



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 06106-71/2015/5

Datum: 25.8.2015

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije izdaja na podlagi drugega odstavka 224. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 - ZIN-B in 54/14 - odl. US, v nadaljevanju: ZEKom-1), ob uporabi določb Zakona o inšpekcijskem nadzoru (Uradni list RS št: 43/2007 – uradno prečiščeno besedilo in 40/2014, v nadaljevanju: ZIN) in Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS št. 24/2006 – uradno prečiščeno besedilo, 105/2006-ZUS-1, 126/2007, 65/2008, 47/2009 Odl.US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010 in 82/2013, v nadaljevanju: ZUP), v postopku nadzora nad spoštovanjem obveznosti iz 6. in 7. odstavka 147. člena ZEKom-1, pravni osebi Adriatic Slovenica d.d., Ljubljanska cesta 3a, 6503 Koper-Capodistria, po uradni dolžnosti naslednjo

ODLOČBO

1. Pravna oseba Adriatic Slovenica d.d., Ljubljanska cesta 3a, 6503 Koper- Capodistria, mora v roku 7 dni od prejema te odločbe prenehati s snemanjem in shranjevanjem telefonskih pogovorov, ki ne zagotavljajo dokaza o tržni transakciji ali ki ne pripeljejo do sklenitve, spremembe ali prenehanja določenega poslovnega razmerja ter o vseh sprejetih ukrepih ob poteku tega roka obvestiti agencijo.
2. Pravna oseba Adriatic Slovenica d.d., Ljubljanska cesta 3a, 6503 Koper-Capodistria, mora v roku 7 dni od prejema te odločbe nepovratno izbrisati vse hranjene telefonske pogovore, ki ne zagotavljajo dokaza o tržni transakciji ali ki niso pripeljali do sklenitve, spremembe ali prenehanja določenega poslovnega razmerja ter o vseh sprejetih ukrepih ob poteku tega roka obvestiti agencijo.
3. Stroški v tem postopku niso nastali.

Obrazložitev:

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS (v nadaljevanju: agencija) vodi po uradni dolžnosti zoper pravno osebo Adriatic Slovenica d.d., Ljubljanska cesta 3a, 6503 Koper- Capodistria (v nadaljevanju: zavezanka) postopek nadzora v zvezi z izpolnjevanjem obveznosti iz 6. in 7. odstavka 147. člena ZEKom-1 v zvezi s snemanjem telefonskih pogovorov (komunikacij).



Snemanje telefonskih pogovorov predstavlja poseg v pravico do varstva osebnih podatkov klicatelja in klicanega ter poseg v pravico do zaupnosti komunikacij, zato morajo biti taki posegi izvedeni ob upoštevanju Ustave RS, ZEKom-1 in Zakona o varstvu osebnih podatkov.

Snemanje telefonskih klicev ureja 147. člen ZEKom-1 (zaupnost komunikacij). Peti odstavek navedenega člena določa, da so vse oblike nadzora oziroma prestrezanja komunikacij, kot so poslušanje, prestrezanje, snemanje, shranjevanje in posredovanje komunikacij, ki jih izvajajo tretje osebe in te niso uporabniki, prepovedane, razen izrecno določenih izjem. Zaupnost komunikacij se nanaša na telefaks sporočila, elektronsko pošto, elektronske predale, glasovno pošto, storitve SMS, MMS, telefonske pogovore ipd. Ob tem dodatno pojasnjujemo, da je neupravičeno snemanje kaznivo dejanje po 137. členu Kazenskega zakonika (KZ-1).

Določba 6. odstavka 147. člena ZEKom-1 določa prepoved snemanja in shranjevanja komunikacij brez predhodne privolitve udeležencev komunikacij tudi uporabnikom, kadar gre za komunikacije, kjer taka obdelava podatkov ni običajna in je udeleženci komunikacij zaradi njene narave ne pričakujejo in ne morejo vnaprej pričakovati.

Pooblaščen osebja agencije je dne 27.3.2015 ob 10:55 poklicala številko zavezanke za pomoč uporabnikom 080 11 10 in ugotovila, da se telefonski pogovori snemajo. Pred začetkom pogovora je avtomatski odzivnik posredoval klicatelju naslednje sporočilo: »Poklicali ste zavarovalno družbo Adriatic Slovenica. Seznanjamo vas, da se zaradi zagotavljanja in spremljanja kakovosti storitev pogovor snema. Prosimo počakajte trenutek. Vaš klic je za nas dragocen.« Pooblaščen osebja agencije je klic prekinila, še preden je dobila zvezo s prostim operaterjem. Dne 27.3.2015 ob 11:23:21 uri je pooblaščen osebja agencije poklicala oseba s številke 056643500, ki se je predstavila kot [REDACTED] iz zavarovalne družbe Adriatic Slovenica in povedala, da vrača klic. Pooblaščen osebja agencije je vprašala, kako lahko sklene zavarovanje za paket »Športnik«. Gospa [REDACTED] je odgovorila, da se paket lahko sklene na njihovi spletni strani oz. pisno po navadni pošti. Pooblaščen osebja agencije je vprašala, ali se paket lahko sklene tudi po telefonu. Gospa [REDACTED] je povedala, da te možnosti ni. V nadaljevanju je pooblaščen osebja agencije vprašala gospo [REDACTED], ali se ta pogovor snema in je povedala, da se.

Pooblaščen osebja agencije je tako ugotovila, da zavezanica brez predhodne privolitve udeležencev komunikacij snema vse telefonske pogovore na številki za pomoč uporabnikom 080 11 10, ne glede na to ali gre za poslovno komunikacijo, ki zagotavlja dokaz o tržni transakciji, ali za komunikacije, ki pripeljejo do sklenitve, spremembe ali prenehanja določenega poslovnega razmerja, ali zgolj za dajanje splošnih in drugih informacij v zvezi s poslovanjem zavarovalnice. Zaradi navedenega je agencija dne 8.12.2014 pozvala zavezanko, da se o zadevi izreče.

Pooblaščen osebja agencije je dne 9.4.2015 prejela odgovor zavezanke v katerem je pojasnila, da ima snemanje telefonskih pogovorov urejeno s pravilnikom. V nadaljevanju odgovora je zavezanica pojasnila, kako poteka proces snemanja telefonskega pogovora na številki 080 11 10, in da snemanje tovrstne komunikacije predstavlja običajno obdelavo podatkov, ki jih udeleženci komunikacije pri pogovorih s klicnimi centri večjih gospodarskih družb, zaradi narave takšnih komunikacij, pričakujejo.



Pooblaščen osebna agencije je ugotovila, da klici na številko za pomoč uporabnikom 080 11 10 niso nujno in vedno take narave, da bi jih bila zavezanica upravičena snemati in shranjevati, ker zavezanica ne more v naprej vedeti za kakšno vrsto telefonskega klica gre. Uporabniki lahko kličejo na številko za pomoč uporabnikom iz zelo različnih razlogov in nagibov. Snemanje in shranjevanje komunikacij pa je dopustno le za telefonske klice, ki zagotavljajo dokaze o tržni transakciji ali kateri koli drugi poslovni komunikaciji. Pri tem agencija za »katero koli drugo poslovno komunikacijo« šteje le tisto poslovno komunikacijo, ki jo kot tako opredeljuje zakon in ima tudi določen rok hrambe, ki je na podlagi 7. odstavka 147. člena ZEKom-1: »najpozneje do izteka dobe, v kateri se posel lahko zakonito izpodbija«. Iz tega izhaja, da se lahko snemajo le tiste »poslovne komunikacije«, ki pripeljejo do sklenitve, spremembe ali prenehanja določenega poslovnega razmerja. Pojasnilo zavezanke, da udeleženci komunikacije pričakujejo, da bodo gospodarske družbe snemale vse telefonske pogovore na številke za pomoč uporabnikom, ne glede na naravo klica, ni pravno relevanten argument za upravičenosti neselektivnega snemanja in ga pooblaščen osebna agencije zato ni mogla upoštevati. Ugotavlja pa, da gre brez dvoma za slabo prakso, ki se vse bolj uveljavlja v naši družbi, ki pa predstavlja resno kršitev zasebnosti komunikacij in varstva osebnih podatkov.

V nadaljevanju odgovora na poziv za izjasnitev je zavezanica pojasnila, da je komunikacijski kanal, ki poteka preko telefonske številke 080 11 10, namenjen izključno poslovnim komunikacijam med zavezanico in njenimi (tudi potencialnimi) strankami. Pooblaščen osebna agencije ugotavlja, da trditev zavezanke ne drži, ker zavezanica na številki 080 11 10 sprejema in snema vse telefonske klice, brez da bi predhodno ugotovila za kakšno naravo klica gre. Ker ni dopustno snemanje klicev za splošne informacije, bi bila ustrezna praksa, da se klicatelja po tem, ko izrazi namero za npr. sklenitev posla, obvesti, da bo od takrat naprej klic sneman ter o namenu snemanja in trajanju hrambe posnetka.

Zavezanica je nadalje v svojem odgovoru za pojasnilo in utemeljitev svojih trditev navedla konkretne primere klicev na številko 080 11 10.

Pooblaščen osebna agencije ugotavlja, da nekateri konkretni primeri, ki jih je navedla zavezanica, morda res sodijo v kategorijo poslovne komunikacije, ki bi lahko pripeljala do sklenitve, spremembe ali prenehanja določenega poslovnega razmerja in bi jih bilo v skladu s 7. odstavkom 147. člena ZEKom-1 dovoljeno posneti in hraniti do poteka roka, v katerem se posel lahko zakonito izpodbija. Vendar pa tudi v teh primerih ravnanje zavezanke pomeni kršitev navedenega člena, saj klicatelj ob klicu ni pravilno in popolno obveščen o namenu snemanja (snemanje zaradi zagotavljanja in spremljanja kakovosti storitev ni zakonit razlog za snemanje) in trajanju hrambe posnetka (sporočilo avtomatskega odzivnika sploh ne vsebuje informacije o trajanju hrambe klica).

Nezakonito ravnanje zavezanke ni v tem, da je posnela in da hrani komunikacije in z njimi povezane podatke, ki zagotavljajo dokaz o tržni transakciji ali komunikacijah, ki pripeljejo do sklenitve, spremembe ali prenehanja določenega poslovnega razmerja, temveč da snema in hrani tudi telefonske pogovore, ki ne sodijo v te kategorije komunikacij. Zavezanica z navedbo konkretnih primerov ni prepričala pooblaščen osebna agencije, da ravna v skladu s 147. členom ZEKom-1, ko snema in shranjuje tudi vse druge vrste telefonskih klicev, torej telefonske pogovore, ki nimajo naravo poslovnih komunikacij, na primer podajanje splošnih informacij klicatelju. Zavezanica, bi morala iskati rešitev v smeri uporabe avtomatskega odzivnika, ki bi posameznika preusmeril glede na



naravo in namen klica, na primer: »Pritisnite 1, če želite splošne informacije«, »Pritisnite 2, če želite ...« itd. Navedeni primer je le ena od možnosti, ki jih ima zavezanka na voljo, da zagotovi legalno in legitimno snemanje ter hranjenje le tistih telefonskih klicev ki bodo služili kot dokaz o opravljenem pravnem poslu (sklenitev, sprememba ali prenehanje določenega poslovnega razmerja).

Ker zavezanka snema in shranjuje tudi telefonske pogovore, ki se ne izvajajo z namenom, da se zagotovi dokaz o tržni transakciji ali komunikaciji, ki pripelje do sklenitve, spremembe ali prenehanja določenega poslovnega razmerja, in ker gre za kršitev 147. člena ZEKom-1, se je pooblaščenca oseba agencije odločila, kot izhaja iz prve točke izreka te odločbe.

Ker zavezanka ne sme snemati in shranjevati telefonskih pogovorov, ki se ne izvajajo z namenom, da se zagotovi dokaz o tržni transakciji ali komunikaciji, ki pripelje do sklenitve, spremembe ali prenehanja določenega poslovnega razmerja, in ker gre za kršitev 147. člena ZEKom-1, se je pooblaščenca oseba agencije odločila, kot izhaja iz druge točke izreka te odločbe.

Ker v tem postopku stroški postopka niso nastali, je pooblaščenca oseba agencije odločila, kot izhaja iz tretje točke izreka te odločbe.

Pooblaščenca oseba agencije dodatno opozarja zavezanko, da naj pri morebitni nadgradnji sistema snemanja poslovnih komunikacij uskladi obvestilo o snemanju s 7. odstavkom 147. člena ZEKom-1, ker je sedanje sporočilo neustrezno:

»Poklicali ste zavarovalno družbo Adriatic Slovenica. Seznanjamo vas, da se zaradi zagotavljanja in spremljanja kakovosti storitev pogovor snema. Prosimo počakajte trenutek. Vaš klic je za nas dragocen.»

Pavšalno obvestilo v smislu »zaradi zagotavljanja in spremljanja kakovosti« je v smislu 7. odstavka 147. člena ZEKom-1 neustrezno in zavajajoče. Obvestilo mora bolj konkretno določiti namen snemanja. V konkretnem primeru bi se to lahko glasilo na primer: »... Seznanjamo vas, da se zaradi zagotavljanje dokaza o... vaš pogovor snema ...«. Poleg tega v sedanjem obvestilu manjka obvestilo o trajanju hrambe posnetka (zahteva 7. odstavka 147. člena ZEKom-1).

Zavezanka ima snemanje telefonskih pogovorov urejeno s pravilnikom in navodilom, vendar pa nezakonito snemanje nekaterih telefonskih pogovorov kaže na morebitno neskladnost pravilnika in navodila z določili 6. in 7. odstavka 147. člena ZEKom-1. Pooblaščenca oseba agencije priporoča, da zavezanka morebitne neskladnosti pravilnika in navodila uskladi z relevantno zakonodajo na področju zagotavljanja zasebnosti in obdelave osebnih podatkov (Zakon o varstvu osebnih podatkov in ZEKom-1), pri tem pa si lahko pomaga s smernicami Informacijskega pooblaščenca RS (dostopne na spletni strani organa). Poleg tega pooblaščenca oseba agencije svetuje tudi, da zavezanka poskrbi za izobraževanje zaposlenih v klicnem centru o pravilnem izvajanju povratnih klicev klicatelju, kjer mora zaposleni (operater) ustno opozoriti klicatelja o snemanju, namenu snemanja in roku hrambe posnetka, če gre za vrsto klica pri kateri je snemanje upravičeno in skladno z 147. členom ZEKom-1.



AKOS

Pouk o pravnem sredstvu:

Zoper to odločbo je v skladu s prvim odstavkom 227. člena ZEKom-1 mogoče sprožiti upravni spor v roku 30 dni od njene vročitve. Upravni spor se sproži s tožbo, ki se vloži pri Upravnem sodišču Republike Slovenije, Fajfarjeva 33, 1000 Ljubljana. V sporu odloča Upravno sodišče na sedežu v Ljubljani. Tožba se vloži pri pristojnemu sodišču neposredno pisno ali pa se mu pošlje po pošti. Tožbi je treba priložiti tudi po en prepis ali kopijo tožbe in prilog za toženca, če je kdo prizadet z odločbo, pa tudi zanj, priložiti pa je potrebno to odločbo v izvorniku, prepisu ali kopiji. Ob vložitvi tožbe je potrebno plačati sodno takso v višini 800 točk, kar ob vrednosti točke 0,0821 EUR znaša 65,68 EUR.

Ta odločba je na podlagi 22. člena Zakona o upravnih taksah (Uradni list RS, št. 106/2010 – uradno prečiščeno besedilo), takse prosta.

Albin Poljanec

Pooblaščen oseba agencije

Vročiti: Adriatic Slovenica d.d., Ljubljanska cesta 3a, 6503 Koper-Capodistria, po 91. členu ZUP