



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE



# INFORMACIJSKI POOBLAŠČENEC

Datum 10. 5. 2018

Na podlagi Protokola o sodelovanju med Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije in Informacijskim pooblaščenem Republike Slovenije z dne 8. 5. 2015 izdajata Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (dalje: AKOS) in Informacijski pooblaščenec Republike Slovenije (dalje: IP)

## **SKUPNO STALIŠČE IP IN AKOS GLEDE VRSTE IN ROKA HRAMBE PROMETNIH PODATKOV ZA NAMENE IZVAJANJA 4. ČLENA IZVEDBENE UREDBE KOMISIJE (EU) 2016/2286**

IP in AKOS sta s strani Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij prejela poziv k posredovanju pisnih stališč glede vprašanja zbiranja, hrambe in uporabe prometnih podatkov za namene izvajanja politike poštene uporabe in reševanje reklamacij ter pritožbenih postopkov na AKOS. Na podlagi izvedenih posvetovanj z relevantnimi deležniki, IP in AKOS v nadaljevanju podajata skupno stališče glede zbiranja, hrambe in uporabe prometnih podatkov za namene izvajanja politike poštene uporabe. Ob tem poudarjamo, da Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19, 81/2015 in 40/2017; v nadaljevanju: ZEKom-1) nikjer ne določa absolutnega minimalnega oziroma maksimalnega roka hrambe podatkov, ki bi bil točno določen s časovno enoto in bi veljal za vse primere. Posledično kaj takega operaterjem ne moreta predpisati niti IP in AKOS v predmetnem dokumentu, ki je namenjen zgolj razjasnitvi posameznih odprtih vprašanj in nikakor ne služi kot zakonska podlaga za hrambo osebnih podatkov. Operaterji morajo spoštovati določila ZEKom-1 ter v vsakem posamičnem primeru presoditi, ali imajo podlago v veljavni zakonodaji za hrambo konkretnih prometnih podatkov ali ne.

IP in AKOS najprej pojasnjujeta, da je AKOS na podlagi določil ZEKom-1 pristojen organ za reševanje sporov, ki nastanejo med subjekti na trgu elektronskih komunikacij v Republiki Sloveniji. AKOS tako (med drugim) rešuje tudi spore, v katerih fizične oziroma pravne osebe navajajo, da jim je operater ponudnik elektronskih komunikacijskih storitev preveč zaračunal določene storitve. Sem pridejo v poštev tudi spori v zvezi z zaračunanimi stroški storitev, opravljenih v Evropski uniji.

Z dnem 15. 6. 2017 na podlagi Uredbe (EU) št. 531/2012 Evropskega parlamenta in Sveta (kot spremenjena z Uredbo (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta) za storitve gostovanja v Evropski uniji, Liechtensteinu, na Norveškem in Islandiji (v nadaljevanju: EU) veljajo enake cene kot doma. Dodatno zaračunavanje storitev gostovanja je dovoljeno samo pod posebnimi pogoji, kot jih določa Izvedbena uredba Komisije (EU) 2016/2286 (v nadaljevanju: Izvedbena uredba). Ta določa, da je zaračunavanje pribitkov za opravljene storitve v EU dovoljeno le v skladu s politiko poštene uporabe (PPU), katere namen je zagotoviti, da maloprodajne storitve gostovanja niso predmet zlorabe ali nepravilne uporabe.

Posledično lahko ponudnik storitev v obdobju štirih mesecev spremlja prisotnost uporabnika in njegovo porabo v EU. Uporabnik, ki bo v obdobju štirih mesecev več kot 50 % dni prijavljen v

gostujočih omrežjih operaterjev v EU in ki bo hkrati v tem obdobju več kot 50 % vseh storitev opravil v gostovanju v EU, bo lahko s strani ponudnika z SMS sporočilom obveščen, da v kolikor v roku 14 dni ne spremeni svojega vzorca porabe, mu bo za uporabo storitev, opravljenih v gostovanju v EU, zaračunan pribitek.

V kolikor uporabnik ne bo spremenil svojega vzorca porabe, mu bo operater pričel zaračunavati pribitek ter nato na mesečnem računu od uporabnika zahteval plačilo tega pribitka. Uporabnik, ki se z zaračunanim zneskom ne strinja, ima možnost pri operaterju podati ugovor. V kolikor operater njegovemu ugovoru ne bo ugodil, lahko uporabnik po zaključenem reklamacijskem postopku pred operaterjem, na AKOS poda predlog za rešitev spora. AKOS bo v postopku reševanja spora preveril upravičenost zaračunavanja pribitka, in sicer bo moral operater na verodostojen in preverljiv način izkazati, da je bil uporabnik na dan, ko je operater pričel zaračunavati pribitek, zadnjih 120 dni (1) več kot 60 dni prisoten v EU in da je (2) več kot 50 % vseh storitev, za katere mu je operater zaračunal pribitek (npr. odhodni klici, SMS sporočila) opravil v času gostovanja v EU.

Z namenom dokazovanja upravičenosti zaračunavanja pribitkov bodo operaterji morali temu ustrezno določeno časovno obdobje hraniti prometne podatke.

Za ugotavljanje prevladujoče porabe so verodostojni samo podatki iz TAP datotek (za promet, opravljen v tujem, ne-domačem omrežju) oziroma CDR datotek (za promet, opravljen v domačem omrežju).

Pri ugotavljanju prevladujoče prisotnosti uporabnika pa se upošteva prijava na omrežje, ne glede na to, ali je bila opravljena kakšna storitev (šteje se, da je uporabnik prijavljen v domače omrežje, če se vsaj enkrat na dan vanj prijavi). Z namenom dokazovanja prevladujoče prisotnosti morajo operaterji AKOS v postopku reševanja spora zagotoviti dokaz o prevladujoči prisotnosti uporabnika v EU v zadnjih štirih mesecih na način, da bodo ti dokazi verodostojni in pridobljeni brez sodelovanja človeškega faktorja. Operaterji tako morajo zagotoviti takšen način spremljanja podatkov o prijavi v omrežje, da bo način pridobivanja teh podatkov izvoren (kot je CDR datoteka). V kolikor lahko operaterji zagotovijo tak način beleženja podatkov, potem za potrebe reševanja uporabniških sporov zadošča tabela s posameznimi datumi in oznako »0« ali »1«, pri čemer »0« pomeni, da je bil uporabnik v tistem dnevu vsaj enkrat prijavljen v omrežje domačega operaterja oziroma v omrežje operaterja izven Evropske unije, oznaka »1« pa pomeni, da je uporabnik ta dan izključno gostoval znotraj Evropske unije. AKOS bo nato preveril, ali vsota posameznih prisotnosti v obdobju štirih mesecev presega 50 %.

V zvezi z vrsto in roki hrambe prometnih podatkov za namene izvajanja 4. člena Izvedbene uredbe je stališče IP in AKOS, da morajo biti roki hrambe vezani na dogodke. V vsakem primeru pa IP in AKOS pozivata operaterje, naj morebitno prevladujočo prisotnost in porabo preverjajo na dnevni ravni in nato tudi na dnevni ravni brišejo podatke, če pri uporabniku ni zaznati kršitev PPU (npr. operater

začne s preverjanjem 121. dan – če ni razlogov za zaračunavanje pribitka, izbriše 1. dan, nato ponovno pogleda naslednji dan in po potrebi zbriše 2. dan, ki presega 120-dnevno obdobje).

Ti dogodki so: **PRIBITKI → PLAČILO → REKLAMACIJA.**

**Primer:** Operater spremlja porabo od 1. 1. 2018 do 1. 5. 2018. 1. 5. 2018 operater ugotovi, da je uporabnik v zadnjih štirih mesecih več kot 50 % časa gostoval v EU in da je več kot 50 % vseh poslanih SMS sporočil poslal v času gostovanja v EU. Operater 1. 5. 2018 uporabniku pošlje SMS sporočilo s pozivom, da v kolikor v roku 14 dni ne spremeni vzorca porabe (v tem obdobju se gleda samo teh 14 dni), bo za poslana SMS sporočila v času gostovanja v EU pričel zaračunavati pribitek. Dne 1. 6. 2018 se izda račun za mesec maj 2018, na katerem se zaračunajo tudi pribitki.

### **1.1. NI PRIBITKOV:**

Operater nemudoma, ko ugotovi, da nima podlage za zaračunavanje pribitkov, na dnevni ravni briše podatke za obdobje, ki presega zadnjih 120 dni in nato na dnevni ravni spremlja morebitne kršitve PPU.

*V tem primeru »obračunski podatki« predstavljajo podatke o porabi za tekoči mesec.*

#### **1.1.1. Uporabnik je plačal račun:**

- a. Podan ugovor: Obračunski podatki, ki so podlaga za izdajo računa, se hranijo najdlje do rešitve ugovora s strani operaterja oziroma dokončne rešitve spora pred AKOS.
- b. Ni ugovora: Obračunski podatki, ki so podlaga za izdajo računa, se hranijo najdlje 15 + 3 dni od dneva, ko je uporabnik plačal račun. Šteje se, da se je uporabnik najkasneje na dan plačila seznanil s spornim računom.

#### **1.1.2. Uporabnik ni plačal računa:**

- a. Podan ugovor: Obračunski podatki, ki so podlaga za izdajo računa, se hranijo najdlje do rešitve ugovora s strani operaterja oziroma dokončne rešitve spora pred AKOS.
- b. Ni ugovora: Obračunski podatki, ki so podlaga za izdajo računa, se hranijo najdlje 60 dni od izdaje računa + 15 dni (možnost vložitve ugovora).

## 1.2. SO PRIBITKI:

Primer: Operater z dnem 15. 5. 2018 prične zaračunavati pribitek za poslana SMS sporočila in o tem obvesti uporabnika. Ob koncu obračunskega obdobja, ki v primeru tega uporabnika traja od 1. 5. 2018 do 31. 5. 2018, operater dne 1. 6. 2018 uporabniku izda račun na katerem mu za poslana SMS sporočila v času gostovanja v EU od 15. 5. 2018 naprej zaračunava pribitek. Operater račun, izdan dne 1. 6. 2018, izda na podlagi podatkov, ki jih ima za uporabnikovo porabo in prisotnost od 1. 1. 2018 do 1. 5. 2018.

*V tem primeru »obračunski podatki« predstavljajo podatke o porabi za tekoči mesec ter kumulativne podatke o prevladujoči porabi in prisotnosti v EU za obdobje štirih mesecev pred tekočim mesecem. V kolikor je operater uporabniku pribitke zaračunal samo za eno storitev (npr. samo za SMS sporočila), se lahko podatki o prevladujoči porabi nanašajo samo na poslana SMS sporočila v prvem mesecu opazovanega obdobja (ne pa npr. tudi za klice).*

### 1.2.1. **Uporabnik je plačal račun:**

- a. Podan ugovor: Obračunski podatki, ki so podlaga za izdajo računa, se hranijo najdlje do rešitve ugovora s strani operaterja oziroma dokončne rešitve spora pred AKOS. Šteje se, da se je uporabnik najkasneje na dan plačila seznanil s spornim računom.
- b. Ni ugovora: Obračunski podatki, ki so podlaga za izdajo računa, se hranijo najdlje 15 + 3 dni od dneva, ko je uporabnik plačal račun. Po tem obdobju operater izbriše podatke, ki se nanašajo na prvi mesec opazovanega obdobja (teh podatkov več ne potrebuje za namen ugotavljanja prevladujoče porabe in prisotnosti, saj se nanašajo na obdobje starejše od štirih mesecev), kot tudi podatke, ki so podlaga za izdajo dotičnega računa (tj. vse podatke, ki niso potrebni za spremljanje prevladujoče porabe in prisotnosti v nadaljnjih mesecih).

Operater namreč v trenutku izbrisa zgoraj navedenih podatkov že razpolaga s podatki za »nove« zadnje štiri mesece. V konkretnem primeru je tako račun izdan 1. 6. 2018 z rokom plačila do 15. 6. 2018, ko uporabnik tudi plača račun. Operater zato lahko čez 15 + 3 dni od 15. 6. 2018 (tj. dne 4. 7. 2018) izbriše podatke za cel mesec januar 2018, saj se zanj relevantno štirimesečno obdobje, če je pribitke zaračunal zopet junija 2018, nanaša na mesece februar 2018, marec 2018, april 2018 in maj 2018, nikakor pa več ne na mesec januar 2018.

### 1.2.2. **Uporabnik ni plačal računa:**

- a. Podan ugovor: Obračunski podatki, ki so podlaga za izdajo računa, se hranijo najdlje do

rešitve ugovora s strani operaterja oziroma dokončne rešitve spora pred AKOS.

- b. Ni ugovora: Obračunski podatki, ki so podlaga za izdajo računa, se hranijo najdlje 60 dni od izdaje računa + 15 dni (možnost vložitve ugovora). Po tem obdobju operater izbriše podatke, ki se nanašajo na prvi mesec opazovanega obdobja, kot podatke, ki so podlaga za izdajo dotičnega računa (tj. vse podatke, ki niso potrebni za spremljanje prevladujoče porabe in prisotnosti v nadaljnjih mesecih).

Če dogodka, zaradi katerega se hranijo prometni podatki, ni oziroma ko operater prometnih podatkov ne potrebuje več, jih mora izbrisati oziroma anonimizirati. Vsakega uporabnika je potrebno obravnavati individualno.

Ostala stališča IP in AKOS:

- če operater ugotovi, da je bil uporabnik v zadnjih štirih mesecih stalno prisoten v Sloveniji oziroma izven Evropske unije, mora nemudoma izbrisati podatke o prometu za prva dva meseca tega 4-mesečnega obdobja, če teh podatkov ne hrani na drugi pravni podlagi,
- da se šteje domača prisotnost, se mora uporabnik najmanj enkrat dnevno registrirati v omrežje domačega operaterja (tudi, če je nato preostanek dneva v EU),
- lokacijski podatki uporabnika se morajo beležiti z upoštevanjem načela minimizacije obdelave osebnih podatkov na način, kot je opisan na strani 2 (tj. da bo AKOS lahko preveril prevladujočo prisotnost), ne zadošča samo beleženje aktivnosti uporabnika (npr. uporaba storitev),
- čas, v katerem ima uporabnik ugasnjen mobilni aparat, se ne šteje v čas štirimesečnega obdobja opazovanja (primer: uporabnik ima v obdobju 120 dni 20 dni ugasnjen mobilni aparat – za ugotavljanje prevladujoče prisotnosti se gleda prisotnost v ostalih 100-ih dneh),
- z namenom čim krajše hrambe podatkov pozivamo operaterja, da se držijo 15-dnevnega roka za odgovor na podan ugovor.