



Smernice o snemanju telefonskih klicev



INFORMACIJSKI
POOBlašČENEC



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Namen dokumenta:	Namen smernic je pojasniti pravne podlage, ki urejajo dopustnost snemanja telefonskih klicev, ter podati priporočila v konkretnih primerih uporabe.
Ciljne javnosti:	Ponudniki storitev in blaga, ki izvajajo snemanje telefonskih klicev, ter splošna javnost.
Status:	Javno
Verzija:	1.2 (dodatna dopolnitev z roki hrambe po ZTFI)
Datum verzije:	12.10.2017
Avtorji:	Informacijski pooblaščenec, Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije
Ključne besede:	Smernice, zaupnost komunikacij, snemanje telefonskih klicev, ZEKom-1, sorazmernost, zakonitost, obvestilo, roki hrambe.

Kazalo

- 5 O smernicah Informacijskega pooblaščenca
- 5 1 Uvod
- 6 2 Ureditev snemanja telefonskih klicev v ZEKom-1
- 8 3 Obrazložitev določb ZEKom-1
 - 3.1 Dopustnost snemanja v zasebnem sektorju
 - 3.2 Dopustnost snemanja v javnem sektorju
 - 3.3 Obvestilo
 - 3.4 Rok hrambe posnetkov
- 13 4 Pogosta vprašanja in odgovori
- 14 5 Zaključek



HITRI VODIČ: KDAJ JE DOPUSTNO SNEMATI TELEFONSKE KLICE?

1. ČE IMATE PRAVNO PODLAGO

JAVNI SEKTOR

1. Če ste organizacija javnega sektorja ali državni organ, in ste **pristojni za izvajanje obveščevalnih in varnostnih nalog, nalog policije, obrambe in zaščite, reševanja in pomoči**.

Pozor: NI DOPUSTNO SNEMATI KLICEV NA VSE ŠTEVILKE ZNOTRAJ TAKŠNIH ORGANIZACIJ!

2. Če ste **drugi državni organ**, je dovoljeno snemanje vsebine komunikacij le, če tako določa **zakon**.

3. V izjemnih situacijah je možna pravna podlaga po 2., 3. ali 4. odstavku 9. člena ZVOP-1 (pravne podlage za obdelavo osebnih podatkov v javnem sektorju) – npr. telefonske linije za pomoč v duševni stiski.

ZASEBNI SEKTOR

Če morate v okviru zakonite poslovne prakse zagotoviti **dokaz o tržni transakciji** ali kateri koli drugi poslovni komunikaciji, ki se nanaša na sklenitev, spremembo ali prekinitev **posla**. Posneto sporočilo je treba nemudoma izbrisati, najpozneje pa do poteka dobe, v kateri se posel lahko zakonito izpodbija.



2. ... IN ČE STE POSAMEZNIKE PREDHODNO OBVESTILI o dejstvu snemanja, njegovem namenu in trajanju hrambe posnetka.

Pozor: SAMO OBVESTILO O SNEMANJU ŠE NE POMENI, DA JE SNEMANJE DOPUSTNO ALI ZAKONITO!

OBVESTILO

Obvestilo mora biti podano po istem mediju. Če snemate telefonske klice, mora biti obvestilo podano po telefonu in ne prek spletnih strani. **Pavšalna obvestila v smislu »Vaš klic se snema zaradi višje kakovosti storitev« so nedopustna.**

Dopustno pa je podobno splošno obvestilo: »Vaš klic se snema zaradi zagotovitve dokaza o poslu; hranjen bo...
...*dokler se lahko posel zakonito izpodbija ali*
...*<natančna navedba roka hrambe>*».

ROKI HRAMBE

JAVNI SEKTOR

Premislite, kdaj je dosežen namen obdelave podatkov. Po tem morajo biti posnetki izbrisani.

ZASEBNI SEKTOR

Najdaljši dopustni rok hrambe posnetka je 3 leta od dneva sklenitve posla (absolutni rok) oziroma 1 leto od dneva, ko je upravičenec izvedel za razlog izpodbijnosti posla (relativni rok).

Imate še vedno vprašanja? Oglejte si odgovore na pogosto zastavljena vprašanja na strani 13.

O smernicah Informacijskega pooblaščenca

Namen smernic IP je podati skupne praktične napotke za upravljavce zbirk osebnih podatkov (OP) na jasen, razumljiv in uporaben način in s tem odgovoriti na najpogosteje zastavljena vprašanja s področja varstva osebnih podatkov, s katerimi se srečujejo posamezni upravljavci zbirk OP. S pomočjo smernic naj bi upravljavci dobili priporočila, kako naj v praksi zadostijo zahtevam Zakona o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 94/07 – uradno prečiščeno besedilo; v nadaljevanju ZVOP-1).

Pravno podlago za izdajo smernic Pooblaščenca daje 49. člen ZVOP-1, ki med drugim določa, da Pooblaščenec daje neobvezna mnenja, pojasnila in stališča o vprašanih s področja varstva osebnih podatkov in jih objavlja na spletni strani ali na drug primeren način ter pripravlja in daje neobvezna navodila in priporočila glede varstva osebnih podatkov na posameznem področju.

Oglejte si tudi:

- Mnenja Pooblaščenca:
<http://www.ip-rs.si/varstvo-osebnih-podatkov/iskalnik-podlocbah-in-mnenjih/>
- Brošure Pooblaščenca:
<http://www.ip-rs.si/publikacije/prirocniki/>
- Smernice Pooblaščenca so objavljene na spletni strani:
<http://www.ip-rs.si/varstvo-osebnih-podatkov/iskalnik-podlocbah-in-mnenjih/smernice/>

1 Uvod

»Vaš klic se snema zaradi višje kakovosti storitev.« Se sliši znano? Dejstvo je, da številni ponudniki storitev in blaga pogosto snemajo klice oseb, ki želijo pridobiti določene informacije, podati reklamacijo, izvesti nakup blaga ali poklicati na pomoč, ko je nekdo v težavah. Zavedati se moramo, da snemanje telefonskih klicev predstavlja poseg v pravico do varstva osebnih podatkov klicatelja in poseg v pravico do zaupnosti komunikacij, zato mora biti izvedeno ob upoštevanju ustave in zakonov. Vse oblike nadzora oziroma prestrezanja komunikacij, kot so poslušanje, prestrezanje, snemanje, shranjevanje in posredovanje komunikacij, ki jih izvajajo tretje osebe in te niso uporabniki, so prepovedane oziroma so dopustne le pod natančno določenimi pogoji.

Informacijski pooblaščenec in Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije ugotavljata, da se mnogi ponudniki ne držijo določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014 - ZIN-B, 54/2014 - odl. US, 81/2015, 40/2017; ZEKom-1), ki urejajo snemanje klicev. Namen skupnih smernic je tako pojasniti pravne podlage za dopustnost snemanja telefonskih klicev ter podati priporočila v konkretnih primerih uporabe.

2. Ureditev snemanja telefonskih klicev v ZEKom-1

147. člen ZEKom-1 opredeljuje **zaupnost komunikacij** in določa:

(1) Zaupnost komunikacij se zagotavlja s tem zakonom z namenom varovanja pričakovane zasebnosti na področju uporabe elektronskih komunikacij, zagotavljanja svobode komuniciranja in svobode izražanja. Zaupnost komunikacij se nanaša na:

- 1. vsebino komunikacij,*
- 2. podatke o prometu in lokacijske podatke, povezane s komunikacijo iz prejšnje točke,*
- 3. dejstva in okoliščine v zvezi s prekinitvijo povezave ali s tem, da povezava ni bila vzpostavljena.*

(2) Operater in vsakdo, ki sodeluje pri zagotavljanju in izvajanju njegove dejavnosti, mora varovati zaupnost komunikacij tudi po prenehanju opravljanja dejavnosti, pri kateri je bil zavezan k varovanju zaupnosti.

(3) Zavezanci iz prejšnjega odstavka smejo pridobiti informacije o komunikacijah iz prvega odstavka tega člena le v obsegu, ki je nujno potreben za izvajanje določenih javnih komunikacijskih storitev, in smejo te informacije uporabljati ali posredovati drugim le zaradi izvajanja teh storitev.

(4) Če morajo operaterji v skladu s prejšnjim odstavkom pridobiti informacije o vsebini komunikacij, posneti ali shraniti komunikacije in z njimi povezane podatke o prometu, morajo o tem ob sklenitvi naročniške pogodbe oziroma ob začetku izvajanja javne komunikacijske storitve seznaniti uporabnika, informacije o vsebini komunikacije oziroma komunikacijo pa zbrisati takoj, ko je to tehnično izvedljivo in ko ti podatki niso več potrebni za izvedbo določene javne komunikacijske storitve.

(5) Vse oblike nadzora oziroma prestrezanja komunikacij, ki jih izvajajo tretje osebe in te niso uporabniki, udeleženi v komunikaciji, kot so poslušanje, prestrezanje, snemanje, shranjevanje in posredovanje komunikacij iz prvega

odstavka tega člena brez soglasja zadevnih uporabnikov, so prepovedane, razen če je to dovoljeno v skladu s prejšnjim odstavkom ali v skladu s 153. ter 160. členom tega zakona oziroma če je taka oblika nadzora oziroma prestrezanja nujno potrebna za prenos sporočil (npr. telefaks sporočila, elektronska pošta, elektronski predali, glasovna pošta, storitev SMS).

(6) Snemanje in shranjevanje komunikacij brez predhodne privolitve udeležencev komunikacije je prepovedano tudi uporabnikom, kadar gre za komunikacije, kjer taka obdelava podatkov ni običajna in je udeleženci komunikacije zaradi njene narave ne pričakujejo in ne morejo vnaprej pričakovati.

(7) Ne glede na določbe petega odstavka tega člena 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 (npr. avtomatski odzivniki). Posneto sporočilo je treba nemudoma izbrisati, najpozneje do poteka dobe, v kateri se posel lahko zakonito izpodbija.

(8) Obvestilo o snemanju mora biti dano po istovrstnem mediju in v enaki obliki, kakor poteka snemana komunikacija.

(9) Ne glede na določbe petega odstavka tega člena je snemanje vsebine komunikacij in pridobivanje povezanih podatkov iz prvega odstavka tega člena dovoljeno tudi 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 (npr. avtomatski odzivniki). Drugim državnim organom pa je dovoljeno snemanje vsebine komunikacij, če tako določa zakon.



Obrazložitev¹ zakonodajnega predloga 147. člena ZEKom-1 je bila naslednja:

»Člen je vsebinsko nekoliko izboljšana določba 103. člen obstoječega ZEKom. Kot iz njegove vsebine izhaja morajo operaterji uporabniku z namenom uresničevanja svobode komuniciranja in izražanja zagotoviti zaupnost komunikacij, ki se nanaša predvsem na vsebino komunikacij, podatke o prometu in lokacijske podatke o tej komunikaciji in na dejstva ter okoliščine neuspešnih poskusov vzpostavljanja zvez. Pri tem je komunikacija vsaka informacija, ki se izmenja ali prenese med končnim številom strank s pomočjo javno dostopne elektronske komunikacijske storitve. Ne vključuje pa informacij, ki so javnosti prenesene kot del radiodifuzijske storitve prek elektronskega komunikacijskega omrežja, razen v obsegu, v katerem se da informacijo povezati s prepoznavnim naročnikom ali uporabnikom, ki jo prejme. Zaupnost komunikacij mora biti varovana med in po njenem trajanju, informacije o njej pa morajo biti izbrisane brž ko je to mogoče.

S petim odstavkom tega člena je nekoliko izboljšana vsebina petega odstavka dosedanjega 103. člena ZEKom, ki sedaj določa, da so vse oblike nadzora oziroma prestrezanja, kot so poslušanje, prisluškovanje, snemanje, shranjevanje in posredovanja komunikacij s strani tretjih oseb, ki niso uporabniki, brez soglasja zadevnih uporabnikov prepovedane, razen izrecno določenih izjem. Ob tem še pojasnjujemo, da je neupravičeno snemanje kaznivo dejanje po 137. členu Kazenskega zakonika (Uradni list št. 55/2008, 66/2008 popr. 39/2009 in 91/2011; KZ-1). Zaupnost komunikacij se nanaša na telefaks sporočila, elektronsko pošto, elektronske predale, glasovno pošto, storitve SMS, MMS, telefonske pogovore ipd. Novost je tudi določba šestega odstavka tega člena, ki kot izjemo, navedeno v njegovem petem odstavku, določa prepoved snemanja in shranjevanja komunikacij brez predhodne privolitve udeležencev komunikacije tudi uporabnikom, kadar gre za komunikacije, kjer takšna obdelava podatkov ni običajna in je udeleženci komunikacije zaradi njene narave ne pričakujejo in ne morejo vnaprej pričakovati. Izjema je bila vključena na podlagi mnenja Informacijskega pooblaščenca, ki utemeljuje, da določba petega odstavka posredno sporoča, da so vsa ravnanja, ki so po petem odstavku prepovedana tretjim, avtomatično dovoljena uporabnikom. Hramba prejetih SMS ali MMS sporočil ter sporočil, ki so puščena v telefonskih predalih, na telefonskih tajnicah, poslana po telefaksu ipd., pri katerih tudi klicatelj oziroma pošiljatelj zaradi tehničnih značilnosti prenosa komunikacije ve in pričakuje, da bo posredovano sporočilo posneto oziroma shranjeno, ni problematična. Ko pa gre za »navadno« telefonsko komunikacijo ne klicatelj ne klicani ne pričakujeta, da se komunikacija snema in/ali nadalje obdeluje (shranjuje, posreduje ipd). Zaradi navedenega je primerno obdelavo osebnih podatkov (kar glas definitivno je) pri komunikacijah, kjer snemanje in shranjevanje nista običajna, omejiti tudi uporabnikom (tudi vsebine takšne komunikacije, pri kateri uporabniki niso vedeli in niso mogli pričakovati zmanjšanja zaupnosti v smislu nastanka posnetka in možnosti razpolaganja drugega uporabnika z njim).

Sedmi odstavek kot izjemo od splošne prepovedi snemanja iz petega odstavka pod navedenimi pogoji dovoljuje snemanje komunikacij in z njim povezanih podatkov o prometu v okviru zakonite poslovne prakse z namenom, da se zagotovi dokaz o tržni transakciji ali katerikoli drugi poslovni komunikaciji. Zakonska definicija termina »katerakoli druga poslovna komunikacija« bi bila preobširna, saj zakon kot tak ne more predvideti vseh poslovnih komunikacij,

¹ Obrazložitev iz gradiva Vlade RS, 26. 9. 2012, št. 0070-56/2012-107.

ki se pojavljajo v praksi. Je pa iz roka hrambe, ki je določen kot »najpozneje do izteka dobe, v kateri se posel lahko zakonito izpodbija«, jasno razvidno, da se lahko snemajo le tiste »poslovne komunikacije«, ki pripeljejo do sklenitve (spremembe, prenehanja) določenega poslovnega razmerja. Pomembna je določba, da je stranke potrebno obvestiti o snemanju, o njegovem namenu in trajanju hranjenja posnetka, kar je skladno z 19. členom Zakona o varstvu osebnih podatkov (Uradni list št. 94/2007; ZVOP-1). Nova je tudi določba osmega odstavka, ki določa, da mora biti obvestilo o snemanju dano preko istovrstnega medija oziroma v enaki obliki kot poteka snemana komunikacija. To pomeni na primer, da v primerih, ko se bo komunikacija snemala preko telefona, bo moralo biti sporočilo o snemanju izključno dano le preko telefona, kar je pomembno z vidika boljše zaščite pravic snemanega uporabnika. V devetem odstavku je sedaj dana pravna podlaga za snemanje vsebine komunikacij in pridobivanje povezanih podatkov organizacijam in državnim organom, 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 (npr. avtomatski odzivniki). S tem je skladno z načelom oportunitete in racionalnosti v ZEKom-1 navedenim organom omogočeno, da brez vzpostavitve pravnih podlag v svojih področnih zakonih, v izogib postopkom spreminjanja področnih zakonov zgolj zaradi te potrebe, komunikacijo snemajo. Drugim državnim organom pa ZEKom-1 ne daje dovoljenja za obdelavo osebnih podatkov v smislu prvega odstavka 9. člena ZVOP-1, ki zahteva podlago v zakonu in jim je skladno z devetim odstavkom tega člena dovoljeno snemanje vsebine komunikacij le v primeru, če imajo pravno podlago za snemanje vzpostavljeno v področnem zakonu.«

3. Obrazložitev določb ZEKom-1

Uvodoma je treba ugotoviti, da je zaupnost komunikacij pomembna za varovanje pričakovane zasebnosti na področju uporabe elektronskih komunikacij ter za zagotavljanje svobode komuniciranja in svobode izražanja. ZEKom-1 zato jasno določa, da so vse oblike nadzora oziroma prestrežanja, kot so poslušanje, prisluškovanje, snemanje, shranjevanje in posredovanje komunikacij s strani tretjih oseb, ki niso uporabniki, brez soglasja zadevnih uporabnikov prepovedane, razen izrecno določenih izjem. Neupravičeno snemanje ali drugačno poseganje v zaupnost komunikacij je lahko kaznivo dejanje po 137. členu Kazenskega zakonika (Uradni list št. 55/2008, 66/2008 popr. 39/2009 in 91/2011; KZ-1), ki prepoveduje neupravičeno prisluškovanje in zvočno snemanje. Zaupnost komunikacij je treba razmeti široko, saj se nanaša na telefaks sporočila, elektronsko pošto, elektronske predele, glasovno pošto, storitve SMS, MMS, telefonske pogovore ipd.

3.1 Dopustnost snemanja v zasebnem sektorju

Kot je navedeno v obrazložitvi ZEKom-1, sedmi odstavek 147. člena ZEKom-1 kot izjemo od splošne prepovedi snemanja pod določenimi pogoji dovoljuje snemanje komunikacij in z njim povezanih podatkov o prometu v okviru zakonite poslovne prakse z namenom, da se **zagotovi dokaz o tržni transakciji** ali katerikoli drugi poslovni komunikaciji. Jasno je, da bi bilo zakonsko definicijo termina »katerakoli druga poslovna komunikacija« v zakonu samem težko opredeliti, saj zakon kot tak ne more predvideti vseh poslovnih komunikacij, ki se pojavljajo v praksi. Preširoko tolmačenje besedne zveze „katerikoli drugi poslovni komunikaciji“ pa ne bi imelo nobenih omejitev in bi potencialno dopuščalo snemanje vseh klicev, ki se odvijajo na relaciji potrošnik-podjetje ter na relaciji podjetje-podjetje oziroma celo v primeru klicev znotraj podjetja. Zato je tudi iz roka hrambe, ki je določen kot **»najpozneje do izteka dobe, v kateri se posel lahko zakonito izpodbija«**, jasno razvidno, da se **lahko snemajo le tiste »poslovne komunikacije«, ki pripeljejo do sklenitve (spremembe, prenehanja) določenega poslovnega razmerja.**

Navedeno jasno izhaja tudi iz Direktive 2002/58/ES, ki je podlaga za zadevne določbe ZEKom-1. Direktiva 2002/58/ES namreč v 23. točki Preambule določa, da je treba zaupnost sporočil zagotoviti tudi v zakoniti poslovni praksi. Kadar je to potrebno in zakonsko dovoljeno, se sporočila lahko snemajo zato, da služijo kot dokaz o **trgovinskih poslih**². Za tako obdelavo se uporablja Direktiva 95/46/ES o varstvu posebnih podatkov. **Stranke v komunikaciji morajo biti predhodno obveščene o snemanju, njegovem namenu in trajanju hrambe posnetka.** Posneto sporočilo je treba čim prej izbrisati, v vsakem primeru pa najpozneje do izteka dobe, v kateri se posel lahko zakonito izpodbija. Snemanje komunikacij je torej po določbah Direktive 2002/58/ES po predhodnem obvestilu izjemoma dovoljeno, v kolikor gre za namen zagotavljanja dokazov o tržnih transakcijah ali drugih poslovnih komunikacijah oziroma ostalih komunikacij, ki so določene v devetem odstavku 147. člena ZEKom-1.



Glede na navedeno je torej **dopustno posneti** npr. naslednje klice:

² V izvorniku: »Confidentiality of communications should also be ensured in the course of lawful business practice. Where necessary and legally authorised, communications can be recorded for the purpose of providing evidence of a commercial transaction.»



- klic, s katerim klicatelj naroči določeno blago ali storitev,
- klic, s katerim klicatelj spremeni naročilo blaga ali storitve,
- klic, s katerim klicatelj odpove naročilo blaga ali storitve,
- klic, s katerim klicatelj poda reklamacijo, ugovor ali drugo okoliščino, ki ima vpliv na spremembo konkretnega poslovnega razmerja.

Nedopustno pa je posneti npr.:

- klice za informacije o delovnem času poslovalnic, ponudbi, kontaktnih in drugih splošnih informacijah,
- klice, ki ne pripeljejo do nakupa blaga ali storitev oziroma sklenitve, spremembe ali prenehanja določenega poslovnega razmerja.



Prav tako je nedopustno snemati:

- klice z namenom nadzora zaposlenih v klicnem centru,
- klice z namenom zastraševanja ali preprečevanja žaljivih, pretirano ponavljajočih se ali klicev grozeče narave,
- (neselektivno) vse klice, ki jih prejme podjetje.



Kako v praksi zagotoviti, da bodo posneti samo tisti klici, kjer gre za dokazovanje posla? Kako pa naj vemo, da bo klicatelj sklenil posel, če na začetku pokliče le za splošne informacije? Kako naj zagotavljamo ustreznost komunikacije s strani naših agentov v klicnem centru? Na ta in na ostala pogosto zastavljena vprašanja najdete odgovore v 4. poglavju - Pogosta vprašanja in odgovori.

3.2 Dopustnost snemanja v javnem sektorju

9. odstavek 147. člena ZEKom-1 daje pravno podlago za snemanje vsebine komunikacij in pridobivanje povezanih podatkov **organizacijam in državnim organom, ki so pristojni za izvajanje obveščevalnih in varnostnih nalog, nalog policije, obrambe in zaščite, reševanja in pomoči** pod pogojem, da so ključni uporabniki predhodno obveščeni o snemanju, njegovem namenu in trajanju hrambe posnetka (npr. avtomatski odzivniki). S tem je navedenim organom omogočeno, da komunikacijo snemajo brez vzpostavitve pravnih podlag v svojih področnih zakonih, v izogib spreminjanju področnih zakonov zgolj zaradi potrebe po snemanju komunikacij.

Drugim državnim organom pa ZEKom-1 ne daje neposredne zakonske podlage za obdelavo osebnih podatkov v smislu 9. člena ZVOP-1, ki praviloma zahteva podlago v zakonu, in jim je skladno z devetim odstavkom 147. člena ZEKom-1 dovoljeno snemanje vsebine komunikacij le, če imajo pravno **podlago za snemanje vzpostavljeno v področnem zakonu.**

Takšne primere najdemo v:

- **Zakonu o sodiščih** (Uradni list RS, št. 94/07 - uradno prečiščeno besedilo, 45/08, 96/09, 86/10 - ZJNepS, 33/11, 75/12 - ZSPDLS-A in 63/13) - **73. c člen**³;

³ Direktor sodišča oziroma generalni sekretar Vrhovnega sodišča Republike Slovenije lahko za redno izvajanje sodne oblasti in na podlagi ocene ogroženosti ter potrebe po dodatnih varnostnih ukrepih za zagotovitev varnosti sodnikov, sodnega osebja, strank v postopkih in drugih oseb na sodišču ter varnosti premoženja in podatkov, uvede ukrepe varovanja s snemanjem in shranjevanjem elektronskih komunikacij, videonadzora ter vzpostavitev dodatnih pristopnih kontrol na sodišče, ki bodo zagotavljali dodatno varnost. Pri uvedbi ukrepa varovanja s snemanjem in shranjevanjem elektronskih komunikacij se smiselno uporabljajo določbe zakona, ki ureja elektronske komunikacije. Ukrep se sme nanašati le na zunanje elektronske komunikacije (telefonski klici, elektronska pošta, faksimilna sporočila, glasovna pošta, storitev SMS), ki se posredujejo na službena sredstva elektronskih komunikacij sodišča. V primerih zunanjih elektronskih komunikacij mora biti oseba, ki hoče komunicirati s sodiščem v primeru telefonskih klicev predhodno zvočno obveščena, da bo pogovor sneman, v primeru drugih komunikacij pa mora biti o tem predhodno obveščena na drug primeren način (objave na spletni strani sodišča, opozorila v sistemu elektronske pošte in podobno).

- **Zakonu o izvrševanju kazenskih sankcij** (Uradni list RS, št. 110/06 - uradno prečiščeno besedilo, 76/08, 40/09, 9/11 - ZP-1G, 96/12 - ZPIZ-2 in 109/12; ZIKS-1) – **75. člen**⁴

Upoštevati je treba, da so poleg 1. odstavka 9. člena ZVOP-1 možne pravne podlage v javnem sektorju tudi ostale podlage po 9. členu ZVOP-1. Pri tem lahko v praksi v izjemnih situacijah v poštev pride podlaga po 4. odstavku 9. člena ZVOP-1, t. j. da se lahko v javnemu sektorju izjemoma obdelujejo tisti osebni podatki, ki so nujni za izvrševanje zakonitih pristojnosti, nalog ali obveznosti javnega sektorja, če se s to obdelavo ne poseže v upravičen interes posameznika, na katerega se osebni podatki nanašajo. Opozarjamo pa, da gre za izjemne situacije, kjer je treba uporabo te pravne podlage obrazložiti in utemeljiti s konkretnimi dejstvi in okoliščinami. Pri tem je zlasti treba:

- izkazati nujnost snemanja za izvrševanje konkretnih zakonitih pristojnosti, nalog ali obveznosti javnega sektorja,
- pošteno in popolno oceniti upravičen interes posameznika in posledice snemanja na pravice posameznika,
- uporabiti dodatne varovalke, s katerimi se zmanjšajo negativni vplivi na pravice posameznika (npr. krajši roki hrambe, anonimizacija ipd.).

⁴ Direktor zavoda lahko v okviru izvajanja kazenskih sankcij ter vzdrževanja reda in discipline v zavodu odloči, da na podlagi potrebe po varnostnih ukrepih za zagotovitev varnosti zapornikov, zaporskega osebja in drugih oseb v zavodu ter varnosti premoženja in podatkov, uvede ukrepe varovanja s snemanjem in shranjevanjem telefonskih klicev in drugih elektronskih komunikacij. Pri uvedbi ukrepa varovanja ter snemanja in shranjevanja elektronskih komunikacij se smiselno uporabljajo določbe zakona, ki ureja elektronske komunikacije, ki urejajo področje zaščite tajnosti, zaupnosti in varnosti elektronskih komunikacij ter hrambo podatkov o prometu elektronskih komunikacij. Ukrep iz prejšnjega odstavka se sme nanašati na zunanje telefonske in druge elektronske komunikacije. V primerih zunanjih elektronskih komunikacij mora biti oseba, ki hoče komunicirati z zavodom v primeru telefonskih klicev predhodno zvočno obveščena, da bo pogovor sneman, v primeru drugih komunikacij pa mora biti o tem predhodno obveščena na drug primeren način (objave na spletni strani uprave, opozorila v sistemu elektronske pošte in podobno).

3.3 Obvestilo

Obvestilo klicatelju, da bo njegov pogovor sneman, izhaja iz pravice posameznika, da je obveščen o tem, kdaj bodo njegovi osebni podatki obdelovani, kdo jih bo obdeloval in s kakšnim namenom. Samo obvestilo pa še ne pomeni, da je obdelava osebnih podatkov dopustna, in tudi iz dikcij ZEKom-1 je jasno, da je obvestilo le potreben, ne pa zadosten pogoj oziroma pravna podlaga za snemanje komunikacij. Kot določa ZEKom-1, je treba klicatelja obvestiti o snemanju, o njegovem namenu in trajanju hrambe posnetka, kar je skladno z zahtevami 19. člena ZVOP-1 o informiranju posameznika glede obdelave osebnih podatkov.

Pomembno je tudi to, da mora biti obvestilo dano vnaprej (prejšnji ZEKom tega ni izrecno zahteval) in da mora biti obvestilo o snemanju dano po istovrstnem mediju in v enaki obliki, kakor poteka snemana komunikacija. Navedeno pomeni, da bo v primerih, ko se bo komunikacija snemala preko telefona, obvestilo o snemanju smelo biti dano izključno preko telefona, kar je pomembno z vidika boljšega zavarovanja pravic snemanega uporabnika. Nekatere še vedno prisotne prakse, kot so: „Vaš klic se snema, več informacij na naši spletni strani.“ ipd., niso skladne z zahtevami 8. odstavka 147. člena ZEKom-1.



Obvestilo naj bo kratko in jedrnat – najbrž ni ne v interesu klicatelja ne tistega, ki snema, da je obvestilo o snemanju predolgo. **Pavšalna obvestila v smislu »Vaš klic se snema zaradi višje kakovosti storitev« so nedopustna.** Glede na zahteve 7. in 8. člena 147. člena ZEKom-1, pa je dopustna praksa tudi takšno splošno obvestilo:

»Vaš klic se snema zaradi zagotovitve dokaza o poslu; hranjen bo, dokler se lahko posel zakonito izpodbija.«



3.4 Rok hrambe posnetkov

Rok hrambe posnetka je v praksi lahko različen, podaljševanje obvestila z navajanjem pravnih podlag iz obligacijsko-pravnih razmerij pa je neprimerno in nepotrebno. Glede na zahteve 7. in 8. člena 147. člena ZEKom-1, je zato dopustna praksa tudi že omenjen primer splošnega obvestila: »Vaš klic se snema zaradi zagotovitve dokaza o poslu; hranjen bo, dokler se lahko posel zakonito izpodbija.«

Tudi s takšnim obvestilom je namreč posameznik ustrezno obveščen o samem dejstvu snemanja, o namenu snemanja ter o roku hrambe posnetka. Seveda je treba poudariti, da je natančna navedba roka hrambe posnetka povsem dopustna, saj se lahko tisti, ki snema klice, odloči tudi za fiksni in krajši rok hrambe od rokov, ki jih zakonodaja določa glede izpodbojnosti poslov.

Glede izpodbojnosti posla je treba upoštevati določbe Obligacijskega zakonika (Uradni list RS, št. 97/07 - uradno prečiščeno besedilo; OZ). Ta v 94. členu določa, da je pogodba izpodbojna, če jo je sklenila stranka, ki je poslovno omejeno sposobna, če so bile pri njeni sklenitvi napake glede volje strank, kot tudi če je v tem zakoniku ali v drugem zakonu tako določeno. 99. člen OZ pa dalje določa, da pravica zahtevati razveljavitev izpodbojne pogodbe preneha s pretekom enega leta od dneva, ko je upravičenec zvedel za razlog izpodbojnosti, oziroma enega leta od prenehanja sile in da ta pravica preneha v vsakem primeru s pretekom treh let od dneva, ko je bila pogodba sklenjena. Glede na navedeno je po OZ **najdaljši dopustni rok hrambe posnetka 3 leta od dneva sklenitve pogodbe (absolutni rok) oziroma 1 leto od dneva, ko je upravičenec zvedel za razlog izpodbojnosti** (relativni rok). Če je torej nekdo zahteval razveljavitev pogodbe, je posnetek dopustno hraniti še največ eno leto od dneva, ko je upravičenec zvedel za razlog izpodbojnosti. Področna zakonodaja lahko določi tudi drugačne roke hrambe (takšen primer je recimo 8. odstavek 202. člena Zakona o trgu finančnih instrumentov (Ur. l. RS, št. 108/10 – uradno prečiščeno besedilo ZTFI).

V primeru, **ko snemanje izvaja javni sektor** oziroma organizacije, ki so našteje v 9. odstavku 147. člena ZEKom-1, je treba obvestilo ustrezno prilagoditi – namen snemanja naj bo primerno kratko in jasno pojasnjen, pri roku hrambe pa upoštevajte **načelo sorazmernosti**, po katerem je podatke dopustno hraniti največ tako dolgo, da je **dosežen namen obdelave podatkov**. Organizacija mora na podlagi izkušenj iz preteklosti pošteno presoditi, kateri je tisti rok, v katerem bo v večini primerov dejansko lahko potrebovala posnetek klica. Hramba posnetkov na zalogo oziroma hramba v najdaljšem možnem roku, kot je bil kdaj posnetek uporabljen, ni v skladu z načelom sorazmernosti.



4 Pogosta vprašanja in odgovori

1. Kako naj vemo, da bo posameznik v nadaljevanju sklenil posel, če na začetku kliče le za informacije o ponudbi, nato pa se sredi pogovora odloči za sklenitev posla?

Kot smo pojasnili, ni dopustno snemati splošnih klicev za informacije. V tem primeru bi bila zato ustrezna praksa, da se posameznika po tem, ko izrazi namero za sklenitev posla, obvesti, da bo od takrat naprej klic posnet, ter da se ga obvesti o namenu snemanja in trajanju hrambe posnetka. Glej tudi odgovor na naslednje vprašanje.

2. Ali je dopustno oziroma ali je treba posneti tudi obvestilo, da se klic snema?

Ker s samim obvestilom o snemanju (praviloma) ne pride do obdelave osebnih podatkov klicanega in s tem ne moremo govoriti o posegu v zaupnost komunikacij, je povsem dopustno, da se tudi samo obvestilo klicatelju posname. Tisti, ki snema, bo tako tudi lažje izkazal, da je posameznika ustrezno obvestil o snemanju.

3. Kako v praksi zagotoviti, da bodo posneti samo tisti klici, kjer gre za dokazovanje posla?

Ena od možnosti so v praksi pogosto uporabljeni **avtomatski odzivniki**, ki posameznika preusmerijo glede na naravo klica, npr. »Pritisnite 1, če želite splošne informacije.« in »Pritisnite 2, če želite opraviti nakup.« ali »Pritisnite 3, če želite podati reklamacijo«. V navedenem primeru se lahko snemajo tisti klici, ki se nadaljujejo s pritiskom na 2 ali 3, seveda pa mora biti klicatelj v teh primerih obveščen o dejstvu snemanja, namenu snemanja in trajanju hrambe posnetka.

4. Kakovost in primernost komunikacije s strani naših zaposlenih, ki odgovarjajo na klice strank, nam je zelo pomembna. Kako naj nadziramo odnos naših strank do kupcev, če snemanje klicev ni dopustno za te namene?

Preverjanje ustreznosti komunikacije s strani zaposlenih v klicnem centru

je možno tako s sprotnim nadzorom neposrednih vodij, kot tudi posredno na podlagi prejetih pritožb. Nedopustno je izkoriščati klice kupcev za to, da se nadzoruje zaposlene. Za to obstajajo drugi ukrepi, ki ne zahtevajo snemanja in obdelave osebnih podatkov klicateljev, zato je snemanje klicev s temi nameni nesorazmerno. V primeru, ko bi šlo za snemanje komunikacije, ki ne poteka prek telefona (npr. pri prodaji v trgovini), bi bilo verjetno vsakomur zelo očitno, da gre za pretiran ukrep in zato nesorazmeren poseg v pravice posameznikov. Posamezniki, s katerimi komunicirate prek telefona, nimajo čisto nič manj pravic, kot posamezniki, s katerimi komunicirate v živo in stojijo pred vami v trgovini. V obeh primerih bi bil torej takšen ukrep (snemanje le zavoljo nadzora nad zaposlenimi) pretiran in bi predstavljal nesorazmeren poseg v zasebnost posameznika.

5. Posnetke uporabljamo tudi za izobraževanje zaposlenih v klicnem centru – je dopustno posnetke uporabljati za te namene in če ne, kako lahko ravnamo?

V večini primerov bi za izobraževanje zaposlenih v klicnem centru morali zadoščati pisni scenariji in navodila ter eventualno zaigrani oziroma reproducirani posnetki, ki ne vključujejo dejanskih klicateljev. Izjemoma je v primerih, kjer je ton klicatelja posebnega pomena in kjer z zaigranimi posnetki ni mogoče doseči enake izobraževalne kakovosti posnetka (npr. pri klicih v duševni stiski na številke za pomoč), je dopustno dejanske posnetke uporabiti v izobraževalne namene. Pri tem je treba največji meri zagotoviti, da klicatelja iz posnetka ni mogoče razpoznati.

6. Naša organizacija nudi telefonsko linijo za pomoč ljudem, ki so v hudih duševnih stiskah, so depresivni ali celo nameravajo storiti samomor. Obvestilo, da se klic snema, bi lahko klicatelja odvrnilo od iskanja pomoči. Ali moramo resnično tudi mi predvajati obvestilo, da se klici snemajo?

ZEKom-1 načeloma glede obveznosti obveščanja o snemanju ne določa nobenih izjem, vendar kot nadzorni organi menimo, da je v tovrstnih primerih utemeljeno, da se o snemanju klicev posameznikov ne obvešča. Ne glede na navedeno, pa je pred tem treba pretehtati, ali je snemanje dejansko potrebno in ali dejansko pomaga pri uresničevanju vaših ciljev.

7. Kako je z reklamacijami, pritožbami in drugimi klici posameznikov, ki iz različnih razlogov niso zadovoljni s kupljenim? Je dopustno snemati takšne klice?

Klice, ki imajo vpliv na veljavnost posla, je dopustno snemati. Pri tem pa razmislite, ali je za vas posnetek dejansko potreben v smislu dokazovanja npr. vložitve reklamacije. Morda bo lažje, če za to predvidite druge kanale (npr. navadno ali elektronsko pošto, spletne obrazce). Na splošno pa klicev, ki se nanašajo na pritožbe ali ne nazadnje pohvale in nimajo vpliva na samo veljavnost posla, ni dopustno, najbrž pa tudi ne smiselno snemati.

8. V naši organizaciji se redno soočamo s klici posameznikov, ki so žaljive, neprimerne in včasih tudi grozilne narave. S predvajanjem obvestila, da se klici snemajo, smo število tovrstnih klicev precej zmanjšali. Ali je takšna praksa sporna? Ali je kakšna razlika, če v resnici ne snemamo in uporabljamo samo obvestilo, da takšne klicatelje odvrnemo?

Osební podatki morajo biti obdelovani tako zakonito kot tudi pošteno – gre za temeljni načeli varstva osebnih podatkov. Nepošteno je osebe, ki nimajo neprimernih namenov, izpostavljati snemanju klicev, prav tako pa jih je nepošteno zavajati, da se njihovi klici snemajo. Praktično vse organizacije se v večji ali manjši meri soočajo s klici, ki so (subjektivno ali objektivno) žaljivi, neprimerni in včasih tudi grozilne narave. Vendarle ne sme biti zaradi možnosti, da bo šlo za neprimeren klic, dopustno, da bi vsi snemali vse klice ali pa posameznike zavajali, da so snemani. Dopustno pa se nam zdi, da se osebo, ki se vede žaljivo ali grozljivo, opozori, da se bo od tistega trenutka naprej, če bo oseba nadaljevala z žalitvami ali grožnjami, pogovor posnel. Pri tem velja opozoriti, da tudi tega ni dopustno jemati kot možnosti zastraševanja klicateljev, temveč je to dopustno le taktat, kot gre v konkretnem primeru za objektivno žaljiv ali grozilni klic.

5 Zaključek

Pri Informacijskem pooblaščenču in Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve RS upamo, da vam bodo smernice glede snemanja telefonskih klicev v pomoč. Praksa, da se skoraj vsak klic snema, tudi če osebe iščejo zgolj splošne informacije, je nedopustna in nezakonita. Snemanje telefonskih klicev predstavlja poseg v pravico do varstva osebnih podatkov klicatelja in poseg v pravico do zaupnosti komunikacij, zato mora biti izvedeno ob upoštevanju ustave in zakonov. Najbrž si ne želimo živeti v družbi, v kateri smo na vsakem koraku in pri vsaki komunikaciji izpostavljeni nadzoru. Po drugi strani pa se pri praktični implementaciji določb zakonodaje pogosto pojavijo povsem praktična vprašanja, na katera smo poskušali v najboljši meri odgovoriti.

Podobno kot pri ostalih smernicah Informacijskega pooblaščenca na različnih področjih varstva osebnih podatkov, je tudi pri teh v središču vprašanje sorazmernosti. Prepričani smo, da je marsikateri cilj mogoče doseči z minimalno oziroma sorazmerno obdelavo osebnih podatkov, na pošten in zakonit način in da se da uravnesiti pravice in interese tistih, ki zbirajo podatke, in vseh nas, katerih podatki se obdelujejo.



Niste našli odgovora na vaše vprašanje? Pišite nam na gp.ip@ip-rs.si.