



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 0073-4/2017/5

Datum: 6. 6. 2017

Neobvezujoče mnenje glede dopustnosti snemanja telefonskih klicev s strani bank in zavarovalnic

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve (v nadaljevanju: Agencija) je pristojna za izvajanje nadzora nad 147. členom 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), ki ureja zagotovitev zaupnosti komunikacij, ki se z zakonom zagotavlja z namenom varovanja pričakovane zasebnosti na področju uporabe elektronskih komunikacij, zagotavljanja svobode komuniciranja in svobode izražanja.

Ker v zadnjem času vedno več podjetij snema telefonske klice uporabnikov, se je agencija odločila, da bo pripravila neobvezujoče mnenje glede dopustnosti snemanja telefonskih klicev s strani bank in zavarovalnic, kasneje pa bo izvedla sistemski nadzor na predmetnem področju.

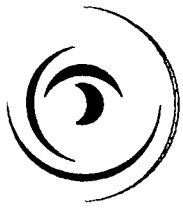
Pojavljajo se vprašanja, v katerih primerih lahko banke in zavarovalnice na podlagi sedmega odstavka 147. člena ZEKom-1 snemajo telefonske klice kličočih uporabnikov.

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 poglobljen 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 sedmem odstavku 147. člena določa, da je dovoljeno snemanje komunikacij in z njimi povezanih podatkov o prometu v okviru zakonite poslovne prakse zato, da se zagotovi dokaz o tržni transakciji ali kateri koli drugi poslovni komunikaciji, pod pogojem, da so stranke v komunikaciji predhodno obveščene o snemanju, njegovem namenu in trajanju hrambe posnetka. Posneto sporočilo je treba nemudoma izbrisati, najpozneje do poteka dobe, v kateri se posel lahko zakonito izpodbija. Slednje pomeni, da je v zasebnem sektorju dovoljeno snemanje pogovorov le, če je potrebno zagotoviti dokaz o tržni transakciji ali kateri koli drugi poslovni komunikaciji, ki se nanaša na sklenitev, spremembo ali prekinitev posla, vendar pod pogojem, da so stranke v komunikaciji predhodno obveščene o snemanju, njegovem namenu in trajanju hrambe posnetka. Ni dovoljeno snemanje telefonskih klicev uporabnikov, ki kličejo z namenom pridobitve splošnih informacij.

Obvestilo o snemanju telefonskih klicev na način: »Vaš klic se snema zaradi višje kakovosti storitev oziroma zaradi zagotavljanja višje kakovosti storitev« ni dopustno, medtem ko je dopustno obvestilo: »Vaš klic se snema zaradi zagotovitve dokaza o poslu, hranjen bo, dokler se lahko posel zakonito izpodbija.«



AKOS

ZEKom-1 v osmem odstavku določa, da mora biti obvestilo o snemanju dano po istovrstnem mediju in v enaki obliki, kakor poteka snemana komunikacija, kar pomeni, da mora biti v primeru snemanja telefonskih klicev, obvestilo dano izključno po telefonu, ne pa npr. preko spletne strani, kar je pomembno z vidika boljše zaščite pravic snemanega uporabnika.

Agencija je skupaj z Informacijskim pooblaščenem že pripravila smernice glede razlage 147. člena ZEKom-1, v katerih je zapisano, kdaj je snemanje dopustno. Smernice so na voljo preko povezave: <http://www.akos-rs.si/smernice-glede-snemanja-telefonskih-pogovorov>.

mag. Tanja Muha
V. d. direktorja