Έκθεση Διαφάνειας

Σύμφωνα με τα άρθρα 15 και 24 του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 (Digital Services Act) και τον Νόμο 5099/2024
Εταιρεία: Apifon A.E. | www.apifon.com
Περίοδος αναφοράς: [17-2-2024 μέχρι 16-2-2025.**]**

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 τον Ν. 5099/2024 που τον ενσωματώνει στην ελληνική έννομη τάξη. Η Apifon Α.Ε. έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 27001:2022 για την ασφάλεια πληροφοριών, γεγονός που τεκμηριώνει τη δυνατότητά 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:
    - [138] μαζικές αποστολές (bulk campaigns) απορρίφθηκαν λόγω καταγγελιών ή παραβίασης όρων χρήσης.
    - [0] πελάτες ενημερώθηκαν για παραβιάσεις και σε [0] περιπτώσεις προχώρησε σε απενεργοποίηση λογαριασμών.
- **Αναφορές Χρηστών και Τρίτων**:
  [2] αναφορές λήφθηκαν από τελικούς χρήστες ή τρίτα μέρη. Η Apifon απάντησε εντός [5] ημερών κατά μέσο όρο.
- **Διαδικασία Επανεξέτασης**:
  Παρέχεται δυνατότητα ένστασης για αποφάσεις περιορισμού λογαριασμού/καμπάνιας. Το ποσοστό αποδοχής ενστάσεων ήταν [60]%.

2.1 <u>Διαχωρισμός πρωτοβουλίας και καταγγελιών για απόρριψη καμπανιών</u>

Κατά την περίοδο αναφοράς [138] μαζικές αποστολές (bulk campaigns) απορρίφθηκαν λόγω καταγγελιών ή παραβίασης όρων χρήσης, όπως αναλύεται κατωτέρω:

- Αριθμός απορρίψεων που προέκυψαν από εσωτερικό έλεγχο (π.χ. triggers, moderation rules): **(136)**
- Αριθμός απορρίψεων που έγιναν **λόγω καταγγελίας/αναφοράς** χρήστη/τρίτου **(2)**
- Συνολικός αριθμός **αναφορών χρηστών/τρίτων** κατά την περίοδο αναφοράς **(2)**

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 με Αρχές

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

51 . Εντολές από Αρχές (άρθρα 9 & 10 DSA)

Κατά την περίοδο αναφοράς εν 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 από17-2-2024 έως 16-2-2025, **δεν έχουν ληφθεί** αιτήματα που να εμπίπτουν στις παραπάνω κατηγορίες.

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.

Υπογραφή και Δήλωση Υπευθύνου

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

Υπογραφή:

Βουλγαρίδου Δέσποινα
Τίτλος/Θέση : Συνεργάτης, Δικηγόρος
Ημερομηνία: 26/5/2025