

## ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ

Συμβουλευτείτε τη λίστα αποδεκτών εγγράφων για την εξ αποστάσεως ταυτοποίηση [εδώ](#).

Η ADACOM χρησιμοποιεί την παρακάτω διαδικασία για την εξ αποστάσεως ταυτοποίηση:

### A. Αυτοματοποιημένη βιντεοκλήση (μέσω dynamic selfie) χωρίς υπάλληλο

Με αυτή τη μέθοδο τα στοιχεία του ταυτοποιούμενου (Συνδρομητή) συλλέγονται από ένα πληροφοριακό σύστημα χωρίς την παρουσία του υπαλλήλου της ADACOM και ο τελευταίος ελέγχει τα στοιχεία αυτά σε μεταγενέστερο χρόνο.

- ✓ Δεν απαιτείται ραντεβού με υπάλληλο της ADACOM καθώς η διαδικασία είναι πλήρως αυτοματοποιημένη.
- ✓ Απαιτείται ποιότητα ήχου και εικόνας ώστε να πραγματοποιηθεί η ταυτοποίηση με ικανοποιητικό βαθμό βεβαιότητας.
- ✓ Η διάρκεια της αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης είναι κατά μέσο όρο 5 λεπτά.
- ✓ Είναι διαθέσιμη οποτεδήποτε.
- ✓ Εάν γίνουν πολλαπλές αποτυχημένες προσπάθειες αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης, ο Συνδρομητής θα παραπέμπεται σε τηλεδιάσκεψη με υπάλληλο.

### B. Τηλεδιάσκεψη με υπάλληλο

Εάν οι προσπάθειες αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης αποτύχουν, ο Συνδρομητής έχει την επιλογή της τηλεδιάσκεψης με υπάλληλο της ADACOM, όπου ο ταυτοποιούμενος (Συνδρομητής) και ο υπάλληλος επικοινωνούν σε πραγματικό χρόνο «πρόσωπο με πρόσωπο» μέσω τηλεδιάσκεψης.

- ✓ Απαιτείται ραντεβού με υπάλληλο της ADACOM σε προκαθορισμένη διαθέσιμη ημερομηνία και ώρα.
- ✓ Απαιτείται καλή ποιότητα ήχου και εικόνας ώστε να πραγματοποιηθεί η ταυτοποίηση με ικανοποιητικό βαθμό βεβαιότητας.
- ✓ Ο χρόνος εξυπηρέτησης μέσω τηλεδιάσκεψης κυμαίνεται κατά μέσο όρο από 5 έως 15 λεπτά.
- ✓ Διαθέσιμες ώρες τηλεδιάσκεψης είναι καθημερινά από τις 09:00 έως 19:00, εκτός αργιών.

## Όροι Εξ αποστάσεως Ταυτοποίησης

1. Ο Συνδρομητής πρέπει να ακολουθεί ακριβώς τις οδηγίες που υποδεικνύει η ADACOM. Η εξ αποστάσεως ταυτοποίηση πρέπει να εκτελείται με ποιότητα ήχου και εικόνας που επιτρέπει την ταυτοποίηση με ικανοποιητικό βαθμό βεβαιότητας.
2. Η εξ αποστάσεως ταυτοποίηση θα είναι διαθέσιμη και εφικτή μόνον εφόσον οι συνθήκες είναι αρκετά ικανοποιητικές κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ταυτοποίησης ώστε να παρέχουν επαρκή απόδειξη της ταυτότητας τους Συνδρομητή.
3. Το έγγραφο ταυτοποίησης που παρουσιάζει ο Συνδρομητής πρέπει να είναι πρωτότυπο, να μην είναι φθαρμένο ή σε κακή κατάσταση, σε βαθμό που δεν επιτρέπει την εξακρίβωση της αυθεντικότητάς του.
4. Εάν ο Συνδρομητής ταυτοποιηθεί με το ισχύον δελτίο ταυτότητας, θα πρέπει επιπλέον να υποβάλλει στην ADACOM ηλεκτρονική [υπεύθυνη δήλωση](#), στην οποία θα δηλώνει αναλυτικά τα στοιχεία του και τη βούλησή του να προχωρήσει στην έκδοση εγκεκριμένου πιστοποιητικού.
5. Ο ταυτοποιών υπάλληλος ή/και το πληροφοριακό σύστημα θα λάβει στιγμιότυπα του προσώπου του ταυτοποιούμενου και των όψεων του εγγράφου ταυτοποίησης με τα στοιχεία του, ενώ η βιντεοκλήση θα καταγραφεί.
6. Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξ αποστάσεως ταυτοποίησης, θα αποσταλεί στον ταυτοποιούμενο μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή SMS ένας μοναδικός κωδικός μίας χρήσης (One Time Password - OTP), που δημιουργείται αυτόματα, με τυχαίο τρόπο, από την ADACOM. Η διαδικασία θα θεωρείται ολοκληρωμένη μόνο μετά την επιβεβαίωση του κωδικού από το σύστημα.

### 7. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η ADACOM συλλέγει, επεξεργάζεται και αποθηκεύει τα προσωπικά δεδομένα του ταυτοποιούμενου αποκλειστικά για το σκοπό της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης και της έκδοσης του εγκεκριμένου πιστοποιητικού. Τα προσωπικά δεδομένα αποθηκεύονται σε ηλεκτρονικό αρχείο, το οποίο προστατεύεται με όλα τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα και είναι προσβάσιμο μόνο από το ειδικά εξουσιοδοτημένο για το σκοπό αυτό πρόσωπα. Κάθε καταχώριση στο παραπάνω αρχείο διατηρείται για χρονική περίοδο τουλάχιστον επτά (7) ετών από τη λήξη ισχύος του εγκεκριμένου πιστοποιητικού που εκδίδεται. Εάν τελικώς δεν εκδοθεί εγκεκριμένο πιστοποιητικό, η περίοδος διατήρησης της καταχώρισης στο αρχείο ορίζεται στα δύο (2) έτη.

Θα ζητηθεί από τον ταυτοποιούμενο να παρέχει τη ρητή και ειδική συγκατάθεσή του για την συλλογή και τήρηση όλων των δεδομένων και εγγράφων που απαιτούνται, π.χ. το στιγμιότυπο του εγγράφου ταυτοποίησης, την εικόνα του προσώπου του ή/και το βίντεο της συνεδρίας του ή/και δυναμικό αυτοπορτρέτο του (dynamic selfie), ανάλογα με την περίπτωση. Εάν για οποιοδήποτε λόγο δεν ολοκληρωθεί η βιντεοκλήση, δεν καταγράφονται προσωπικά δεδομένα του ταυτοποιούμενου από την ADACOM.

## 8. Υποχρεωτική διακοπή

Η διαδικασία εξ αποστάσεως ταυτοποίησης θα διακόπτεται στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- α. Όταν η ταυτοποίηση δεν είναι δυνατή λόγω ελλιπούς φωτισμού, κακής ποιότητας εικόνας ή/και ήχου, διακοπών στη μετάδοση δεδομένων ή διακοπών στη ροή της διαδικασίας.
- β. Όταν το έγγραφο ταυτοποίησης δεν είναι κατάλληλο.
- γ. Όταν εγείρονται αμφιβολίες ως προς την εγκυρότητα και την αξιοπιστία του εγγράφου ταυτοποίησης.
- δ. Όταν υπάρχουν αμφιβολίες σχετικά με άλλα στοιχεία που εξετάζονται κατά τη διαδικασία.
- ε. Όταν δεν είναι εφικτή η επικοινωνία με τον ταυτοποιούμενο για λόγους εκτός αυτών που αναφέρονται στην περ. α' ανωτέρω ή όταν εμφανίζεται τρίτο πρόσωπο, εκτός του ταυτοποιούμενου, κατά την διαδικασία.
- στ. Όταν υπάρχουν ενδείξεις ότι ο ταυτοποιούμενος τελεί υπό εξαναγκασμό, ψυχική ή διανοητική διαταραχή ή την επήρεια ουσιών.

Στις περιπτώσεις γ' και δ' ανωτέρω, η διαδικασία διακόπτεται και δεν μπορεί να επαναληφθεί και η ταυτοποίηση του φυσικού προσώπου μπορεί να γίνει μόνο με φυσική παρουσία ή με υπάρχον εγκεκριμένο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής ή σφραγίδας. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις, η διαδικασία διακόπτεται και επαναλαμβάνεται από την αρχή. Στην περίπτωση β' η διαδικασία επαναλαμβάνεται εφόσον υποβάλλεται κατάλληλο έγγραφο ταυτοποίησης.