

Μαρούσι, 20 Δεκεμβρίου 2019
Αρ. πρωτ.:4115

ΣΥΣΤΑΣΗ

προς τους παρόχους δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

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

Η Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, λαμβάνοντας υπόψη:

- α) Τη διάταξη του άρθρου 6 παρ. 1, εδ. ι) του Ν. 3115/2003, όπως ισχύει,
- β) Τη διάταξη του άρθρου 4 του Ν. 3471/2006, σύμφωνα με την οποία, *«οποιαδήποτε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται μέσω δημοσίου δικτύου επικοινωνιών και των διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και των συναφών δεδομένων κίνησης και θέσης... προστατεύεται από το απόρρητο των επικοινωνιών»*,
- γ) Τη διάταξη του άρθρου 3 παρ. 3 του Ν. 3674/2008, όπου ορίζεται 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.»*,
- δ) Τη διάταξη της παρ. 4.2.3 του Κανονισμού για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (165/2011 Απόφαση ΑΔΑΕ), σύμφωνα με την οποία *«οι εργαζόμενοι και συνεργάτες του υπόχρεου προσώπου, οι οποίοι αποκτούν πρόσβαση στα ΠΕΣ και τα δεδομένα επικοινωνίας των συνδρομητών ή χρηστών των παρεχόμενων δικτύων ή υπηρεσιών δεν επιτρέπεται να αποκαλύπτουν οποιαδήποτε πληροφορία ή στοιχείο υποπίπτει στην αντίληψή τους ή την κατοχή τους, ως αποτέλεσμα της φύσης της εργασίας τους.»*,
- ε) Το γεγονός ότι από τα ανωτέρω προκύπτει η υποχρέωση των παρόχων δικτύων ή και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (εφεξής καλούμενοι «πάροχοι») να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να μην αποκαλύπτονται δεδομένα επικοινωνίας σε πρόσωπα τρίτα, πλην των ιδίων συνδρομητών ή χρηστών,
- στ) Το γεγονός ότι έχουν περιέλθει σε γνώση της Αρχής περιστατικά, τα οποία συνιστούν παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών, και τα οποία σχετίζονται με τη μη αποτελεσματική επιβεβαίωση της ταυτότητας του συνδρομητή ή χρήστη κατά την τηλεφωνική εξυπηρέτηση αιτημάτων, με αποτέλεσμα τη γνωστοποίηση δεδομένων επικοινωνίας σε τρίτα πρόσωπα,
- ζ) Το πρακτικό της από 17.10.2018 συνεδρίασης της Ολομέλειας της Αρχής,

Συστήνει προς τους παρόχους τα ακόλουθα μέτρα:

1. Πεδίο εφαρμογής των μέτρων

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

Ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα είδη αιτημάτων:

Ενεργοποίηση – απενεργοποίηση προώθησης κλήσεων, μηνυμάτων ή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αλλαγή κάρτας SIM, ενεργοποίηση – απενεργοποίηση – άρση 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. Μέτρα

- 2.1. Τα αιτήματα που σχετίζονται με πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας δεν εξυπηρετούνται τηλεφωνικά αν η ταυτοπροσωπία πραγματοποιείται απλώς μέσω της επιβεβαίωσης των προσωπικών στοιχείων του συνδρομητή.
- 2.2. Για την ικανοποίηση τηλεφωνικώς αιτημάτων του συνδρομητή ή χρήστη εφαρμόζεται είτε η χρήση κωδικού μιας χρήσης (one-time password) που αποστέλλεται στο συνδρομητή ή χρήστη για το συγκεκριμένο αίτημα, είτε κωδικού που έχει αποδοθεί στο συνδρομητή μέσω της σύμβασής του με τον πάροχο, η χρήση του οποίου είναι απαραίτητη για κάθε συνδιαλλαγή του συνδρομητή με τον πάροχο τηλεφωνικώς. Ο πάροχος ενημερώνει τους συνδρομητές ή χρήστες αναφορικά με την αναγκαιότητα χρήσης κωδικών, ως ανωτέρω, για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση αιτημάτων που σχετίζονται με πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας, κατά τη σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης, αλλά και σε τακτά χρονικά διαστήματα, με κάθε πρόσφορο τρόπο (ενδεικτικά, με αποστολή ενημερωτικών sms, email, ανάρτηση στην ιστοσελίδα του παρόχου).
- 2.3. Εναλλακτικά, ο πάροχος ορίζει ως απαίτηση για την ικανοποίηση αιτημάτων τηλεφωνικώς, την προηγούμενη αποστολή προς αυτόν έγγραφου αιτήματος με βεβαίωση από αρμόδιο όργανο του γνησίου της υπογραφής του συνδρομητή ή χρήστη.
- 2.4. Σε κάθε περίπτωση, ο πάροχος δίνει στο συνδρομητή ή χρήστη την εναλλακτική της αυτοπρόσωπης εμφάνισης σε κατάσταση του παρόχου.

- 2.5. Ο πάροχος διατηρεί το περιεχόμενο της τηλεφωνικής επικοινωνίας με το συνδρομητή ή χρήστη για την εξυπηρέτηση των εν λόγω αιτημάτων για χρονικό διάστημα τουλάχιστον ενός έτους. Σε κάθε περίπτωση, η καταγραφή της επικοινωνίας προϋποθέτει την προηγούμενη ενημέρωση και συγκατάθεση του συνδρομητή ή χρήστη, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
- 2.6. Ο πάροχος εκπαιδεύει καταλλήλως και σε τακτά χρονικά διαστήματα το προσωπικό που εξυπηρετεί τα εν λόγω τηλεφωνικά αιτήματα (συμπεριλαμβανομένων τυχόν εξωτερικών συνεργατών), διατηρώντας το σχετικό αρχείο εκπαιδεύσεων.

Ο Πρόεδρος

Χρήστος Ράμμος