



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 0073-4/2017

Datum: 14. 2. 2017

Neobvezujoče mnenje glede dopustnosti snemanja telefonskih klicev

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve (v nadaljevanju: Agencija) v zadnjem času zaznava porast vprašanj glede razlage devetega odstavka 147. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/14 – ZIN-B in 54/14 – odl. US, 81/15; v nadaljevanju ZEKom-1) v smislu dopustnosti snemanja telefonskih klicev na telefonske številke zdravstvenih domov, bolnišnic. Pojavljajo se vprašanja, ali lahko bolnišnice in zdravstveni domovi na podlagi devetega odstavka 147. člena ZEKom-1 snemajo telefonske klice z namenom zagotavljanja večje varnosti svojih zaposlenih, ki se v zadnjem času vse pogosteje srečujejo z verbalnimi napadi pacientov. Zanima jih tudi, ali je dopustno snemati telefonske klice prejete v telefonsko centralo in v Službo urgentne nujne medicinske pomoči.

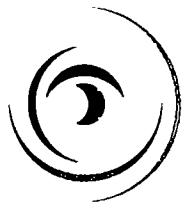
V zvezi z zastavljenimi vprašanji želimo pojasniti, da je za avtentično razlago zakona pristojen le zakonodajalec, medtem ko lahko Agencija poda svoje mnenje, ki pa ne more biti pravno zavezujoče. Slednje pomeni, da lahko posamezni pristojni organi pri odločanju zavzamejo drugačeno stališče.

Glede tega vprašanja je potrebno najprej ugotoviti poglobljeni namen določbe 147. člena ZEKom-1, ki je v tem, da mora biti zaupnost komunikacij varovana med in po njenem trajanju, informacije o njej pa morajo biti izbrisane brž, ko je to mogoče.

ZEKom-1 v devetem odstavku 147. člena določa, da je snemanje vsebine komunikacij in pridobivanje povezanih podatkov dovoljeno v okviru organizacij in državnih organov, ki so pristojni za izvajanje obveščevalnih in varnostnih nalog, nalog policije, obrambe in zaščite, reševanja in pomoči pod pogojem, da so kličoči uporabniki predhodno obveščeni o snemanju, njegovem namenu in trajanju hranjenja posnetka. Iz slednjega izhaja, da lahko zdravstveni domovi, bolnišnice snemajo vsebino komunikacije, vendar le na telefonske številke dežurnih služb oziroma služb, ki izvajajo nujno medicinsko pomoč. Na ostalih telefonskih številkah znotraj takšnih organizacij, snemanje ni dopustno. Prav tako ni dopustno snemanje telefonskih klicev kot preventivni ukrep za zaščito zaposlenih v bolnišnicah in zdravstvenih domovih pred verbalnimi napadi.

O zgoraj zastavljenih vprašanjih je svoje mnenje podal tudi Informacijski pooblaščenec <https://www.ip-rs.si/vop/snemanje-klicev-na-telefonski-centrali-zdravstvenega-doma-2495/>

Ob tem dodajamo, da je potrebno izpolniti še ostale zahteve iz 147. člena ZEKom-1, torej da je potrebno kličoče uporabnike predhodno obvestiti o snemanju, njegovem namenu in trajanju hrambe posnetka. Ker se bo komunikacija snemala preko telefona, bo moralo biti tudi sporočilo o snemanju dano preko telefona, kar je pomembno z vidika boljše zaščite pravic snemanega uporabnika.



AKOS

V kolikor ima zdravstveni dom, bolnišnica, skupno telefonsko številko za splošne informacije in za dežurno službo, je potrebno klice za nujno medinsko pomoč ločiti od tistih za splošne informacije, ki se ne smejo snemati, kar je možno storiti npr. z avtomatskim odzivnikom.

S spoštovanjem,

mag. Tanja Muha
V. d. direktorja