηση αιτημάτων συνδρομητών ή/και χρηστών του παρόχου και αποκλειστικά στις περιπτώσεις που τα αιτήματα σχετίζονται με πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας.

Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρονται τα ακόλουθα είδη αιτημάτων:

Ενεργοποίηση – απενεργοποίηση προώθησης κλήσεων ή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αλλαγή κάρτας SIM/e-SIM, ενεργοποίηση – απενεργοποίηση φραγής κλήσεων, ενεργοποίηση τηλεφωνητή, επαναφορά κωδικού εισόδου στον τηλεφωνητή του συνδρομητή, αίτηση για αποστολή αναλυτικής κατάστασης εισερχόμενων – εξερχόμενων κλήσεων, κλείδωμα – ξεκλείδωμα κάρτας SIM, ανακοίνωση κωδικού απεμπλοκής κάρτας SIM (PUK), αλλαγή κωδικού πρόσβασης στο Διαδίκτυο, αίτηση για λήψη πληροφοριών σχετικά με συγκεκριμένες επικοινωνίες που πραγματοποιήθηκαν, αλλαγή στοιχείων επικοινωνίας του συνδρομητή.

### 2. Γενικές Απαιτήσεις

- 2.1. Σε περίπτωση συμβάντος μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας συνδρομητή ή χρήστη, ο πάροχος ενεργοποιεί την Πολιτική Διαχείρισης Περιστατικών Ασφάλειας, του άρθρου 9 της Απόφασης της ΑΔΑΕ υπ' αριθμ. 165/2011, «Κανονισμός για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ Β' 2715/17.11.2011), όπως ισχύει (εφεξής «ο Κανονισμός 165/2011 της ΑΔΑΕ»).
- 2.2. Ο πάροχος τηρεί καταγεγραμμένη διαδικασία, η οποία έχει οριστεί σύμφωνα με την παράγραφο 3.2.4 του Άρθρου 3 του Κανονισμού 165/2011 της ΑΔΑΕ, η οποία περιλαμβάνει μέτρα για την ισχυρή ταυτοποίηση του συνδρομητή ή χρήστη πριν την πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 3 του παρόντος Κανονισμού. Η διαδικασία θα πρέπει να είναι προσβάσιμη, αδιαλείπτως και με εύκολο τρόπο, από το προσωπικό (υπαλλήλους ή/και συνεργάτες) του παρόχου που διεκπεραιώνει τα σχετικά αιτήματα.
- 2.3. Ο πάροχος μεριμνά για την εκπαίδευση του προσωπικού (υπαλλήλων ή/και συνεργατών) που εξυπηρετεί τα αιτήματα πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας συνδρομητή ή χρήστη, πριν την ανάληψη των καθηκόντων του, καθώς και σε τακτά χρονικά διαστήματα (κατ' ελάχιστον μία φορά τον χρόνο) αναφορικά με τη διαδικασία της προηγούμενης παραγράφου, διατηρώντας το σχετικό αρχείο εκπαίδευσεων, στο οποίο πρέπει να

αναφέρεται αναλυτικά το εκπαιδευτικό υλικό. Σε περίπτωση τροποποίησης της διαδικασίας πραγματοποιείται ενημέρωση του προσωπικού. Η εκπαίδευση θα πρέπει να εξασφαλίζει την προσήκουσα επιμόρφωση του προσωπικού και να περιλαμβάνει αξιολόγηση, τα αποτελέσματα της οποίας περιλαμβάνονται στο σχετικό αρχείο εκπαιδεύσεων.

- 2.4. Ο πάροχος διατηρεί τα αιτήματα πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας συνδρομητή ή χρήστη, τις ενέργειες εξυπηρέτησης των αιτημάτων αυτών από το προσωπικό του, καθώς και όλα τα συνοδευτικά των αιτημάτων έγγραφα ταυτοπροσωπίας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 3.2.8 του Άρθρου 3 του Κανονισμού 165/2011 της ΑΔΑΕ.
- 2.5. Ο πάροχος ενημερώνει τους συνδρομητές ή χρήστες του αναφορικά με τη διαδικασία και τα δικαιολογητικά ή άλλα στοιχεία (ενδεικτικά, κωδικούς) που απαιτούνται για την ταυτοποίησή τους σε περίπτωση αιτήματος πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας τους, κατά τη σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης, αλλά και σε τακτά χρονικά διαστήματα (ενδεικτικά μία φορά τον χρόνο), με απευθείας προσωποποιημένη ενημέρωση και ανάρτηση στον ιστοχώρο του παρόχου.

### **3. Μέτρα για ισχυρή ταυτοποίηση**

- 3.1. Ο έλεγχος πρώτου επιπέδου πραγματοποιείται με έναν από τους παρακάτω τρόπους που περιγράφονται αναλυτικά στη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 2 παρ.2.2 του παρόντος Κανονισμού. Για τον έλεγχο πρώτου επιπέδου:
  - 3.1.1. Σε περίπτωση αιτήματος πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας συνδρομητή ή χρήστη που υποβάλλεται με αυτοπρόσωπη παρουσία του συνδρομητή ή χρήστη σε κατάσταση του παρόχου, το προσωπικό του παρόχου προβαίνει σε έλεγχο ταυτοπροσωπίας αυτού με επίδειξη έγκυρου πρωτότυπου εγγράφου ταυτοπροσωπίας (ενδεικτικά, δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου) και την αντιπαραβολή του με το ψηφιοποιημένο σώμα του εγγράφου αυτού που διατηρείται στο σχετικό Πληροφοριακό και Επικοινωνιακό Σύστημα (ΠΕΣ) εξυπηρέτησης πελατών του. Σε περίπτωση που η αντιπαραβολή αυτή δεν είναι δυνατή, το προσωπικό του παρόχου αρχικά προβαίνει σε απλή αντιπαραβολή των στοιχείων του συνδρομητή ή χρήστη, όπως αυτά περιέχονται στο επιδειχθέν έγγραφο, με τα στοιχεία ταυτότητας συνδρομητή που είναι αποθηκευμένα στο εν λόγω ΠΕΣ και στη συνέχεια προβαίνει σε έλεγχο δεύτερου επιπέδου, όπως περιγράφεται στην παρ. 3.2 του παρόντος άρθρου.
  - 3.1.2. Σε περίπτωση αιτήματος πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας συνδρομητή ή χρήστη μέσω εξουσιοδότησης σε τρίτο πρόσωπο, το προσωπικό του παρόχου προβαίνει σε έλεγχο του εγγράφου εξουσιοδότησης, το οποίο πρέπει να είναι

συμπληρωμένο ορθώς με τα στοιχεία του εξουσιοδοτούντα συνδρομητή ή χρήστη και να φέρει βεβαίωση από αρμόδιο όργανο του γνησίου της υπογραφής αυτού. Επιπλέον, το προσωπικό του παρόχου προβαίνει σε έλεγχο ταυτοπροσωπίας του εξουσιοδοτημένου προσώπου με επίδειξη έγκυρου εγγράφου ταυτοπροσωπίας (ενδεικτικά, δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου) και την αντιπαραβολή του με τα στοιχεία που αναγράφονται στην εξουσιοδότηση. Στη συνέχεια προβαίνει σε έλεγχο δεύτερου επιπέδου, όπως περιγράφεται στην παρ. 3.2 του παρόντος άρθρου.

3.1.3. Τα επιδεικνυόμενα έγγραφα ταυτοπροσωπίας, καθώς και τυχόν έγγραφα εξουσιοδότησης, ελέγχονται για ενδείξεις πλαστότητας με κάθε πρόσφορο τρόπο και σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Το προσωπικό του παρόχου ελέγχει ότι ο αιτών είναι αυτός που απεικονίζεται στο έγγραφο ταυτοπροσωπίας και ότι η ηλικία του αντιστοιχεί στην ημερομηνία γέννησης του συνδρομητή ή χρήστη.

3.1.4. Σε περίπτωση αιτήματος πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας συνδρομητή ή χρήστη μέσω της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών του παρόχου, το προσωπικό του παρόχου αρχικά επιβεβαιώνει τα προσωπικά στοιχεία του συνδρομητή ή χρήστη και στη συνέχεια προβαίνει σε έλεγχο δεύτερου επιπέδου, όπως περιγράφεται στην παρ. 3.2 του παρόντος άρθρου.

3.2. Ο έλεγχος δεύτερου επιπέδου πραγματοποιείται, ανάλογα με το είδος του αιτήματος και τον έλεγχο πρώτου επιπέδου που έχει προηγηθεί, με έναν από τους παρακάτω τρόπους ή με αντίστοιχο τρόπο που εξασφαλίζει το ίδιο επίπεδο ελέγχου της ταυτοπροσωπίας του αιτούντος, όπως περιγράφονται αναλυτικά στη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 2 παρ.2.2 του παρόντος Κανονισμού. Για τον έλεγχο δεύτερου επιπέδου:

3.2.1. Πραγματοποιείται κλήση (ή αποστολή sms) στον αριθμό σύνδεσης στον οποίο αφορά το αίτημα, με την προϋπόθεση ότι δεν υπάρχει ενεργοποιημένη εκτροπή κλήσεων για τη σύνδεση αυτή. Εφόσον ο συνδρομητής ή χρήστης δεν απαντήσει στην κλήση ή στο sms ή εάν υπάρχει ενεργοποιημένη εκτροπή κλήσεων, πραγματοποιείται κλήση ή αποστολή sms σε άλλον αριθμό σύνδεσης που εξυπηρετείται από τον πάροχο και έχει δηλωθεί στην καρτέλα του συνδρομητή ή χρήστη, για τον οποίο ομοίως δεν υπάρχει ενεργοποιημένη εκτροπή κλήσεων, ή εναλλακτικά, ο πάροχος αποστέλλει μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε διεύθυνση που έχει δηλωθεί στην καρτέλα του συνδρομητή ή χρήστη. Μετά τη θετική απόκριση του συνδρομητή ή χρήστη, το προσωπικό του παρόχου μπορεί να προβεί σε εξυπηρέτηση του σχετικού αιτήματος.

- 3.2.2. Εφαρμόζεται είτε η χρήση κωδικού μιας χρήσης (one-time password) που αποστέλλεται στον αριθμό σύνδεσης στον οποίο αφορά το συγκεκριμένο αίτημα, είτε η χρήση κωδικού που έχει αποδοθεί στον συνδρομητή ή χρήστη μέσω της σύμβασής του με τον πάροχο και η χρήση του οποίου είναι απαραίτητη για την εξυπηρέτηση αιτημάτων πρόσβασης σε δεδομένα επικοινωνίας. Ο πάροχος ενημερώνει τους συνδρομητές ή χρήστες αναφορικά με την αναγκαιότητα χρήσης κωδικών, σύμφωνα με τα παραπάνω, για την εξυπηρέτηση αιτημάτων που σχετίζονται με πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας, κατά τη σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης, αλλά και σε τακτά χρονικά διαστήματα (ενδεικτικά μία φορά τον χρόνο), με απευθείας προσωποποιημένη ενημέρωση και ανάρτηση στον ιστοχώρο του παρόχου.
- 3.2.3. Ζητείται έγκριση του αιτήματος από τον συνδρομητή ή χρήστη μέσω σχετικής εφαρμογής του παρόχου (σε διαδικτυακό ιστότοπο ή/και μέσω έξυπνου κινητού τηλεφώνου), με την προϋπόθεση ότι η πρόσβαση σε αυτή γίνεται μέσω ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης που έχουν αποδοθεί με ασφάλεια στον αντίστοιχο συνδρομητή ή χρήστη.
- 3.3. Ο πάροχος διατηρεί το περιεχόμενο της τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον συνδρομητή ή χρήστη για την εξυπηρέτηση των εν λόγω αιτημάτων για χρονικό διάστημα ενός έτους. Σε κάθε περίπτωση, η καταγραφή της επικοινωνίας προϋποθέτει την προηγούμενη ενημέρωση και συγκατάθεση του συνδρομητή ή χρήστη, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

22.10.2021