



# Έκθεση Διαφάνειας

Σύμφωνα με τα άρθρα 15 και 24 του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065  
(Digital Services Act) και το Νόμο 5099/2024

Εταιρεία: Apifon A.E. | [www.apifon.com](http://www.apifon.com)

Περίοδος αναφοράς: [17-02-2025 μέχρι 17-02-2026]

## 1. Εισαγωγή

Η παρούσα έκθεση συντάσσεται σύμφωνα με τα άρθρα 15 και 24 του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065, Digital Services Act (DSA), Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες, καθώς και το Ν. 5099/2024 που τον ενσωματώνει στην ελληνική έννομη τάξη και αποσκοπεί στην παρουσίαση των μέτρων, διαδικασιών και πρακτικών που εφαρμόζει η εταιρεία για την εξασφάλιση διαφάνειας, συμμόρφωσης και προστασίας των χρηστών στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών. Η Apifon A.E. έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 27001:2022 για την Ασφάλεια των Πληροφοριών, γεγονός που τεκμηριώνει τη δυνατότητα αποτελεσματικής εφαρμογής των μέτρων συμμόρφωσης που απαιτούνται από τον Κανονισμό Digital Services Act (DSA).

## 2. Μέτρα Εποπτείας και Διαχείρισης Περιεχομένου (Άρθρο 15 DSA)

- Μηχανισμοί Εποπτείας:** Υπάρχουν μηχανισμοί / εργαλεία που με τα κατάλληλα φίλτρα μπορούν να εντοπίσουν και να εποπτεύσουν ανεπιθύμητη ή καταχρηστική χρήση των υπηρεσιών (π.χ. spam/phishing detection). Δεν εφαρμόζεται προληπτική λογοκρισία περιεχομένου, αλλά υπάρχει παρακολούθηση με βάση αυτοματοποιημένα σήματα κακόβουλης δραστηριότητας.
- Διαχείριση Παραβάσεων:** Κατά την περίοδο αναφοράς:
  - [593] μαζικές αποστολές θεωρήθηκαν spam και απορρίφθηκαν λόγω παραβίασης όρων χρήσης.
  - [593] πελάτες ενημερώθηκαν από το αντίστοιχο τμήμα εξυπηρέτησης για παραβιάσεις και έγινε απενεργοποίηση λογαριασμών.
  - [16] incidents εντοπίστηκαν και απενεργοποιήθηκαν
  - [3] incidents εντοπίστηκαν, απενεργοποιήθηκαν, αλλά ενεργοποιήθηκαν εκ νέου, κατόπιν αιτήματος.
- Αναφορές Χρηστών και Τρίτων:**

[1] αναφορές λήφθηκε ως complaint από τελικό χρήστη (third party). Η Apifon ανταποκρίθηκε εντός [5] ημερών στο αίτημα του χρήστη.
- Διαδικασία Επανεξέτασης:**

Παρέχεται δυνατότητα ένστασης για αποφάσεις περιορισμού λογαριασμού /καμπάνιας, οι οποίες ελέγχονται και γίνονται αποδεκτές κατά περίπτωση.



Παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα συγκεντρωτικά στοιχεία, κατά την περίοδο αναφοράς, για τις εντολές κατά παράνομου περιεχομένου.

Πίνακας 1. Εντολές κατά παράνομου περιεχομένου

Δείκτης	Σύνολο περιόδου αναφοράς	Παρατηρήσεις
Συνολικός αριθμός εντολών που ελήφθησαν	613	
Εντολές για αφαίρεση/απενεργοποίηση περιεχομένου ή λογαριασμού	613	Όλες οι περιπτώσεις οδήγησαν σε απενεργοποίηση
Κατηγορία: Spam	593	Έγινε ενημέρωση από το αντίστοιχο τμήμα εξυπηρέτησης και φιλτράρισμα
Κατηγορία: Incidents	19	Απενεργοποιήθηκαν, εκ των οποίων μόνο τα 4 επανενεργοποιήθηκαν κατόπιν αιτήματος
Κατηγορία Complaint	1	Αίτημα τρίτου + απενεργοποίηση
Διάμεση διάρκεια επιβεβαίωσης λήψης εντολής	24 ώρες	
Μέση διάρκεια εκτέλεσης εντολής	30 λεπτά-4 ώρες	Ανάλογα με την προτεραιοποίηση και το επίπεδο ρίσκου
Εκκρεμείς εντολές στο τέλος της περιόδου	0	

## 2.1 Διαχωρισμός πρωτοβουλίας και καταγγελιών για απόρριψη καμπανιών

Κατά την περίοδο αναφοράς [593] προσπάθειες δημιουργίας λογαριασμών για μαζικές αποστολές (spam) απορρίφθηκαν λόγω καταγγελιών ή παραβίασης όρων χρήσης, όπως αναλύεται κατωτέρω:

- Αριθμός απορρίψεων που προέκυψαν από εσωτερικό έλεγχο (Spam): **(593)**
- Αριθμός απορρίψεων που έγιναν λόγω καταγγελίας/αναφοράς χρήστη/τρίτου (Incident): **(19)**
- Συνολικός αριθμός αναφορών χρηστών/τρίτων κατά την περίοδο αναφοράς (Complaint): **(1)**

## 2.2 Περιγραφή αυτοματοποιημένων μέσων (άρθρο 15 παρ. 1(ε))

Ανάλυση των μέσων εποπτείας και διαχείρισης περιεχομένου:

- Για την επίτευξη του ανωτέρω σκοπού χρησιμοποιήθηκαν οι μηχανισμοί “blacklist” και “machine learning” για τον εντοπισμό κακόβουλης χρήσης.
- Πιθανό ποσοστό σφάλματος των αυτοματοποιημένων μέσων που χρησιμοποιήθηκαν: **(1%)**.
- Επιπρόσθετα υπάρχει και η επιλογή ανθρώπινης εποπτείας (π.χ. escalation) όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο. Πραγματοποιείται συνδυασμός αυτοματοποιημένης και χειροκίνητης ενέργειας.



### 3. Διαχείριση Αναφορών Παράνομου Περιεχομένου

- Οι τελικοί χρήστες και τρίτα μέρη μπορούν να υποβάλουν αναφορές για παραβίαση της νομοθεσίας (π.χ. παραπλανητικό περιεχόμενο, απομίμηση αποστολέα, εξαπάτηση).
- Η εξέταση γίνεται από την Ομάδα Συμμόρφωσης και Ασφάλειας.
- Το σύστημα υποστηρίζει **καταγραφή, ιχνηλασιμότητα και τεκμηρίωση** των αναφορών και απαντήσεων.

### 4. Εσωτερικά Μέτρα Συμμόρφωσης (Άρθρο 24 DSA / Ν. 5099/2024)

- **Υπεύθυνος Συμμόρφωσης με το DSA** έχει οριστεί από τη Διοίκηση και συνεργάζεται με τον DPO και τον Υπεύθυνο Ασφάλειας Πληροφοριών (ISMS).
- **Τεκμηριωμένες Πολιτικές και Διαδικασίες:**
  - Όροι Χρήσης (Terms of Service)
  - Πολιτική Αποδεκτής Χρήσης (Acceptable Use Policy)
  - Αντι-Spam και Αντι-Phishing Κανονισμοί
  - Κώδικας Δεοντολογίας Πελατών
  - Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων
- **Εκπαίδευση Προσωπικού:**

Πραγματοποιούνται τακτικές εκπαιδεύσεις σε θέματα προστασίας χρηστών, αναγνώρισης παραβιάσεων και απόκρισης σε αιτήματα αρχών.
- **Σχέση με ISO 27001:2022:**
  - 5.1: Ηγεσία και Δέσμευση
  - 6.1.3: Αντιμετώπιση Κινδύνων Ασφάλειας Πληροφοριών
  - 7.2: Competence and awareness
  - 8.16: Εποπτεία, Έλεγχος και αξιολόγηση συμμόρφωσης με πολιτικές και διαδικασίες
  - 10.1: Μη Συμμορφώσεις και Διορθωτικές Ενέργειες.

### 5. Συνεργασία και αλληλεπιδράσεις με αρμόδιες Αρχές

- Συνεργασία με τις αρμόδιες Αρχές [π.χ. ΕΕΤΤ, ΑΔΑΕ] για [0] αιτήματα περιορισμού υπηρεσιών ή καμπανιών.
- Υποστήριξη σε ελέγχους ή αιτήματα της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ή των Δικαστικών Αρχών.
- Όλα τα αιτήματα καταγράφονται σε αρχείο εσωτερικής παρακολούθησης (compliance log).



### **5.1. Εντολές από αρμόδιες Αρχές (άρθρα 9 & 10 DSA)**

Κατά την περίοδο αναφοράς δεν έχουν ληφθεί αιτήματα ή εντολές από αρχές (π.χ. ΑΔΑΕ, ΕΕΤΤ, Αρχή Προστασίας Δεδομένων ή Εισαγγελία) για:

- Κατάργηση περιεχομένου (άρθρο 9)
- Παροχή πληροφοριών χρηστών (άρθρο 10)

Κατά την περίοδο αναφοράς ήτοι από 17-02-2025 έως 16-02-2026, δεν έχουν ληφθεί αιτήματα που να εμπίπτουν στις παραπάνω κατηγορίες.

- **A — Εντολές κατά παράνομου περιεχομένου (άρθρο 9 DSA) που αφορούν το χρονικό διάστημα 17/02/2025 μέχρι 16/02/2026.**

Δεν έχει ληφθεί καμία εντολή ανάληψης δράσης κατά παράνομου περιεχομένου από τις αρμόδιες εθνικές δικαστικές ή διοικητικές αρχές.

- **B Εντολές παροχής πληροφοριών (άρθρο 10 DSA)**

Δεν έχει ληφθεί καμία εντολή από Αρχή Κράτους Μέλους για παροχή πληροφοριών ούτε και καταγγελία ως Πάροχος ενδιάμεσων Πληροφοριών.

## **6. Συμπεράσματα και Σχέδιο Βελτίωσης**

- Προγραμματίζεται:
  - Αναβάθμιση φίλτρων αποτροπής καταχρήσεων.
  - Διεύρυνση καταγραφής στατιστικών.
  - Εκπαίδευση και πιστοποίηση προσωπικού μέσω ISO/IEC 27001 awareness training.
  - Επανεξέταση όρων συνεργασίας με πιθανούς πελάτες υψηλού ρίσκου.

## **Δήλωση Υπευθύνου**

Η Apifon A.E. επιβεβαιώνει ότι τα στοιχεία της παρούσας έκθεσης είναι ακριβή, και συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065, Digital Services Act (DSA), Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες καθώς και τον Ν. 5099/2024.

Ημερομηνία: 25/02/2026