



CRNA GORA
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST

Broj: 0402-2579/4
Podgorica, 30.05.2018. godine

IZVJEŠTAJ
O SPROVEDENOM KONSULTATIVNOM PROCESU POVODOM PRIPREME
PREDLOGA PRAVILNIKA O USLOVIMA I NAČINU SPREČAVANJA I
SUZBIJANJA ZLOUPOTREBA I PREVARA U PRUŽANJU USLUGA
ELEKTRONSKE POŠTE

Agencija je, na osnovu člana 11, stav 1 tačka 1 i člana 179 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list CG", br. 40/13, 56/13 i 2/17) (u daljem tekstu Zakon), a saglasno Dokumentu o vođenju konsultativnog procesa povodom Nacrta pravilnika o uslovima i načinu sprečavanja i suzbijanja zloupotreba i prevara u pružanju usluga elektronske pošte (akt broj 0402-2579/1 od 19.03.2018. godine), dana 19.03.2018. godine otvorila konsultativni proces povodom Nacrta pravilnika o uslovima i načinu sprečavanja i suzbijanja zloupotreba i prevara u pružanju usluga elektronske pošte.

Javni poziv za dostavljanje komentara, mišljenja i sugestija objavljen je na web sajtu Agencije na adresi www.ekip.me. Pored toga, Agencija je uputila direktan poziv za učešće u konsultativnom procesu, sljedećim državnim organima i institucijama i operatorima elektronskih komunikacionih usluga:

- Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama,
- Crnogorski Telekom a.d.,
- Telenor d.o.o.,
- Mtel d.o.o.,
- Telemach d.o.o.

Po javnom pozivu za dostavljanje komentara, mišljenja i sugestija u vezi sa Nacrtom pravilnika o uslovima i načinu sprečavanja i suzbijanja zloupotreba i prevara u pružanju usluga elektronske pošte, svoje stavove su dostavili sljedeći subjekti:

- Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama,
- Crnogorski Telekom a.d.,
- Telenor d.o.o.,
- AD MIND d.o.o.

Pregled komentara, sugestija i primjedbi na tekst Nacrta pravilnika o uslovima i načinu sprečavanja i suzbijanja zloupotreba i prevara u pružanju usluga elektronske pošte Crnogorskog Telekoma

Tekst Nacrta pravilnika	Primjedbe/komentari Crnogorskog Telekoma A.D. Podgorica	Stav Agencije
<p>Član 3 glasi: Operator usluge elektronske pošte dužan je da obezbijedi tehničke i organizacione mjere zaštite od zloupotrebe u pružanju elektronske pošte i slanja neželjenih elektronskih poruka.</p> <p>Operator usluge elektronske pošte je dužan da obezbijedi primjerenu besplatnu zaštitu od neželjene elektronske pošte korisnicima svojih usluga. Operator je dužan da primijeni efikasnu zaštitu u zavisnosti od trenutnih rizika.</p> <p>Prilikom sprovođenja zaštite od zloupotrebe u pružanju elektronske pošte i slanja neželjenih elektronskih poruka operator će koristiti najbolje prakse za zaštitu pristupa internetu i usluzi elektronske pošte.</p> <p>Operator usluge elektronske pošte će, prilikom sprovođenja mjera zaštite korisnika od neželjene ili zlonamjerne elektronske pošte, kada je to potrebno, saradivati sa drugim operatorima javnih elektronskih komunikacionih mreža.</p> <p>Operator usluga elektronske pošte će obavijestiti Agenciju o primijenjenim</p>	<p>Neophodno je definisati šta podrazumijeva implementacija primjerene zaštite od strane operatora. Mjere koje preduzme operator mogu po njegovoj procjeni biti dovoljna zaštita od prevarne radnje od strane trećih lica ali kako odrediti šta je primjerena mjera. Pored toga postavlja se pitanje kako regulisati OTT provajdere koji iste ili slične usluge pružaju korisnicima a tzv regulisani operatori nemaju mogućnost da kontrolišu elektronsku poštu koja se šalje preko OTT platformi.</p>	<p>Agencija je izvršila izmjenu stava 5, tako da glasi: "Operator usluga elektronske pošte će obavještavati Agenciju o primijenjenim tehničkim mjerama za zaštitu od zlonamjernih programa i neželjenih elektronskih komunikacija, u roku od 7 dana od početka njihove primjene."</p> <p>Primjerena zaštita podrazumijeva korišćenje novih ili najnovijih rješenja koja su dostupna na tržištu. S obzirom da su u Članu 3 stav 5 operatori dužni da obavijeste Agenciju o primijenjenim tehničkim mjerama za zaštitu od zlonamjernih programa i neželjenih elektronskih komunikacija, u roku od 7 dana od početka njihove primjene, Agencija će dati mišljenje da li su preduzete mjere primjerene za zaštitu.</p> <p>Korisnici instalacijom prihvataju uslove pružanja usluga OTT provajdera. U slučaju bilo kakvih zloupotreba Agencija će reagovati u skladu sa zakonskim ovlaštenjima.</p>

<p>tehničkim mjerama za zaštitu od zlonamjernih programa i neželjenih elektronskih komunikacija, u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika.</p>		
<p>Član 4: Detaljniji komentari po stavovima od 1 do 4 dati su u nastavku.</p>	<p>Clan 4 se ne može odnositi na SMS I MMS, jer se po standardu poruke ne čuvaju duže od 2-3 dana. Postoji antifraud sistem za zastitu od spama. Blokiranje odredjenih neželjenih SMS poruka je moguće na zahtjev korisnika. Generalno odredba sadrži terminologiju karakteristicnu za email servis a ne koja se ne može odnositi na SMS/MMS. Postavlja se pitanje kako omogućiti ovu opciju za usluge kao što su Viber ili WhatsApp čije je uslove korišćenja korisnik prihvatio. U svakom slučaju sam dokument treba da ima jasno odredjenje da se ne odnosi na elektronsku poštu koju pružaju OTT provajderi jer ta komunikacija ne može biti pod kontrolom registrovanih operatora.</p>	<p>Na ovaj generalni komentar Agencija je dala detaljne odgovore po stavovima Člana 4 koji su dati u nastavku.</p>
<p>Član 4 stav 1 glasi: Operator usluga elektronske pošte je dužan da svojim korisnicima ponudi mogućnost uključivanja, isključivanja i podešavanja zaštite od neželjene elektronske pošte i zlonamjernih programa, pri čemu podešavanje sistema zaštite mora biti jednostavno i prilagođeno razumnim potrebama korisnika.</p>	<p>Tehnicki je na CT mail sistemu nemoguće isključiti antivirus zastitu na nivou pojedinacnog korisika (zastita od zlonamjernih programa, koji se presrijeću i smještaju u karantin). Po default-u antivirus zastita je aktivna svim korisnicima, što je u najboljem interesu korisnika. Što se tice antispama (neželjena elektronska pošta), ovdje korisnik sam podešava šta je za njega spam a šta nije, i sva ovako</p>	<p>U uslovima korišćenja ove usluge potrebno je navesti načine zaštite od neželjenih komunikacija, koje je operator primijenio. Iz komentara Crnogorskog Telekom se može zaključiti da anti SPAM zadovoljava uslove. Djelimično se prihvata sugestija CT-a i mijenja se stav 1 tako da glasi: "Operator usluga elektronske pošte je dužan da svojim korisnicima ponudi mogućnost</p>

	prepoznata pošta se smješta u poseban SPAM folder. Tehnicki je moguće na nivou korisnika isključiti antispam (na zahtjev).	uključivanja, isključivanja i podešavanja zaštite od neželjene elektronske pošte, pri čemu podešavanje sistema zaštite mora biti jednostavno i prilagođeno razumnim potrebama korisnika. Takođe operator usluga elektronske pošte je dužan da svojim korisnicima obezbijedi zaštitu od zlonamjernih programa koji se šalju putem elektronske pošte."
Član 4 stav 2 glasi: Operator elektronske pošte će dostaviti korisniku obavještenje o elektronskoj pošti za koju je sistem zaštite utvrdio da sadrži zlonamjerne programe ili neželjenu elektronsku poštu, kao i podatke o adresi pošiljaoca elektronske pošte.	Na zahtjev korisnika moguće je dostaviti korisniku informacije o pošti koju je antivirus zaštita zaustavila. Medjutim ovo obavještenje se ne šalje automatski. Tehnicki je medjutim moguće na sistemu uključiti opciju da se za svu poštu koju je antivirus prepoznao i zaustavio šalje automatsko obavještenje (opcija se može uključiti na sistemu). Sto se tice spam-a CT ne obavjestava korisnika o nezelenoj pošti, već sistem sam sve smješta u SPAM folder i korisnik u svako doba može da pristupi ovom folderu i pregledati postu prepoznatu kao spam.	Agencija je djelimično prihvatila komentar Crnogorskog Telekoma i izmijenila je stav 2 ovog člana tako da glasi: "Operator elektronske pošte će dostaviti korisniku obavještenje o elektronskoj pošti za koju je sistem zaštite utvrdio da sadrži zlonamjerne programe ili neželjenu elektronsku poštu, ukoliko sistem ima tehničke mogućnosti, kao i podatke o adresi pošiljaoca elektronske pošte."
Član 4 stav 3 glasi: Operator elektronske pošte dužan je sačuvati sve poruke elektronske pošte koje sistem zaštite, nakon filtriranja, čiji nivo propusnosti unaprijed određuje korisnik, označi kao neželjenu elektronsku poštu.	Ovo je suprotno članu 172 stav 2 Zakona o elektronskim komunikacijama ako to znači da operator ima uvid u sadržaj elektronske pošte. Dodatno problem su servisi OTT provajdera.	Ovim stavom se ne podrazumijeva uvid u sadržaj elektronske pošte. Ovo se odnosi na neželjene poruke koje je sistem zaštite registrovao i iste je potrebno sačuvati. Kako ste naveli u komentaru na stav 1 ovog člana vaš sistem zaštite funkcioniše na ovakav način.
Član 4 stav 4 glasi: Operator elektronske pošte je dužan da, na zahtjev korisnika, omogući pregled	Sve što je antivirus zaustavio čuva se na sistemu 15 dana, nakon toga se briše. Sve što je prepoznato kao SPAM kako je prethodno	Agencija je djelimično prihvatila komentar Crnogorskog Telekoma i izmijenila je stav 4 ovog člana tako da glasi:

zadržane elektronske pošte iz stava 3.	rečeno čuva se u SPAM folder-u I briše se nakon 30 dana.	"Operator elektronske pošte je dužan da čuva neželjenu elektronsku poštu iz stava 3 ovog člana najmanje 30 dana i omogućiti korisniku pregled iste."
<p>Član 8:</p> <p>Stav 1 glasi:</p> <p>Operator javne elektronske komunikacione mreže je dužan da na svojoj internet stranici, na vidnom i lako uočljivom mjestu, objavi e-mail adresu i telefonski broj svog kontakt centra za prijavu zloupotreba elektronske pošte i neželjenih elektronskih poruka.</p> <p>Stav 2 glasi:</p> <p>Korisnik usluga elektronske pošte prijavljuje neželjenu elektronsku poštu operatoru koji mu pruža uslugu na za to propisanu adresu (putem e-maila, slanjem SMS-a na broj ili pozivanjem kontakt telefona operatora).</p>	<p>Predlaže se brisanje oznacenog dijela odredbe jer Zakon o elektronskim komunikacijama ovo ne propisuje (samo e mail adresu za prijavu zloupotrebe elektronske poste u članu 179 stav 1) tako da stavovi 1 i 2 glase:</p> <p>Operator javne elektronske komunikacione mreže je dužan da na svojoj internet stranici, na vidnom i lako uočljivom mjestu, objavi e-mail adresu.</p> <p>Korisnik usluga elektronske pošte prijavljuje neželjenu elektronsku poštu operatoru koji mu pruža uslugu na za to propisanu adresu (putem e-maila, slanjem SMS-a na broj ili pozivanjem Službe za korisnike).</p>	<p>Stav 1</p> <p>Agencija ne prihvata predlog Crnogorskog Telekomu jer se broj telefona odnosi na korisnike koji ne koriste usluge e-maila.</p> <p>Stav 2</p> <p>Agencija djelimično prihvata predlog Crnogorskog Telekomu i vrši preformulaciju stava 2 tako da glasi:</p> <p>"Korisnik usluga elektronske pošte prijavljuje neželjenu elektronsku poštu operatoru koji mu pruža uslugu na za to određenu e-mail adresu ili slanjem SMS-a odnosno pozivanjem telefonskog broja kontakt centra za prijavu zloupotreba elektronske pošte i neželjenih elektronskih poruka."</p>
<p>Član 9 stav 1 glasi:</p> <p>Upotreba automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (pozivni automati), faks aparata, direktni telefonski pozivi ili upotreba elektronske pošte za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, dozvoljena je samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.</p>	<p>Predlog Člana 9 stav 1:</p> <p>Upotreba automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (pozivni automati), faks aparata ili upotreba elektronske pošte za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, dozvoljena je samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.</p>	<p>Agencija ne prihvata ovu primjedbu jer postoji mogućnost marketinga i putem telefonskog poziva.</p>
<p>Član 10 glasi:</p> <p>Agencija će uspostaviti, uređivati i održavati registar u elektronskom obliku (u daljem tekstu "Registar"), koji sadrži samo</p>	<p>Uspostavljanje Registra nije zakonom propisano a da bi se takva obaveza uspostavila morala bi biti zakonom propisana a ne podzakonskim aktom.</p>	<p>Agencija ne prihvata primjedbu Crnogorskog Telekomu.</p> <p>Agencija će rukovati registrom kao bazom a</p>

<p>telefonske brojeve i e-mail adrese korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga.</p> <p>Provjeru telefonskih brojeva i e-mail adresa upisanih u Registar Agencija obezbjeđuje preko svoje internet stranice.</p> <p>Upis/brisanje podataka u Registar, bez naknade, obavlja operator javne elektronske komunikacione mreže, koji sa korisnikom ima zaključen pretplatnički ugovor, na osnovu zahtjeva korisnika dostavljenog operatoru na jedan od sljedećih načina:</p> <ul style="list-style-type: none"> – dostavljanjem zahtjeva putem pošte ili u poslovnici operatora; – dostavljanjem zahtjeva, putem elektronske pošte sa adrese koja je prethodno registrovana kod operatora kao adresa elektronske pošte korisnika koji podnosi zahtjev; – slanjem SMS-a, sa telefonskog broja korisnika koji se želi upisati/brisati iz Registra, sa jednom od poruka: Želim upisati broj u Registar/ Želim izbrisati broj iz Registra. <p>Telefonski broj odnosno e-mail adresu za koji je podniet zahtjev iz stava 3 ovog člana operator je dužan da upiše/briše u Registar u roku od 2 radna dana od dana prijema ispravnog zahtjeva korisnika.</p>	<p>Obradivac dokumenta ovim izlazi iz okvira zakona sto je narocito neprihvataljivo da se podzakonskim aktom predvidi formiranje Registra koji moze predstavljati I krsenje osnovnih licnih prava korisnika -prava na privatnost I zastitu licnih podataka jer bi se kroz Registar ucinili javno dostupnim licni podaci korisnika poput broja telefona i email adrese (koja potencijalno moze sadrzati i puno ime osobe) pogotovo što je rijec o osobama koje su izrazile neslaganje da njihovi podaci budu dostupni za direktni marketing i komuniciranje u neke druge svrhe.</p> <p>Konsultujuici relevantne propise EU nijesmo naisli na propisivanje formiranja takve vrste registra pa ni u dokumentima na koje se Agencija poziva u obrazlozenju za donosenje Pravilnika kao sto je Direktiva 2002-58-EK a ni Predlog Uredbe 2017-003(COD kojom ce se pomenuta Direktiva staviti van snage). Dakle ni obavezujući međunarodni propisi, prema nasem saznanju, ne predviđaju formiranje ovakvog registra. Postoji primjer u praksa kakav je u Republici Hrvatskoj da je Ministarstvo privrede donijelo Pravilnik o Registru „Ne zovi“ (NN 47-16) ali je taj propis donijet na osnovu Zakona o zastiti potrosaca (ipak na osnovu eksplicitne zakonske odredbe tj clana 11a Zakona) I ne propisuje da se u registar unose podaci o email adresi vec samo brojevi telefona osoba</p>	<p>obaveza operatora je da evidentiraju zahtijeve korisnika i iste upisuju i brišu u bazu.</p> <p>Mišljenje AZLP:</p> <p>Registar koji sadrži telefonske brojeve i e-mail adrese korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga, shodno odredbama ZZPL predstavlja zbirku ličnih podataka. EKIP kao rukovalac je ,shodno članu 27 ZZPL, u obavezi da prije uspostavljanja zbirke ličnih podataka dostavi obavještenje nadzornom organu koje sadži podatke iz člana 26 stav 2 ZZPL. Sama obrada ličnih podataka u konkretnom slučaju nije sporna imajući u vidu da se upis u Registar, tj. obrada njihovih ličnih podataka vrši na osnovu zahtjeva korisnika dostavljenog operatoru na jedan od načina koji su precizirani Pravilnikom, što se može tumačiti kao davanje saglasnosti, pa je takva obrada podataka shodno članu 10 ZZPL zakonita. Imajući u vidu da bi Registar sadržao samo telefonske brojeve i e-mail adrese korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga, ispoštovano je načelo proporcionalnosti obrade ličnih podataka s obzirom da je obim</p>
--	---	---

<p>Obrazac zahtjeva iz stava 3 ovog člana je propisan u Prilogu 1 ovog pravilnika.</p>	<p>koje ne žele primati pozive i/ ili poruke (SMS I MMS) u svrhu marketinga i prodaje proizvoda i usluga putem telefona</p> <p>Ukoliko se Agencija opredijeli da bez jasnog zakonskog osnova formira Registar bilo bi neophodno da ne ide dalje od ovoga sto je propis I praksa u Hrvatskoj. Uostalom nezelenjena komunikacija pozivom ili porukom putem telefona se prije može smatrati uzmeniravanjem korisnika nego sto je to putem email adresa jer posredstvom internet korisnici se bukvalno „zasipaju“ raznim reklamnim porukama „kolačićima“,i raznim drugim sadržajima a da na to apsolutno ne mogu uticati , tako da sprecavanje direktnog marketinga (za one koji to zele sprijeciti) samo putem emaila a ne i za druge sadrzaje na internetu I nije neki značajni alat zaštite korisnika na internetu</p> <p>U skladu sa ovim komentarem treba usaglasiti I odredbe koje slijede nakon clana 10 Nacrta pravilnika</p> <p>Ukoliko bi obaveza formiranja Registra ostala postavlja se pitanje na koji nacin bi se azurirata ovaj registar? Da li treba da se napravi neka automatska integracija?.Da li se uskracivanje saglasnosti za koriscenje elektronske poste koju je korisnik ucinio prema jednom subjektu odnosi na sve , moguće da je nekim subjektima dao saglasnost a drugima uskratio. Ovo svakako mora biti jasno definisano ukoliko se ova</p>	<p>podataka ograničen na minimum koji je potreban za postizanje cilja pravilnog funkcioniranja odnosno svrhe obrade.</p>
--	---	--

	obaveza propiše	
<p>Član 13 stav 1 glasi: Operatori usluge elektronske pošte i javnih elektronskih komunikacionih mreža su dužni uskladiti svoje poslovanje sa odredbama ovog pravilnika u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika.</p>	<p>Neprimjereno kratak rok. Iz prakse se zna da ovako opsežne-zahtjevne nove obaveze operatori ne mogu implementirati u kratkim rokovima a naročito u slučaju ovog podzakonskog akta za koji procjenjujemo da će biti neophodno dodatno tumačenje od strane donosioca Predlog Člana 13 stav 1: Operatori usluge elektronske pošte i javnih elektronskih komunikacionih mreža su dužni uskladiti svoje poslovanje sa odredbama ovog pravilnika u roku od 12 mjeseci od dana stupanja na snagu ovog pravilnika.</p>	<p>Agencija djelimično prihvata primjedbu Crnogorskog Telekoma i mijenja stav 1 tako što rok od 30 dana produžava u rok od 6 mjeseca tako da stav 1 glasi: "Operatori usluge elektronske pošte i javnih elektronskih komunikacionih mreža su dužni uskladiti svoje poslovanje sa odredbama ovog pravilnika u roku od 6 mjeseci od dana stupanja na snagu ovog pravilnika."</p>

Pregled komentara, sugestija i primjedbi na tekst Nacrta pravilnika o uslovima i načinu sprečavanja i suzbijanja zloupotreba i prevara u pružanju usluga elektronske pošte Telenora

Tekst Nacrta pravilnika	Primjedbe/komentari Telenora d.o.o. Podgorica	Stav Agencije
<p>Član 3 glasi: Operator usluge elektronske pošte dužan je da obezbijedi tehničke i organizacione mjere zaštite od zloupotrebe u pružanju elektronske pošte i slanja neželjenih elektronskih poruka.</p> <p>Operator usluge elektronske pošte je dužan da obezbijedi primjerenu besplatnu zaštitu od neželjene elektronske pošte korisnicima svojih usluga. Operator je dužan da primijeni efikasnu zaštitu u zavisnosti od trenutnih rizika.</p> <p>Prilikom sprovođenja zaštite od zloupotrebe u pružanju elektronske pošte i slanja neželjenih elektronskih poruka operator će koristiti najbolje prakse za zaštitu pristupa internetu i usluzi elektronske pošte.</p> <p>Operator usluge elektronske pošte će, prilikom sprovođenja mjera zaštite korisnika od neželjene ili zlonamjerne elektronske pošte, kada je to potrebno, saradivati sa drugim operatorima javnih elektronskih komunikacionih mreža.</p> <p>Operator usluga elektronske pošte će obavijestiti Agenciju o primijenjenim</p>	<p>U članu 3 definiše se obaveza operatora "da obezbijedi primjerenu besplatnu zaštitu od neželjene elektronske pošte korisnicima svojih usluga". Naime, potrebno je definisati šta podrazumijeva implementacija primjerene zaštite kod operatora? Operator može da preduzme iz svog ugla razumne mjere zaštite ali da to ne bude dovoljno za prevarne radnje koje mogu od strane trećih lica da utiču na krajnje korisnike. Da li u tom slučaju se smatra da je operator sa svoje strane implementirao primjerenu zaštitu? Takođe, zaštita se odnosi na usluge koje pruža operator, što dovodi do pitanja kako regulisati OTT provajdere koji pružaju usluge svim građanima Crne Gore i na koje usluge operatori ne mogu da utiču ni da kontrolišu. Naime, operatori nemaju mogućnost da ulaze u sadržaj koji se šalje preko njihovih platformi.</p>	<p>Primjerena zaštita podrazumijeva korišćenje novih ili najnovijih rješenja koja su dostupna na tržištu. S obzirom da su u Članu 3 stav 5 operatori dužni da obavijeste Agenciju o primijenjenim tehničkim mjerama za zaštitu od zlonamjernih programa i neželjenih elektronskih komunikacija, u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika, a Agencija će dati mišljenje da li su preduzete mjere primjerene za zaštitu.</p> <p>Korisnici instalacijom prihvataju uslove pružanja usluga OTT provajdera. U slučaju bilo kakvih zloupotreba Agencija će reagovati u skladu sa zakonskim ovlašćenjima.</p>

<p>tehničkim mjerama za zaštitu od zlonamjernih programa i neželjenih elektronskih komunikacija, u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika.</p>		
<p>Član 4 stav 1 glasi: Operator usluga elektronske pošte je dužan da svojim korisnicima ponudi mogućnost uključivanja, isključivanja i podešavanja zaštite od neželjene elektronske pošte i zlonamjernih programa, pri čemu podešavanje sistema zaštite mora biti jednostavno i prilagođeno razumnim potrebama korisnika.</p>	<p>U članu 4 stav 1 definisano je da <i>''operator usluga elektronske pošte je dužan da svojim korisnicima ponudi mogućnost uključivanja, isključivanja i podešavanja zaštite od neželjene elektronske pošte i zlonamjernih programa''</i>. Nije jasno kako se od operatora očekuje da omogući ovu opciju za usluge kao što su Viber ili WhatsApp koje funkcionišu mimo kontrole operatora i za koje su krajnji korisnici pristali da koriste svojevoljno na način što su instalacijom tih aplikacija prihvatili njihove uslove korišćenja.</p>	<p>Korisnici instalacijom prihvataju uslove pružanja usluga OTT provajdera. U slučaju bilo kakvih zloupotreba Agencija će reagovati u skladu sa zakonskim ovlašćenjima.</p>
<p>Član 4 stavovi 2,3 i 4 glase: Operator elektronske pošte će dostaviti korisniku obavještenje o elektronskoj pošti za koju je sistem zaštite utvrdio da sadrži zlonamjerne programe ili neželjenu elektronsku poštu, kao i podatke o adresi pošiljaoca elektronske pošte. Operator elektronske pošte dužan je sačuvati sve poruke elektronske pošte koje sistem zaštite, nakon filtriranja, čiji nivo propusnosti unaprijed određuje korisnik, označi kao neželjenu elektronsku poštu. Operator elektronske pošte je dužan da, na zahtjev korisnika, omogući pregled zadržane elektronske pošte iz stava 3</p>	<p>U članu 4 stav 2, 3 i 4 definiše se obaveza operatora da <i>''sačuvati sve poruke elektronske pošte koje sistem zaštite, nakon filtriranja, čiji nivo propusnosti unaprijed određuje korisnik, označi kao neželjenu elektronsku poštu''</i>. Naime, operator bi radi ispunjenja ove odredbe morali da zalaze u sadržaj korisničkih poruka i dodatno da čuvaju taj isti sadržaj (bez jasnog navođenja na koji period), što je suprotno članu 172 stav 2 Zakona o elektronskim komunikacijama. Dodatno ovdje postoji i ograničenje koje je već navedeno a to je da je bilo koja radnja moguća samo za usluge koje pruža operator tj. ne uključuje i usluge OTT provajdera.</p>	<p>Agencija je djelimično prihvatila komentar Telenora i izmijenila je stav 2 ovog člana tako da glasi: "Operator elektronske pošte će dostaviti korisniku obavještenje o elektronskoj pošti za koju je sistem zaštite utvrdio da sadrži zlonamjerne programe ili neželjenu elektronsku poštu, ukoliko sistem ima tehničke mogućnosti, kao i podatke o adresi pošiljaoca elektronske pošte." Stavom 3 se ne podrazumijeva uvid u sadržaj elektronske pošte. Ovo se odnosi na neželjene poruke koje je sistem zaštite registrovao i iste je potrebno sačuvati.</p>

<p>Član 6 glasi:</p> <p>Operator usluga elektronske pošte je dužan da sprovodi stalni nadzor svoje mreže u cilju identifikacije zloupotrebe usluga elektronske pošte i primjenjuje primjerene mjere da onemogući uočenu zloupotrebu usluga elektronske pošte.</p> <p>Operator usluga elektronske pošte je dužan da sprovede mjere smanjenja ili zaustavljanja slanja neželjene elektronske pošte od strane svoga korisnika, kada to utvrdi ili dobije obavještenje o slanju neželjene elektronske pošte u mreže drugih operatora.</p> <p>Kada operator primi dokaz da je pretplatnik poslao neželjenu elektronsku poruku ili da je korisnički nalog elektronske pošte bio zloupotrijebljen, dužan je da utvrdi činjenično stanje i, u zavisnosti od stepena pričinjene zloupotrebe, upozori pretplatnika ili privremeno onemogući upotrebu korisničkog naloga elektronske pošte o čemu, bez odlaganja, obavještava pretplatnika u pisanom obliku.</p> <p>Ako pretplatnik ponavlja kršenje obaveze iz stava 3 ovog člana utvrđene pretplatničkim ugovorom, operator ima pravo da trajno izbriše pretplatnikov korisnički nalog elektronske pošte i raskine pretplatnički ugovor, u skladu sa odredbama tog ugovora i opštim uslovima pružanja usluga.</p>	<p>U članu 6 je definisano da <i>''kada operator primi dokaz da je pretplatnik poslao neželjenu elektronsku poruku ili da je korisnički nalog elektronske pošte bio zloupotrijebljen, dužan je da utvrdi činjenično stanje i, u zavisnosti od stepena pričinjene zloupotrebe, upozori pretplatnika ili privremeno onemogući upotrebu korisničkog naloga elektronske pošte o čemu, bez odlaganja, obavještava pretplatnika u pisanom obliku''</i>. Smatramo da ovo treba precizirati na način da se napravi jasna razlika između situacije gdje se pokušava slanja masovnih SPAM poruka npr. treća strana (koja nema ugovorni odnos sa operatorom) pokušava da odjednom pošalje 10.000 poruka i situacije kada pojedinačni korisnik šalje poruke npr. uznemiravajućeg sadržaja drugom korisniku. Prva situacija iziskuje brzo reagovanje kako ne bi nastale veće šteta usleg čega često dolazi do hitnog gašenja određenog korisnika, dok u drugoj situaciji korisnik može prvo da bude upozoren pa tek naknadno i ugašen.</p>	<p>Agencija ne prihvata predlog Telenor-a jer je ovim članom ostavljena sloboda operatoru da sam procijeni, u zavisnosti od pričinjene zloupotrebe, da li će odmah da onemogući korisnika da dalje vrši zloupotrebu ili upozori korisnika koji vrši zloupotrebu.</p>
--	---	--

<p>Operator usluga elektronske pošte će obavijestiti korisnika o razlozima djelimičnog ili potpunog onemogućavanja pristupa uslugama i daće mu uputstvo o mjerama koje je korisnik dužan preduzeti radi otklanjanja zloupotrebe na svojoj terminalnoj opremi.</p>		
<p>Član 9 stav 1 glasi: Upotreba automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (pozivni automati), faks aparata, direktni telefonski pozivi ili upotreba elektronske pošte za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, dozvoljena je samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.</p>	<p>U članu 9 stav 1 definisano je po uzoru na član 178 stav 1 Zakona o elektronskim komunikacijama da <i>''upotreba automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (pozivni automati), faks aparata, direktni telefonski pozivi ili upotreba elektronske pošte za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, dozvoljena je samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika''</i>. S obzirom na datu odredbu i član 178 stav 2 Zakona o elektronskim komunikacijama (<i>''Pravno ili fizičko lice, bez obzira na saglasnost korisnika, kontakt podatke za elektronsku poštu koje dobije od svojih kupaca može koristiti radi reklamiranja i prodaje proizvoda i usluga, pod uslovom da je kupcu omogućio da, na jednostavan način i bez naknade, da primjedbe ili odbije korišćenje svojih elektronskih kontakt podataka u te svrhe, tokom njihovog prikupljanja ili prilikom dobijanja svake poruke, u slučaju da korisnik nije prethodno odbio takvu upotrebu podataka''</i>) potrebno je da Agencija pojasni da li operatori imaju pravo da šalju SMS poruke svojim korisnicima u kojima reklamiraju svoje usluge i proizvode, a koji su direktno vezani za usluge za koje je korisnik već potpisao</p>	<p>Agencija smatra da operator može korisnicima sa kojima je sklopio pretplatnički ugovor da šalje reklamne poruke za svoje proizvode i usluga ukoliko je korisnik pri registraciji dao pisanu saglasnost.</p>

<p>Član 9 stav 4 glasi: Prvi e-mail, SMS, MMS ili druga vrsta elektronskih poruka iz stava 3 treba da bude sačinjena na način da primaocu omogući:</p> <ul style="list-style-type: none"> – da vidi identitet pošiljaoca i predmet elektronske poruke, – da obriše elektronsku poruku, a da ne mora preuzeti sadržaj poruke ili njen prilog, – da odbije ili pristane na prijem elektronskih poruka, – da slanje odgovora iz stava 3 ovog člana bude besplatno za korisnika 	<p>pretplatnički ugovor?</p> <p>U članu 9 stav 4 alineja 2 definiše da između ostalog <i>''provi e-mail, SMS, MMS ili druga vrsta elektronskih poruka iz stava 3 treba da bude sačinjena na način da primaocu omogući: da obriše elektronsku poruku, a da ne mora preuzeti sadržaj poruke ili njen prilog''</i>. Naime, ova odredba nije primjenljiva za SMS usluge.</p>	<p>Agencija smatra da se ova usluga primjenjuje na servise kod kojih za to postoji tehnička mogućnost.</p>
<p>Član 10 stav 1 glasi: Agencija će uspostaviti, uređivati i održavati registar u elektronskom obliku (u daljem tekstu "Registar"), koji sadrži samo telefonske brojeve i e-mail adrese korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga. Provjeru telefonskih brojeva i e-mail adresa upisanih u Registar Agencija obezbjeđuje preko svoje internet stranice.</p>	<p>U članu 10 stav 1 definiše se uspostavljanje Registra koji sadrži telefonske brojeve i e-mail adrese korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga. Naime, treba imati u vidu da jako često se iz nečije e-mail adrese može doći do imena korisnika (npr. marko.marković@gmail.com) što predstavlja javnu dostupnost određenih ličnih podataka. Smatramo da je ovakav pristup suprotan principu zaštite privatnosti tj. da se upravo za lica koja ne žele da primaju direktni marketing pravi lista sa potencijalnim ličnim podacima koja će biti javno dostupna. Iz navedenog se dolazi do zaključka da ukoliko korisnik nije eksplicitno izrazio svoje protivljenje dobijanju direktnog marketinga (potpisao zahtjev za upis/brisanje telefonskog broja ili e-mail adrese u Registar telefonskih brojeva i</p>	<p>Agencija ne prihvata primjedbu Telenora. Mišljenje AZLP: Registar koji sadrži telefonske brojeve i e-mail adrese korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga, shodno odredbama ZZPL predstavlja zbirku ličnih podataka. EKIP kao rukovalac je ,shodno članu 27 ZZPL, u obavezi da prije uspostavljanja zbirke ličnih podataka dostavi obavještenje nadzornom organu koje sadrži podatke iz člana 26 stav 2 ZZPL. Sama obrada ličnih podataka u konkretnom slučaju nije sporna imajući u vidu da se upis u Registar, tj. obrada njihovih ličnih podataka vrši na osnovu zahtjeva korisnika dostavljenog operatoru na jedan od načina koji su precizirani Pravilnikom, što se može tumačiti kao davanje saglasnosti, pa je takva obrada podataka shodno članu 10 ZZPL</p>

	<p>e-mail adresa korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga) smatra se da želi da prima direktni marketing.</p>	<p>zakonita. Imajući u vidu da bi Registar sadržao samo telefonske brojeve i e-mail adrese korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga, ispoštovano je načelo proporcionalnosti obrade ličnih podataka s obzirom da je obim podataka ograničen na minimum koji je potreban za postizanje cilja pravilnog funkcioniranja odnosno svrhe obrade.</p>
	<p>Smatramo da je potrebno takođe jasno isključiti odgovornost operatora u dijelu prijema poruka sa direktnim marketingom/uznemiravajućeg sadržaja koje su do krajnjeg korisnik došli na način koji ne može da kontroliše operator. Naime, sadržaj koji stiže preko platformi OTT provajdera nije pod kontrolom operatora i samim time smatramo da ne treba da budu uključeni u ovom dijelu. Takođe ukoliko treća strana ima sa operatorom ugovor o pružanju usluga tj. o slanju SMS poruka svojim potrošačima (npr. banke, lanci prodavnica) ne vidimo mogućnost da kontrolišemo/provjeravamo da li svi brojevi sa liste koju nam treća lica dostave su brojevi potrošača koji su stvarno dali svoju saglasnot za prijem poruka za direktni marketing.</p>	<p>Korisnici instalacijom prihvataju uslove pružanja usluga OTT provajdera. U slučaju bilo kakvih zloupotreba Agencija će reagovati u skladu sa zakonskim ovlašćenjima.</p>

Pregled komentara, sugestija i primjedbi na tekst Nacrta pravilnika o uslovima i načinu sprečavanja i suzbijanja zloupotreba i prevara u pružanju usluga elektronske pošte AD MIND d.o.o.

Tekst Nacrta pravilnika	Primjedbe/komentari AD MIND d.o.o. Nikšić	Stav Agencije
<p>Član 9 stav 3 glasi: Pribavljanje saglasnosti putem e-maila, SMS, MMS ili drugih vrsta elektronskih poruka se može obezbijediti i na način što korisnik prilikom prijema prvog e-maila, SMS, MMS ili drugih vrsta elektronskih poruka treba da potvrdno odgovori na prethodno definisanu adresu ili broj. U slučaju da korisnik ne odgovori potvrdno na prvi dobijeni e-mail, SMS, MMS ili drugu vrstu elektronskih poruka od strane pošiljaoca, smatra se da pošiljalac nema saglasnost korisnika.</p>	<p>PREDLOG ADMIND D.O.O. Član 9. stav 3: „<u>Pribavljanje saglasnosti putem e-maila, SMS, MMS ili drugih vrsta elektronskih poruka se može obezbijediti i na način što korisnik prilikom prijema prvog e-maila, SMS, MMS ili drugih vrsta elektronskih poruka treba da potvrdno odgovori na prethodno definisanu adresu, broj ili na drugi dokaziv način.</u>“</p> <p>Obrazloženje: Dodaje se „ili na drugi dokaziv način“. Pored definisane adrese ili broja potrebno je ostaviti i formulaciju na drugi dokaziv način jer postoje i druge opcije elektronskog prihvatanja saglasnosti.</p>	<p>Djelimično se prihvata primjedba ADMIND-a i mijenja član 9 stav 3 tako da glasi: "Pribavljanje saglasnosti putem e-maila, SMS, MMS ili drugih vrsta elektronskih poruka se može obezbijediti i na način što korisnik prilikom prijema prvog e-maila, SMS, MMS ili druge vrste elektronskih poruka treba da potvrdno odgovori da pristaje da prima elektronske poruke, na prethodno definisanu adresu, broj ili drugi dokaziv način. U slučaju da korisnik ne odgovori potvrdno na prvi dobijeni e-mail, SMS, MMS ili drugu vrstu elektronskih poruka upućenu od strane pošiljaoca, smatra se da pošiljalac nema saglasnost korisnika da mu šalje elektronske poruke."</p>
	<p>Član 9. stav 3: „U slučaju da korisnik ne odgovori potvrdno na prvu dobijeni e-mail, SMS, MMS ili drugu vrstu elektronskih poruka od strane pošiljaoca, smatra se da je korisnik dao saglasnost o prijemu, sve do trenutka kada zatraži suprotno na način predviđen pravilnikom.“</p> <p>Obrazloženje: Mišljenja smo da navedeni stav treba korigovati. Korisnik koji primi inicijalnu poruku, sa ponuđenim mogućnostima da se odjavi ili da blokira</p>	<p>Agencija ne prihvata predlog ADMIND-a jer smatra da je potrebna izričita saglasnost korisnika.</p>

prijem istih, a to ne učini, ne može se tretirati kao da nije dao saglasnost. U praksi postoje slučajevi da korisnik ima mogućnost da se odjavi ili da blokira određenog pošiljaoca ali on to ne uradi, već pročita sadržaj navedene poruke i klikne na određeni link koji je predmet direktne poruke. Kroz dokaziv način mi možemo utvrditi koji je korisnik pogledao poruku i kliknuo na link za više informacija.

Smatramo da bi stav trebao da glasi: Napominjemo da u slučajevima slanja WhatsApp, Viber ili Telegram poruke ovaj stav nije problematičan iz razloga što svaki korisnik prilikom prijema iste mora dati saglasnost da bi poruku otvorio i pregledao. Pored saglasnosti o prijemu, korisnik ima mogućnost odjave u bilo kom momentu, o čemu postoji jasna, dokaziva evidencija. SMS tehnički ne nudi mogućnost prethodnog upita o prijemu poruke, ali je neophodno korigovati stav kao što je predloženo. Stav bi trebalo da podrazumijeva da se prilikom inicijalne poruke svakom korisniku ostavi mogućnost da se putem klika na link izjasni o prijemu istih. Formulacija da oni koji ne odgovore se smatraju da nisu dali saglasnost nije prihvatljiva jer direktno utiče na poslovanje firmi koje se bave direktnim marketingom. Cilj pravilnika je da se zaštite korisnici, a ne da se blokira rad komercijalnih firmi.

Dodatni argument da predložena formulacija nije dobra je i član 10. Pravilnika Član 10 jasno predviđa da u „Registru“ mogu da se nađu samo korisnici koji su podnijeli zahtjev da budu u „Registru“, a ne i korisnici koji nisu potvrdno odgovorili na inicijalnu poruku. Imajući u vidu sve navedeno, smatramo da je neophodno preformulisati član 9. stav 3. da glasi:

Upotreba automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (pozivni automati), faks aparata, direktni telefonski pozivi ili upotreba elektronske pošte za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, dozvoljena je samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.

Saglasnost korisnika iz stava 1, može se pribaviti pisanim putem, putem e-maila, SMS-a ili na drugi dokaziv način.

Pribavljanje saglasnosti putem e-maila, SMS, MMS ili drugih vrsta elektronskih poruka se može obezbijediti i na način što korisnik prilikom prijema prvog e-maila, SMS, MMS ili drugih vrsta elektronskih poruka treba da potvrdno odgovori na prethodno definisanu adresu, broj ili na drugi dokaziv način. U slučaju da korisnik ne odgovori potvrdno na prvu dobijeni e-mail, SMS, MMS ili drugu vrstu elektronskih poruka od strane pošiljaoca, smatra se da je korisnik dao

	<p>saglasnost o prijemu, sve do trenutka kada zatraži suprotno na način predviđen pravilnikom.</p> <p>Prvi e-mail, SMS, MMS ili druga vrsta elektronskih poruka iz stava 3 treba da bude sačinjena na način da primaocu omogući:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ da vidi identitet pošiljaoca i predmet elektronske poruke,▪ da obriše elektronsku poruku, a da ne mora preuzeti sadržaj poruke ili njen prilog,▪ da odbije ili pristane na prijem elektronskih poruka,▪ da slanje odgovora iz stava 3 ovog člana bude besplatno za korisnika	
--	--	--

Mišljenje Agencije za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama na tekst Nacrta pravilnika o uslovima i načinu sprečavanja i suzbijanja zloupotreba i prevara u pružanju usluga elektronske pošte

Odlučujući po Zahtjevu Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost br. 06-11-3064-1/17 od 23.03.2018. godine, kojim od Agencije za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama traži mišljenje o usaglašenosti Nacrta pravilnika o uslovima i načinu sprečavanja i suzbijanja zloupotreba i prevara u pružanju usluga elektronske pošte, a posebno u dijelu Zahtjeva za upis/brisanje telefonskog broja ili e-mail adrese u Registar telefonskih brojeva i e-mail adresa korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga, sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, Savjet Agencije je na sjednici održanoj 20.04.2018. godine utvrdio sljedeće:

M I Š L J E N J E

Nacrt pravilnika o uslovima i načinu sprečavanja i suzbijanja zloupotreba i prevara u pružanju usluga elektronske pošte je usaglašen sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

O b r a z l o ž e n j e

Dana 23.03.2018. godine ovoj Agenciji se obratila Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Zahtjevom br. 06-11-3064-1/17 kojim traži Mišljenje o usaglašenosti Nacrta pravilnika o uslovima i načinu sprečavanja i suzbijanja zloupotreba i prevara u pružanju usluga elektronske pošte, a posebno u dijelu upisa/brisanja telefonskog broja ili e-mail adrese u Registar telefonskih brojeva i e-mail adresa korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga, sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Postupajući u skladu sa članom 50 tačka 3 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti („Službeni list CG“, br. 79/08, 70/09, 44/12 i 22/17) -ZZPL, u kojem se navodi da Agencija daje mišljenja u vezi sa primjenom ovog zakona, a na osnovu predmetnog Zahtjeva, Savjet Agencije je mišljenja da je Nacrt pravilnika usaglašen sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Prilikom razmatranja usklađenosti Nacrta pravilnika sa odredbama ZZPL-a, Savjet Agencije je pošao od sljedećih odredbi, i to:

- člana 1 kojim se propisuje da se zaštita podataka o ličnosti obezbjeđuje pod uslovima i na način propisan ovim zakonom, a u skladu sa principima i standardima sadržanim u potvrđenim međunarodnim ugovorima o ljudskim pravima i osnovnim slobodama i opšte prihvaćenim pravilima međunarodnog prava.

- člana 2 kojim se propisuje da se lični podaci moraju obrađivati na pošten i zakonit način i ne mogu se obrađivati u većem obimu nego što je potrebno da bi se postigla svrha obrade niti na način koji nije u skladu sa njihovom namjenom;
- člana 15 stav 1 kojim se propisuje da se prije obrade ličnih podataka u svrhe direktnog marketinga, licu mora dati mogućnost da se usprotivi obradi podataka;
- člana 15 stav 2 kojim se propisuje da ukoliko se u svrhe direktnog marketinga koriste podaci iz člana 13 ovog zakona - posebna kategorija, neophodna je saglasnost lica čiji se podaci obrađuju;
- člana 9 stav 1 tačka 6 kojim se propisuje da je saglasnost slobodno data izjava u pisanoj formi ili usmeno na zapisnik, kojom lice nakon što je informisano o namjeni obrade, izražava pristanak da se njegovi lični podaci obrađuju za određenu namjenu;
- člana 9 stav 1 tačka 7 kojim se propisuje da su posebne kategorije ličnih podataka lični podaci koji se odnose na rasno ili etničko porijeklo, političko mišljenje, vjersko ili filozofsko uvjerenje, članstvo u sindikalnim organizacijama, kao i podaci koji se odnose na zdravstveno stanje ili seksualni život.

S aspekta zaštite podataka o ličnosti, članovi 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11 i 12 Nacrta pravilnika su od naročitog značaja s obzirom da se njima uređuju pitanja iz oblasti zaštite podataka o ličnosti u vezi sa direktnim marketingom.

Članom 3 Nacrta pravilnika propisuju se obaveza operatora da obezbijedi tehničke i organizacione mjere zaštite od zloupotrebe u pružanju elektronske pošte i slanja neželjenih elektronskih poruka, dok se u stavu 2 propisuje obaveza operatora da obezbijedi primjerenu besplatnu zaštitu od neželjene elektronske pošte korisnicima svojih usluga, te da je isti dužan da primijeni efikasnu zaštitu u zavisnosti od trenutnih rizika. Članom 4 propisuje se obaveza Operatora usluga elektronske pošte da svojim korisnicima ponudi mogućnost uključivanja, isključivanja i podešavanja zaštite od neželjene elektronske pošte i zlonamjernih programa, pri čemu podešavanje sistema zaštite mora biti jednostavno i prilagođeno razumnim potrebama korisnika. U stavu 4 istog člana propisuje se obaveza dostavljanja obavještenja o elektronskoj pošti za koju je sistem zaštite utvrdio da sadrži zlonamjerne programe ili neželjenu elektronsku poštu, kao i podatke o adresi pošiljaoca elektronske pošte. Na osnovu prethodno navedenog, Savjet Agencije je mišljenja da su član 3 i 4 Nacrta pravilnika u saglasnosti sa članom 24 ZZPL kojim se uređuju tehničke, kadrovske i organizacione mjere zaštite ličnih podataka prilikom obrade.

Članom 8 stav 2 Nacrta pravilnika se propisuje mogućnost prijavljivanja neželjene elektronske pošte operatoru, dok se u stavu 4 propisuje da je Operator elektronske pošte dužan da odgovori korisniku na svaki njegov prigovor u vezi sa neželjenom elektronskom poštom, u roku od osam dana od dana prijema tog prigovora.

Članom 15 ZZPL predviđeno je da se prije obrade ličnih podataka u svrhe direktnog marketinga, licu mora dati mogućnost da se

usprotivi obradi podataka. Iz navedenog se može izvući zaključak da bi se licu trebalo omogućiti da i nakon prijema poruke koja se može tretirati kao direktni marketing, tj. poslije obrade podataka može uložiti prigovor.

Član 9 stav 1 Nacrta pravilnika propisuje da je upotreba automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (pozivni automati), faks aparata, direktni telefonski pozivi ili upotreba elektronske pošte za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, dozvoljena samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika. Navedena norma svojim sadržajem u potpunosti odgovara članu 13 stav 1 Direktive 2002/58EZ, a takođe je saglasna i sa članom 15 ZZPL. Pomenutom direktivom se u članu 13 stav 4 propisuje da je zabranjeno slanje elektronskom poštom poruka u svrhu direktnog marketinga ukoliko je sakriven identitet pošiljaoca ili njegova adresa na koju bi primalac mogao poslati obavještenje o prestanku slanja ovih saopštenja. Prethodno navedena norma sadržana je u članu 11 stav 4 Nacrta pravilnika.

U članu 9 stavovi 2 i 3 uređuje se pitanje davanja saglasnosti. U stavu 2 propisuje se da se saglasnost može pribaviti pisanim putem, putem e-maila, SMS-a ili na drugi dokaziv način, dok se u stavu 3 propisuje da se pribavljanje saglasnosti putem e-maila, SMS, MMS ili drugih vrsta elektronskih poruka može obezbijediti i na način što korisnik prilikom prijema prvog e-maila, SMS, MMS ili drugih vrsta elektronskih poruka treba da potvrdno odgovori na prethodno definisanu adresu ili broj. U slučaju da korisnik ne odgovori potvrdno na prvu dobijeni e-mail, SMS, MMS ili drugu vrstu elektronskih poruka od strane pošiljaoca, smatra se da pošiljalac nema saglasnost korisnika. Prethodno navedeno je saglasno članu 9 stav 1 tačka 6 ZZPL.

Članovima 10, 11 i 12 uređuju se pitanja u vezi sa: formiranjem Registra, obima podataka koji sačinjavaju Registar, načina upisa/brisanja podataka u Registar, obaveza provjere statusa korisnika u Registru prije slanja neželjene pošte, pristup podacima iz Registra.

Registar koji sadrži telefonske brojeve i e-mail adrese korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga, shodno odredbama ZZPL predstavlja zbirku ličnih podataka. EKIP kao rukovalac je, shodno članu 27 ZZPL, u obavezi da prije uspostavljanja zbirke ličnih podataka dostavi obavještenje nadzornom organu koje sadrži podatke iz člana 26 stav 2 ZZPL. Sama obrada ličnih podataka u konkretnom slučaju nije sporna imajući u vidu da se upis u Registar, tj. obrada njihovih ličnih podataka vrši na osnovu zahtjeva korisnika dostavljenog operatoru na jedan od načina koji su precizirani Pravilnikom, što se može tumačiti kao davanje saglasnosti, pa je takva obrada podataka shodno članu 10 ZZPL zakonita. Imajući u vidu da bi Registar sadržao samo telefonske brojeve i e-mail adrese korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga, ispoštovano je načelo proporcionalnosti obrade ličnih podataka s obzirom da je obim podataka ograničen na minimum koji je potreban za postizanje cilja pravilnog

funkcioniranja odnosno svrhe obrade.

Savjet Agencije je razmatrajući cjelokupnu sadržinu Nacrta pravilnika zauzeo mišljenje da će se stupanjem na snagu istog, otkloniti veliki broj zloupotreba ličnih podataka u svrhe direktnog marketinga, a koji su u najvećem broju slučajeva direktna posljedica zloupotreba Univerzalnog imenika koji je propisan članom 84 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Sl. list Crne Gore", br. 040/13, 056/13, 002/17). Prednje iz razloga što Univerzalni imenik otkriva lične podataka korisnika kao što su : ime i prezime, adresu i dodijeljeni pretplatnički broj, te na taj način lični podaci postaju „javni“ i podložni zloupotrebama u svrhu direktnog marketinga. Mogućnost korisnika da zahtijevaju zabranu unošenja i objavljivanja podataka iz Univerzalnog imenika u praksi se pokazala kao nedovoljna mjera zaštite od navedenih zloupotreba, međutim uz uvođenje Registra koji sadrži telefonske brojeve i e-mail adrese korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga u velikoj mjeri će se smanjiti mogućnost zloupotrebe.

Na osnovu naprijed navedenog, Savjet Agencije je mišljenja istaknutog u dispozitivu.