



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 06106-12/2017/11

Datum: 1. 3. 2017

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) po pooblaščenih uradni osebi Aniki Vrabc Božič 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, 81/15 - v nadaljevanju ZEKom-1), ob uporabi določb Zakona o inšpekcijskem nadzoru (Uradni list RS, št. 43/2007 - UPB in 40/2014 - v nadaljevanju ZIN) in Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 24/2006-UPB2, 105/2006-ZUS-1, 126/2007, 65/2008, 47/2009 Odl.US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010 in 82/13 - v nadaljevanju ZUP), v postopku nadzora neželenih komunikacij, zoper družbo Sensilab d.o.o., Verovškova 55a, Ljubljana, ki jo zastopa direktor Domen Ščukovt (v nadaljevanju: zavezanka) po uradni dolžnosti izdaja naslednjo

## ODLOČBO:

1. Zavezanka družba Sensilab d.o.o., Verovškova 55a, Ljubljana, mora v roku 15 dni od prejema te odločbe odpraviti ugotovljene nepravilnosti, in sicer urediti možnost odjave naročnikov od prejema »SMS« sporočil z namenom neposrednega trženja na način, da bo naročniku v samem SMS sporočilu jasno in izrecno predstavljena in dana možnost enostavne odjave od navedene storitve.
2. Zavezanka mora nadalje v roku 15 dni od prejema te odločbe odpraviti nepravilnosti, ugotovljene v zvezi z upoštevanjem naročnikovega preklica soglasja oziroma zagotoviti učinkovit sistem objavljanja na način, da uskladi svojo zbirko podatkov tako, da bo zavezanka »SMS« sporočila z namenom neposrednega trženja pošiljala le tistim naročnikom, od katerih je pridobila predhodno soglasje, ne pa tudi tistim naročnikom, ki so že podano soglasje preklicali.
3. Zavezanka mora najkasneje do izteka roka iz prve točke te odločbe agenciji poslati opis sprejetih ukrepov v zvezi z izpolnitvijo obveznosti iz 1. in 2. točke te odločbe.
4. Stroški v tem postopku niso nastali.

## Obrazložitev:

Pooblaščenca oseba agencije je v zadevi 06106-12/2017 obravnavala prijavo v zvezi s sumom kršitve 158. člena ZEKom-1. Prijaviteljica je v prijavi in kasnejših pojasnilih navedla, da je od zavezanke na svojo telefonsko številko [REDACTED] kljub dejstvu, da se je dne 22. 11. 2016 preko e-maila od sporočil odjavila oziroma soglasje za njihovo prejemanje umaknila, prejela več SMS sporočil z namenom neposrednega trženja, v katerih tudi ni bila navedena možnost odjave od tovrstnih sporočil (priložila je izpise – print screene dne 25. 11. 2016 ob 15.52 uri, dne 1. 12. 2016 ob 14.01 uri, dne 5. 12. 2016 ob 09.56 uri, dne 15. 12. 2016 ob 09.30 uri in dne 24. 12. 2016 ob 09.09 uri prejetih zavezankinih SMS sporočil).

Stegne 7, p.p. 418, 1001 Ljubljana, telefon. 01 583 63 00, faks 01 511 11 01, e-naslov: info.box@akos-rs.si, www.akos-rs.si, davčna št.:10482369

Iz prijavi priložene elektronske korespondence med naročnico in zavezanko z dne 22. 11. 2016, 23. 11. 2016 in dne 28. 11. 2016 nadalje izhaja, da je naročnica na pomanjkanje možnosti odjave od zavezankinih komercialnih SMS sporočil zavezanko opozorila in se po njenem nasvetu večkrat neuspešno poskusila odjaviti preko SMS-a, a končno odjavila po e-mailu, ki ga je dne 22. 11. 2016 poslala zavezanki. Slednja ji je ob tem zagotovila, da bodo zadevo uredili, kar pa se ni zgodilo. Tako naj bi naročnica komercialna sporočila prejemale še naprej (dne 25. 11. 2016 ob 15.52 uri, dne 1. 12. 2016 ob 14.01 uri, dne 5. 12. 2016 ob 09.56 uri, dne 15. 12. 2016 ob 09.30 uri in dne 24. 12. 2016 ob 09.09 uri in glede na naročničin dopis z dne 16. 2. 2017 tudi kasneje).

Prvi odstavek 158. člena ZEKom-1 določa, da je uporaba samodejnih klicnih in komunikacijskih sistemov za opravljanje klicev na naročnikovo telefonsko številko brez človekovega posredovanja (npr. klicni avtomati, SMS, MMS), telefaksov ali elektronske pošte za namene neposrednega trženja dovoljena samo na podlagi naročnikovega ali uporabnikovega predhodnega soglasja.

Po drugem odstavku istega člena lahko pravna ali fizična oseba, ki od kupca svojih izdelkov ali storitev pridobi njegov elektronski naslov za elektronsko pošto, ta naslov uporablja za neposredno trženje svojih podobnih izdelkov ali storitev pod pogojem, da kupcu ponuja jasno in izrecno možnost, da brezplačno in enostavno zavrne takšno uporabo svojega elektronskega naslova takrat, ko so ti podatki za stike pridobljeni in ob vsakem sporočilu v primeru, da kupec ni zavrnil takšne uporabe že na začetku.

Uporaba drugačnih sredstev za neposredno trženje z uporabo elektronskih komunikacij (npr. govorni telefonski klici), kakor so določena v prejšnjih dveh odstavkih, je v skladu s tretjim odstavkom istega člena dovoljena le s soglasjem naročnika ali uporabnika. Zavrnitev soglasja mora biti za zadevnega naročnika ali uporabnika brezplačna.

Pooblaščenca osebno agencije je v postopku nadzora zavezanko pozvala, da se izjasni o prijaviteljičinah navedbah v zvezi s sistemom pridobivanja soglasij in odjave od sporočil s komercialno vsebino. V svojem odgovoru zavezanka navaja, da so naročnico v sistemu vodili kot stranko na podlagi njenega dne 15. 10. 2014 oddanega naročila preko lastne telefonske številke. Takrat naj bi naročnici zavezankini agenti (v telefonskem pogovoru) predstavili pravila poslovanja in obveščanja družbe, sama pa naj bi jim posredovala osebne podatke, med njimi tudi telefonsko številko. Zavezanka navaja, da naj bi bila možnost odjave od prejemanja sporočil s komercialno vsebino že kar nekaj časa prisotna v vsakem SMS sporočilu in sicer naj bi se stranka lahko sama odjavila na podlagi vsakič napisanega »Odjava: SENSILAB STOP na 3131«. Pojasnjuje tudi, da se lahko naročniki sicer odjavijo tudi na zavezankini brezplačni številki: 080 99 82 oziroma katerikoli drugi telefonski številki ali preko e-poštnega naslova: [info@sensilab.com](mailto:info@sensilab.com). Konkretno stranko naj bi po prejemu poziva odjavili od prejemanja njihovih reklamnih sporočil.

Iz kronološkega in vsebinskega pregleda elektronske korespondence med naročnico in zavezanko (njeno zaposleno) oziroma prejetih spornih sporočil izhaja, da zavezanka nima vzpostavljenega učinkovitega sistema brisanja številke naročnikov, ki soglasje umaknejo, iz evidence tistih, ki jim na podlagi predhodnega soglasja pošiljajo sporočila s komercialno vsebino. Naročnica je namreč že dne 22. 11. 2016 soglasje za prejemanje takih sporočil preklicala, zaposlena ji je dne 28. 11. 2016 tudi

potrdila, da bodo zadevo uredili, a je po odjavi, dne 25. 11. 2016 ob 15.52 uri, dne 1. 12. 2016 ob 14.01 uri, dne 5. 12. 2016 ob 09.56 uri, dne 15. 12. 2016 ob 09.30 uri in dne 24. 12. 2016 ob 09.09 taka sporočila še prejela, v dopisu z dne 16. 2. 2017 pa navedla, da jih še vedno prejema.

Zavezankinim trditvam navkljub, da obstaja možnost odjave od prejemanja sporočil s komercialno vsebino v vsakem SMS sporočilu ni mogoče slediti, saj iz posnetkov naročničnih prejetih sporočil z dne 25. 11. 2016 ob 15.52 uri, dne 1. 12. 2016 ob 14.01 uri, dne 5. 12. 2016 ob 09.56 uri, dne 15. 12. 2016 ob 09.30 uri in dne 24. 12. 2016 ob 09.09 izhaja, da zavezanka naročnikov ni obveščala o možnih načinih odjave od storitve prejemanja »SMS« sporočil z namenom neposrednega trženja, kar pomeni, da jim ne ponuja jasne in izrecne možnosti, da brezplačno in enostavno zavrnejo prejemanje takih sporočil.

Opisano ravnanje pomeni kršitev prvega in drugega odstavka 158. člena ZEKom-1, zato je agencija sprejela odločitev, da mora zavezanika odpraviti ugotovljene nepravilnosti, v skladu z izrekom te odločbe.

#### Pouk o pravnem sredstvu:

Zoper to odločbo je v skladu s 192. členom ZEKom-1 mogoče sprožiti upravni spor v roku 30 dni od prejema odločbe. Upravni spor se sproži s tožbo, ki se vloži pri Upravnem sodišču Republike Slovenije na sedežu v Ljubljani. Tožbo se lahko pošlje po pošti ali poda ustno na zapisnik pri sodišču. Tožbo se vloži v treh izvodih, priložiti pa je treba to odločbo v izvorniku ali v overjenem prepisu.

Taksna obveznost v skladu z 2. členom Zakona o upravnih taksah (Ur.l.RS, št. 42/2007-UPB3, 126/2007, s kasnejšimi spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju ZST-1) ni nastala.

Anika Vrabec Božič  
Pooblaščenka oseba agencije



Odločbo vročiti:

- Sensilab d.o.o., Verovškova 55a, Ljubljana v skladu z 87. členom ZUP