

Komentari Hrvatskog Telekoma d.d. u okviru javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o sveobuhvatnom javnom imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima

- studeni 2012 -

1. Općenito

Zahvaljujemo Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) na mogućnosti da kroz javnu raspravu Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) iznese svoje komentare na tekst prijedloga Pravilnika o sveobuhvatnom javnom imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima (dalje u tekstu: Prijedlog Pravilnika) te da skrenemo pažnju na pojedine dijelove istog za koje smatramo da bi trebalo doraditi.

2. Komentari

I) Članak 3. točka 6. Prijedloga Pravilnika glasi:

„sveobuhvatni javni imenik svih pretplatnika: imenik svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj, koji su prethodno dali privolu za unošenje svojih osobnih podataka u imenik.“

Predlažemo da članak 3. točka 6. glasi:

„sveobuhvatni javni imenik svih pretplatnika: imenik svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj, osim pretplatnika koji su u pisanom obliku izričito zabranili unošenje svojih podataka u imenik.“

Obrazloženje:

Nova izmijenjena definicija sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika uvodi koncept „prethodnih privola“ korisnika, u odnosu na „privole“ u sadašnjoj verziji. Ova promjena je značajna zato što nalaže strože pretpostavke za objavu u sveobuhvatnom javnom imeniku od onih predviđenih Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN 73/2008 i 90/2011; dalje: ZEK) i Direktivom o privatnosti i elektroničkim komunikacijama¹ u odnosu na istu materiju.

Naime, članak 47. stavak 1. ZEK-a navodi: *Operatori javno dostupnih telefonskih usluga moraju redovito obnavljati javni imenik svojih pretplatnika, osim pretplatnika koji su u pisanom obliku izričito zabranili unošenje svojih podataka u imenik, a koji mora biti javno dostupan svim korisnicima usluga u prikladnom elektroničkom obliku.*

¹ DIRECTIVE 2002/58/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 12 July 2002 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector (Directive on privacy and electronic communications) (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:201:0037:0037:EN:PDF>)

Iz navedenog proizlazi da je izražavanje volje korisnika za uvrštavanjem podataka korisnika u sveobuhvatni javni imenik prema ZEK-u predviđeno u opt-out formatu, a što je u skladu i s člankom 12.2. Direktive o privatnosti i elektroničkim komunikacijama².

Članak 12.2 Direktive o privatnosti u elektroničkim komunikacijama navodi: *Member States shall ensure that subscribers are given the opportunity to determine whether their personal data are included in a public directory, and if so, which, to the extent that such data are relevant for the purpose of the directory as determined by the provider of the directory, and to verify, correct or withdraw such data. Not being included in a public subscriber directory, verifying, correcting or withdrawing personal data from it shall be free of charge.*

S obzirom na prethodno propisano ZEK-om i relevantnom Direktivom o privatnosti i elektroničkim komunikacijama, odnosno radi usklađenja Pravilnika s višim pravnim aktom i EU propisima i praksom, potrebno je izmijeniti članak 3. točku 6. Pravilnika na način kako smo predložili.

II) Članak 5. stavak 4. Prijedloga Pravilnika glasi:

„Osim obveznih podataka iz stavka 3. ovoga članka, standardni format može sadržavati i druge podatke o pretplatniku. U slučaju da operator javno dostupnih usluga objavljuje u vlastitom imeniku pretplatnika podatke izvan standardnog formata obavezan je iste dostaviti ovlaštenom davatelju imeničkog sadržaja.“

Predlažemo brisanje druge rečenice u članku 5. stavak 4. Prijedloga Pravilnika, tako da članak 5. stavak 4. glasi kao slijedi:

„Osim obveznih podataka iz stavka 3. ovoga članka, standardni format može sadržavati i druge podatke o pretplatniku.“

Obrazloženje:

- a) Odredba predloženog članka 5. stavak 4. Prijedloga Pravilnika ne bi bila u skladu s Direktivom o univerzalnim uslugama³ (dalje: USO Direktiva) koja u članku 25. stavak 2. navodi sljedeće:

*Member States shall ensure that all undertakings which assign telephone numbers to subscribers meet all reasonable requests to make available, for the purposes of the provision of publicly available directory enquiry services and directories, **the relevant information in an agreed format on terms which are fair, objective, cost oriented and non-discriminatory.***

Znači, USO Direktiva zahtjeva od operatora da dostavlja „relevantne informacije u dogovorenom formatu pod uvjetima koji su poštenu, objektivni, troškovno orijentirani i nediskriminirajući“. Premda Direktiva nigdje ne definira opseg „relevantnih informacija“, nametanjem operatorima obveze dostave svih informacija o pretplatnicima koje je određeni operator objavio u vlastitom imeniku, neovisno o tome koliko

² Ovime se ne dovodi u pitanje obveza operatora da prethodno izvijesti krajnje korisnika o namjeri unošenja osobnih podataka u javni imenik (čl.47.st.3. ZEK-a), kao niti obveza ishođenja dodatne priloge za bilo koju svrhu javnog imenika koja nije pretraživanje osobnih podataka na temelju imena, prezimena, te najmanjeg broja drugih pokazatelja (čl.47.st.5. ZEK-a).

³ Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive); Directive 2009/136/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009 amending Directive 2002/22/EC on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services, Directive 2002/58/EC concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector and Regulation (EC) No 2006/2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws

su one relevantne za identifikaciju korisnika, propisale bi se obveze koje prelaze okvire iz navedene USO Direktive.

Nastavno na opseg „relevantnih informacija“ upućujemo na presudu Europskog suda pravde (ECJ) u predmetu KPN Telecom BV protiv Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA, nizozemski regulator) od 25. studenog 2004. godine u kojoj je Europski sud zauzeo stav kako se termin „relevantne informacije“ u kontekstu članka 6. stavka 3. Direktive 98/10⁴ odnose *samo na podatke koji su dovoljni da omoguće korisnicima imenika identifikaciju pretplatnika kojeg traže. Ti podaci u principu uključuju ime i adresu uključujući poštanski broj pretplatnika zajedno s telefonskim brojem koji mu je dodijeljen. Državama članicama ostavljena je mogućnost da osiguraju da i drugi podaci budu dostupni korisnicima, ukoliko je u svijetlu specifičnih nacionalnih okolnosti to neophodno za identifikaciju pretplatnika.*⁵

Proizlazi iz navedenog kako se samo osnovne informacije mogu osigurati od strane operatora javno dostupnih telefonskih usluga dok države članice mogu zahtijevati dostavu dodatnih informacija ako je to potrebno za identifikaciju pretplatnika. No, nigdje ne proizlazi mogućnost država članica da obvezuju operatore javno dostupnih telefonskih usluga koji objavljuju vlastiti imenik da sve objavljene podatke obvezno dostavljaju ovlaštenim davateljima imeničkih sadržaja upravo u formatu i u opsegu koji koriste za svoje potrebe, a kao što je to navedeno u članku 5. stavak 4. Prijedloga Pravilnika.

Nadalje, članak 6. stavak 1. Prijedloga Pravilnika glasi: *Univerzalni davatelj sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika obvezan je podatke o pretplatnicima unutar sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika prikazati i objaviti na isti način bez obzira koji operator pruža javnu telefonsku uslugu.*

Iz citirane odredbe članka 6. stavak 1. Prijedloga Pravilnika proizlazi kako bi univerzalni davatelj sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika trebao objavljivati identične podatke za pretplatnike svih operatora. Uzimajući u obzir tu odredbu i odredbu članka 5. stavak 4. Prijedloga Pravilnika iz koje proizlazi obveza operatora koji objavljuje vlastiti imenik da sve objavljene podatke u svom imeniku dostavlja ovlaštenom davatelju imeničkog sadržaja, postaje upitno što s viškom podataka do kojih bi došao univerzalni davatelj sveobuhvatnog javnog imenika po osnovi navedenog članka 5. stavak 4. Smatramo stoga kako se opseg podataka koje je operator javno dostupne usluge obvezan dostaviti davateljima imeničkog sadržaja treba tumačiti restriktivno, u smislu osnovnih informacija potrebnih za identifikaciju pretplatnika. Dostava svih ostalih informacija izvan opsega osnovnih informacija, trebalo bi predstavljati stvar dogovora između operatora koji objavljuje vlastiti imenik pretplatnika i davatelja imeničkog sadržaja, a ne obveza za operatora kako je to predloženo u članku 5. stavak 4. Prijedloga Pravilnika.

- b) Podredno, ukoliko HAKOM ne prihvati predloženu izmjenu kako je prethodno navedeno smatramo da je tada nužno barem dopuniti drugu rečenicu u članku 5. stavak 4. Prijedloga Pravilnika, tako da taj članak glasi kako slijedi:

⁴ Članak 6. Stavak 3. Direktive 98/10:

Directory services

“In order to ensure provision of the services referred to in paragraph 2(b) and 2(c), Member States shall ensure that all organisations which assign telephone numbers to subscribers meet all reasonable requests to make available the relevant information in an agreed format on terms which are fair, cost oriented and non-discriminatory.”

⁵ “relevant information’ refer(s) only to data relating to subscribers who have not expressly objected to being listed in a published directory and which are sufficient to enable users of a directory to identify the subscribers they are looking for. Those data include in principle the name and address, including postcode, of subscribers, together with any telephone numbers allocated to them by the entity concerned. However, it is open to the Member States to provide that other data are to be made available to users where, in light of specific national circumstances, they appear to be necessary in order to identify subscribers.”

„Osim obveznih podataka iz stavka 3. ovoga članka, standardni format može sadržavati i druge podatke o pretplatniku. U slučaju da operator javno dostupnih usluga objavljuje u vlastitom imeniku pretplatnika podatke izvan standardnog formata obavezan je iste dostaviti ovlaštenom davatelju imeničkog sadržaja, uz plaćanje naknade koja je predmet njihovog komercijalnog dogovora.“

Obrazloženje:

Odlukom HAKOM-a Klasa: UP/I-344-01/10-011/4470; Urbroj: 376-12-10-08 od 22. prosinca 2010. godine (dalje: Odluka), utvrđena je naknada za pristup podacima o pretplatnicima u iznosu od 4.229,28 kuna godišnje. U Obrazloženju spomenute Odluke HAKOM je utvrdio kako navedeni trošak pokriva trošak smještaja podataka na poslužitelj kod operatora, trošak eksportiranja ažurirane baze pretplatnika, trošak pripreme podataka za prijenos u koji je uključen trošak opreme i trošak rada informatičara na pripremi za prijenos podataka. Napominjemo kako u iznos od 4.229,28 kuna godišnje nije uračunat trošak dodatne obrade neobrađenih podataka krajnjih korisnika izvan standardnog formata podataka o pretplatniku. Nužno je razlikovati neobrađene podatke standardnog formata, za koje se plaća spomenuti iznos od 4.229,28 kuna godišnje, od dodatno obrađenih podataka izvan standardnog formata, koji iziskuju dodatni rad od strane radnika kao i dodatnu obradu podataka. Stoga, ukoliko HAKOM ne usvoji prijedlog brisanja druge rečenice u članku 5. stavak 4. potrebno je barem istu dopuniti na način da se propiše kako će naknada za dodatni rad i dodatnu obradu podataka biti stvar komercijalnog dogovora između operatora javno dostupnih usluga koji objavljuje vlastiti imenik pretplatnika i davatelja imeničkog sadržaja.

III) Članak 5. stavak 6. Prijedloga Pravilnika glasi

„Operatori javno dostupnih telefonskih usluga obvezni su ovlaštenom davatelju imeničkog sadržaja dostaviti podatke o svojim pretplatnicima najmanje jednom godišnje. Izmijenjeni podaci pretplatnika moraju biti dostavljeni davatelju sveobuhvatnog imenika svih pretplatnika u roku od 48 sati nakon što je došlo do promjene istih.“

Predlažemo dopunu druge rečenice u članku 5. stavak 6. Prijedloga Pravilnika, tako da članak 5. stavak 6. glasi kao slijedi:

„Operatori javno dostupnih telefonskih usluga obvezni su ovlaštenom davatelju imeničkog sadržaja dostaviti podatke o svojim pretplatnicima najmanje jednom godišnje. Izmijenjeni podaci pretplatnika moraju biti dostavljeni davatelju sveobuhvatnog imenika svih pretplatnika u roku od 48 sati nakon što je došlo do promjene istih, osim u slučaju kada su podaci pretplatnika izmijenjeni u petak u kojem slučaju isti moraju biti dostavljeni davatelju sveobuhvatnog imenika svih pretplatnika najkasnije u ponedjeljak ujutro.“

Obrazloženje:

Prije svega, navedena odredba je obveza operatora javno dostupnih telefonskih usluga kako prema univerzalnom davatelju sveobuhvatnog javnog imenika pretplatnika tako i prema univerzalnom davatelju sveobuhvatne usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika⁶. Iz tog razloga, HT se u ovom trenutku u odnosu na rokove propisane važećim Pravilnikom nalazi u dvostrukoj ulozi. S jedne

⁶ Navedeno proizlazi iz članka 7. stavak 6. Prijedloga Pravilnika

strane ima obvezu dostavljati Imeniku d.o.o. podatke u roku od 48 sati od izmjene podataka o pretplatnicima, dok s druge strane kao univerzalni davatelj sveobuhvatne usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika ima pravo primiti podatke o pretplatnicima od operatora javno dostupnih telefonskih usluga u roku od 48 sati od izmjene podataka. Upravo iz tog razloga smatramo kako je HT i najkompetentniji dati realne komentare na propisane rokove.

U slučaju kada operatori javno dostupnih telefonskih usluga dostavljaju podatke o pretplatnicima HT-u kao univerzalnom davatelju sveobuhvatne usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika, određeni operatori podatke o pretplatnicima dostavljaju HT-u tri puta tjedno i to ponedjeljkom, srijedom i petkom. Radni tjedan pripreme podataka pretplatnika nekih operatora javno dostupnih telefonskih usluga ne obuhvaća subotu i nedjelju tako da čak i ako dođe do izmjene podatka o pretplatniku kod nekog operatora tijekom tih dana informacija o tome bit će dostavljena od strane operatora tek u ponedjeljak ujutro. Iz tog razloga smatramo nužnim dopunu članka 5. stavak 6. Prijedloga Pravilnika kako je navedeno.

IV) Članak 6. stavak 2. Prijedloga Pravilnika glasi:

„Izmjena osobnih podataka pretplatnika mora biti dostupna unutar sveobuhvatnog javnog elektronskog imenika svih pretplatnika, u roku od 24 sata nakon što su izmijenjeni podaci zaprimljeni. Operator sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika je obavezan obnavljati i objavljivati najmanje svake dvije godine tiskani sveobuhvatni javni imenik svih pretplatnika.“

Predlažemo izmjenu članka 6. stavak 2. prve rečenice, na način da cijeli članak glasi kako slijedi:

„Izmjena osobnih podataka pretplatnika mora biti dostupna unutar sveobuhvatnog javnog elektronskog imenika svih pretplatnika, u roku od 48 sati nakon što su izmijenjeni podaci zaprimljeni. Operator sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika je obavezan obnavljati i objavljivati najmanje svake dvije godine tiskani sveobuhvatni javni imenik svih pretplatnika.“

Obrazloženje:

Za obrazloženje ove točke vrijedi sve navedeno pod točkom III), a ovaj se prijedlog izmjena roka temelji također na realnom slučaju. Naime, događaju se situacije da pretplatnik zatraži promjenu nakon završetka radnog dana (nakon 17h) ili tjedna (subotom ili nedjeljom). Navedene promjene fizički se mijenjaju upisom promjene tek idući radni dan, a tehnička promjena nastupa 24 sata nakon fizičke promjene. Iz navedenog razloga takve promjene vidljive su u rokovima duljim od 24 sata, te stoga smatramo nužnim produljiti navedeni rok od 24 h na rok od 48 h kako je ovdje predloženo.