

# Inspekcija kao instrument zaštite korisnika telekomunikacionih usluga prema direktivi 2009/140/EC

Autor, Dr Bratislav Blagojević dip.el.inž., MS Net Beograd

*Sadržaj — Najnovijom direktivom 2009/140/EC Evropskog parlamenta posebno je dat naglasak na aspekt zaštite potrošača u oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija. Ovaj rad upravo razrađuje ovaj vrlo važan aspekt direktive a u svetlu novog Zakona o elektronskim komunikacijama i vraćanja institucije INSPEKCIJE u zakonodavne okvire.*

**Ključne reči — Inspekcija, Direktiva 2009/140/EC.**

## UVOD

U trendu sve sofisticiranijih usluga u oblasti informaciono-komunikacione tehnologije krajnji potrošač često ima potrebu da zatraži zaštitu svojih potrošačkih prava od pružaoca usluga ili od nadležnih institucija države ukoliko je nezadovoljan ponašanjem i reakcijom pa i korekcijom pružaoca telekomunikacione usluge.

Svakodnevna agresivna kampanja koju sprovode proizvođači odnosno distributeri telekomunikacionih usluga u sebi često sadrži tehnološke nejasnoće i pretpostavke koje potrošač ne razume ili pogrešno tumači. Svaka usluga obično počinje sklapanjem obligacionog ugovora koji u sebi precizira ili bi bar trebalo da je tako, način pružanja usluge, tehnologiju servisa, cenu usluge i na kraju zaštitu potrošača usled nezadovoljstva u samom postupku pružanja usluge. Ugovori su često pisani „sitnim slovima,, i u sebi kriju neke pretpostavke na koje ljubazni činovnici u prodajnim šopovima ne ukazuju ili to površno naglašavaju.

## PRAKTIČNA ZAŠTITA KORISNIKA

Ono što se mora jasnije definisati u sve većem setu usluga i servisa koje nude komunikacione kompanije je zaštita korisnika usluga. Kako je predviđeno direktivama EU iz 2009 godine to mogu u krajnjem slučaju biti regularni osnovni i privredni SUDOVI ali samo ako imaju stručnog kapaciteta za to. U našoj zemlji to nije moguće jer posao stručne analize po našim zakonima obavljaju veštaci različitih struka koje sud angažuje po potrebi.

Ovakva procedura nema manjkavosti sa aspekta stručnosti ali je vrlo spora i po nekad nekompetentna jer postoji t.zv. proces „super veštačenja,, što može proces žalbe korisnika usluga odvesti u nedefinisani period rešavanja.

Formiranjem RATELA kao nezavisnog regulatornog tela u oblasti telekomunikacija jasno je definisan status prvostepene zaštite potrošača i korisnika telekomunikacionih usluga. Agencija bi po svojoj nadležnosti morala da jasno propisuje procedure tržišnog nastupa operatora sa jasno definisanim procedurama garancije i ugovornih obaveza davaoca i primaoca usluge. Nadzor u ovom delu morao bi biti jasno definisan tako da bi RATEL morao da odobrava forme „obligacionih ugovora,, sa tehničko tehnološkim uputstvom i jasnom garancijskom normom. Ovakvim jasnim stavom RATEL bi eliminisao sve one tehničko tehnološke nejasnoće koje običan građanin, neuki korisnik ne mora da poznaje ali to znači i da zbog toga ne mora da bude „varan,,.

Propisivanje standarda i normi kod ugovaranja sofisticiranih telekomunikacionih usluga u mnogome bi se eliminisale t.zv. inicijalne greške koje mogu biti uzrok nerazumevanja i kasnije i uzrok žalbenih postupaka koji u krajnjem mogu završavati na sudu.

Autor ovog rada smatra da je najbolja prelazna varijanta za rešavanje problema zaštite korisnika postojanje INSPEKCIJE koja bi bila državna i koja bi bila drugostepeni organ u upravno-pravnom postupku neke žalbene procedure. Dugogodišnje odsustvo inspekcije u oblasti telekomunikacija stvorilo je niz problema u implementaciji zakonskih okvira a posebno izazvalo opravdanu sumnju krajnjeg korisnika (skoro svih građana) u istinitost namera operatora i provajdera informaciono-komunikacionih usluga na našem tržištu.

Pod velikim pritiskom stručne javnosti a i zaštitnika potrošača, kao i na osnovu Direktiva EC 2009/140/EC resorno ministarstvu predložilo je a Naraodna skupština usvojila novi Zakona o elektronskim komunikacijama (usvojen juna 2010 godine). U novom Zakonu o elektronskim komunikacijama posle sedam godina ponovo

se pojavila INSPEKCIJA kao instrument zaštite potrošača informaciono-komunikacionih usluga. Iako nedovoljno definisana i zakonski uokvirena pojava INSPEKCIJE je veliki korak u samom postupku zaštite potrošača a i samih operatora od uticaja monopolističkih giganata u delu interkonekcije.

### *Statusna pozicija inspekcije*

Inspekcija bi kao drugostepeni žalbeni – državni organ rešavala vrlo brzo sve pretstavke i žalbe i delovala preventivno kod definisanja procedura pravnih normi t.zv. GARANTNOG perioda USLUGA koji mora biti deo isporučene usluge a koji mora biti tehničko-tehnološki opisan u pratećim dokumentima ugovorne obaveze u ostvarivanju neke od informacionih usluga.

Stručna i tehnički opremljena, inspekcija bi efikasno delovala i u svim nesuglasicama oko procedura interkonekcije između operatera i nosioca back-bone mreže.

Inspekcija bi morala da ima ovlašćenja brzog delovanja postupkom izvršnosti rešenja koja bi se donosila u postupku zaštite korisnika. Tek nakon donetih rešenja stranke nezadovoljne ovim rešavanjem mogle bi da se žale redovnim sudovima gde bi predsedavajućem sudiji bilo znatno olakšano postupanje zbog stručno-opisanog postupka od strane inspekcije koja je po strukturi državni organ.

U samom izvornom postupku definisanja ovlašćenja i pozicije INSPEKCIJE treba obezbediti političku nepristrasnost izbora inspektora kroz jasne kriterijume koji bi bili slični izboru sudija. Ovako bi se obezbedila brza nepristrasna državna intervencija uz očuvanje svih normi demokratskih pravila sa sačuvanim, u krajnjoj meri, sudskim nadzorom.

Zbog izuzetno složene stručne materije u oblasti elektronskih komunikacija koja ima veliku dinamičnost promena i nadogradnje potrebno je da INSPEKTOR iz ove oblasti bude vrlo stručno lice sa velikim radnim iskustvom i socijalno-psihološkim predispozicijama koja bi morali da se proveravaju i verifikuju kroz medicinsko psihološke kontrole i testove.

Autor ovog rada je bio 10 godina inspektor iz oblasti telekomunikacija kao i načelnik odeljenja republičke inspekcije, pa iz tog ogromnog iskustva i predlaže određene norme i obavezujuća iskustvena stručna znanja koje treba da ispunjavaju inspektori elektronskih komunikacija ako naša zemlja želi da bude nalik savremenim zemljama pre svega EU. Naravno da ovaj predlog autora treba kritički i strogo profesionalno izanalizirati i po stručnom mišljenju korigovati jednom širokom stručnom raspravom pa autor i koristi priliku da svoj model, kroz ovaj rad, podeli sa najširoom stručnom javnošću iz oblasti telekomunikacija na TELFORU.

Potrebne minimalne norme i kvalifikacije koje mora inspektor da ispunjava su:

- ✳ Završena visoka škola – fakultet elektrotehničkog smera sa podsmernovima iz oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija.
- ✳ Radno iskustvo od najmanje 8 godina na poslovima struke.
- ✳ Položen državni ispit za inženjera iz svoje oblasti.
- ✳ Posedovanje licence iz oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija.
- ✳ Prva zdravstvena grupa sa položenim psihološko intelektualnim testom koji je posebno pripremljan od strane stručnjaka iz oblasti menadžmenta ljudskih resursa i psihologije.
- ✳ Stranačka neutralnost u zadnjih 3 godina rada.
- ✳ Izbor po javno objavljenom konkursu i po proceduri kako se biraju sudije.
- ✳ Obavezno mišljenje bezbednosnih agencija.

Pored ovoga mora se obezbediti periodična provera stručnih i zdravstvenih kriterijuma na najmanje 5 godina rada u službi.

Iz svega gore izloženog jasno je da svaki inženjer ne može biti inspektor pa otuda i specifičnosti u kriterijumima izbora odnosno posebnosti u sistemu nagrađivanja i kontrole rada inspektora.

Po dubokom ubeđenju autora ovog rada Inspekcija bi organizaciono trebala da bude u sklopu GENERALNOG INSPEKTORATA koji bi bio u nivou ranga ministarstva. Ovakvo unificiranje nadležnosti samo po sebi je demokratska tekovina većine zapadnih zemalja koja treba da nađe mesto u Srbiji posebno u sektorima koji su tehnološki sofisticirani i koji zbog toga mogu imati vrlo negativne implikacije kod korisnika u ostavriavanju „garantovanih „ ugovornih procedura i obaveza operatora koji generišu nove informaciono-komunikacione usluge. Osim organizacione pozicije inspektora potrebno je posebno obratiti pažnju da inspektori budu van partijskih uticaja a naročito u proceduri izbora koji bi trebalo da bude obavljen tajnim glasanjem **i šifrovanim kandidaturama** u Parlamentu od proširenog skupa kandidata. Nepristrasni i demokratski način izbora inspektora u Parlamentu omogućuje u startu vrlo jaku društvenu poziciju inspektora a sami tim i autoritet države u globalu, jer nema jake inspekcije ako iza njenog rada ne stoji jasna i čvrsta pozicija države.

Kako u usvojenom Zakonu o elektronskim komunikacijama NIJE opisan ni jedan kriterijum kojim se autor ovog rada bavi to je potrebno jasnim stavom stručne javnosti iz ove oblasti obezbediti generisanje podzakonskog akta – **Pravilnika o izboru i imenovanju inspektora za oblast elektronskih komunikacija** posebno zbog izuzetno negativnog stava šire društvene javnosti

zbog omogućavanja zadržavanja informacija o obavljenom odlazno dolaznom telefonskom saobraćaju u svim telekomunikacionim mrežama ( fiksna , mobilna, internet i sl. )

Iako skoro sve države EU imaju sličnu tehnološku proceduru presretanja i zadržavanja informacija o obavljenom telefonskom saobraćaju mora se preciznije definisati korišćenje podatka o tome jer će najverovatnije biti ogromnog broja pritužbi i predstavi pre svega građana na ovu temu upućenu pre svega INSPEKCIJI. Upravo ove upravno-pravne procedure zahtevaju da inspektori imaju sličan status kao i sudije u našem društvu. Brzina delovanja inspektora u zaštiti građana od zloupotreba korišćenja presretenih i zadržanih podataka mora biti proceduralno vrlo jasna i precizna u postupcima koji omogućavaju istovremenu visoku državnu bezbednost sa svim zaštitama građanskih prava u postupcima službenog korišćenja i analiza podataka na telekomunikacionim sistemima.

Sofisticiranost tehnologija i mogućnost selektivnog korišćenja „privatnih,“ zadržanih podataka moraju na drugoj strani imati adekvatnu demokratsku proceduralnu društvenu zaštitu kroz delovanje inspekcija i regulatornih nezavisnih tela. Naravno da država ima pravo da štiti svoj poredak i institucije a samim tim i građane ali često je u praksi ta „prevelika,“ briga bivala zloupotrebljavana na najgrublji način što je direktno ugrožavalo ljudske slobode određenog broja građana. Zato je zadatak inspektora da strogo proceduralno kontrolišu operatore u procedurama zadržavanja, čuvanja-arhiviranja i dostavljanja podataka o obavljenom telefonskom saobraćaju. Procedure i pravilnici iz ove oblasti, ma kako to vrlo sofisticirano i stručno izgledalo, morali bi da prođu široku stručnu raspravu i usvajanje na Parlamentu kako bi se izbegle zamke raznoraznih Agencija i „dušebrižnika,“ u ime i za račun građana.

Tehnolški gledano telekomunikacioni uređaji iako sve složeniji sve su orjentisaniji ka ljudima ( user friendly) što pravi privid da je i zaštita privatnosti sve veća. Naprotiv što su naše telekomunikacione igračke sve složenije a prostije za korišćenje to su i mogućnosti za zloupotrebu sve veće. Primera radi u početku ere mobilnih telefona osnovna funkcija je bila razgovor u pokretu i sa svakog mesta. Danas mobilni telefoni imaju u sebi visok stepen veštačke elektronske inteligencije koja omogućava restauriranje, snimanje i evidentiranje raznih ljudskih aktivnosti kao što je to na primer vrlo precizna istorija našeg kretanja sa tačnom pozicijom u prostoru na osnovu GPS uređaja koji se ugrađuju u skoro sve novije skuplje mobilne telefone. I bez GPS uređaja sa određenom geografskom greškom koja nije veća od površine 100 x 100 m moguće je locirati mobilnog pretplatnika i podatak poslati zainteresovanoj strani.

Ako se zna da se u bazama podataka kod operatora čuvaju na destine podatka o statusu mobilnog

pretplatnika te da se sve SMS i MMS poruke skladište i čuvaju godinu dana, onda je vrlo jasna pozicija inspekcije u proceduri zaštite građana kod eventualnih zloupotreba korišćenja sačuvanih – arhiviranih podataka.

Inspektori elektornskih komunikacija pored zaštite prava građana kao korisnika usluga imaju zadatak da štite i interese države sa aspekta kvaliteta i kvantiteta telekomunikacionog saobraćaja a pre svega u delu zakonskog rada operatora kako u ekonomskom tako i u delu korišćenja državnih resursa za koje se plaća određena naknada i dividenda državi.

### **Zaštita privatnosti korisnika kao segment zaštite korisnika**

Vrlo je važno naglasiti da je pravo privatnosti jedno od osnovnih ljudskih prava. “Pravo da se bude ostavljen na miru i da ne bude uznemiravan” podrazumeva čuvanje tajnosti nećijih podataka, osim, ukoliko postoji jasna potreba ( od strane sudskih istražnih organa) da se ovi podaci otkriju. Ovo pitanje zahteva oprezan pristup u mnogim oblastima (posebno u oblasti zdravlja i finansija, ali i prilikom korišćenja Interneta). Riley T.<sup>1</sup> je ponudio predloge za zaštitu prava čoveka da bude ostavljen na miru. Ovi predlozi su:

- interna upotreba informacione tehnologije, razvoj personalne politike, koja će štititi prava zaposlenih na privatnost, nasuprot pravu javnosti da sazna;
- donošenje zakona i vodenje politike koja će razjasniti pravo pristupa svake pojedine organizacije određenim informacijama o pojedincima;
- obezbeđenje mehanizama za uklanjanje ili izmenu netačne ili zastarele informacije i
- prihvatanje nove tehnologije, izgradnja sistema zaštite privatnosti odmah, a ne pošto se problem pojavi.

Na planu zakonodavstva treba pružiti rešenja koja bi omogućila neometanu razmenu informacija i transakcije putem interneta. Neophodno je ubrzati korišćenje elektronskog potpisa, dozvoliti identifikaciju i autorizaciju učesnika u transakciji, operacije s svim elektronskim karticama i uspostaviti nadležnost nad internet transakcijama. Neophodno je osigurati zaštitu ličnih podataka i privatnosti, prenos informacija kroz međunarodne sisteme, kriptografsku zaštitu i zaštitu korisnika od nezakonitog i neželjenog internet sadržaja.

Pružoci - provajderi usluga društvenog umrežavanja treba takođe, pored želje za sticanjem profita,

<sup>1</sup> Riley T, *Privacy in the digital age*, Washington, 1997.

da misle i na one koji im taj profit posredno donose, odnosno na svoje korisnike.

Ukoliko se mehanizmi za zaštitu licnih podataka ne podignu na nivo zaista bezbednog boravka na SDU<sup>2</sup>, korisnici ce početi da traže alternativne načine za njihovo umrežavanje.

Evidentno je da je problem zaštite korisnika informaciono-komunikacionih usluga vrlo složena problematika pa je autor ovog rada pokušao da inicira širu stručnu javnost koja snosi društvenu odgovornost za dalji razvoj zaštite svih građana u njihovim zagaranovanim pravima na ličnu slobodu i neuznemriavanje kroz sve složenije telekomunikacione sisteme i usluge koji čine njihovu savremnu tehnološku neminovnost ali i opasnost.

## LITERATURA

1. Nataša Tomić, Dalibor Petrović, *Društveno umrežavanje izaštita privatnosti korisnika interneta*, Saobraćajni fakultet Univerziteta u Beogradu
2. Popovic V, „Zaštita privatnosti na Internetu kao jednom od servisa multimedijalnih komunikacija“, Magistarski rad, Saobraćajni fakultet, Beograd, 2004.
3. Jovanovic S, Drakulic M. i Drakulic R, „Privatno -Javno?, Sumrak privatnosti u eri društvenih mreža“, 56. *Naucno-strucni skup psihologa Srbije – Sabor psihologa*, Kopaonik.
4. *Directive 2009/140/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009 amending Directives 2002/21/EC on a common regulatory framework for electronic communications networks and service, 2002/19/EC on access to, and interconnection of electronic communications networks and associated facilities, and 2002/20/EC on the authorisation of electronic communications networks and services,*
5. *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,*
6. *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*
7. *Zakon o elektronskim komunikacijama, Narodna skupština republike Srbije, jun 2010.*
8. Bratislav Blagojević, Doktorska disertacija „Tred neovih telekomunikacionih usluga u Srbiji“, ALFA Univerzitet Beograd, april 2010.

## **Inspection as an instrument of protection of users of telecommunications services under directive 2009/140/EC**

### ABSTRACT

The latest directive 2009/140/EC of the European Parliament in particular has given emphasis to the aspect of consumer protection in the field of information and communication technologies. This paper elaborates on this very important aspect of the directive in light of the new Law on electronic communications and the return of Inspections as an institution in the legislative framework.

<sup>2</sup> Sajt za društveno umrežavanje (SDU).