

Одговор на коментар на А1 Македонија ДООЕЛ Скопје, НА ПРЕДЛОГ ПРАВИЛНИКОТ ЗА ИЗМЕНИ И ДОПОЛНУВАЊА НА ПРАВИЛНИКОТ ЗА ВИДОТ И СОДРЖИНАТА НА ПОДАТОЦИТЕ И ИНФОРМАЦИИТЕ ЗА ОПШТИТЕ УСЛОВИ ВО ОДНОС НА ПРИСТАПОТ И КОРИСТЕЊЕТО НА ЈАВНИТЕ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ КОИ ГИ ОБЈАВУВААТ ОПЕРАТОРИТЕ И ЗА ВИДОТ И СОДРЖИНАТА НА ПОДАТОЦИТЕ ШТО ЌЕ ГИ ОБЈАВУВА АГЕНЦИЈАТА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ, објавен на јавна расправа на 02.12.2021 година

Агенцијата за електронски комуникации на ден 02.12.2021 година објави на Јавна расправа на Предлог Правилник за изменување и дополнување на правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и за видот и содржината на податоците што ги објавува Агенцијата за електронски комуникации.

Коментар од страна на А1 Македонија:

Во член 1 од предлогот за изменување и дополнување на правилникот АЕК има предложено дополнување на член 11 став 4 со следната реченица: „потврдена email адреса на претплатникот, се смета последната email адреса преку која е реализирана комуникацијата помеѓу операторот и претплатникот“.

Мора да напоменеме дека на овој начин може да се случи некој кој има основни податоци за претплатникот како што се име, презиме и телефонски број, што можат да се обезбедат од јавниот телефонски именик, потоа неовластено да ја преземе комуникацијата и да добива информации од операторот како што се детална сметка, состојба на договорот, лични податоци како што се адреса и слично. Тоа претставува ризик во однос на Законот за заштита на личните податоци, затоа што на овој начин ќе мора да дозволиме лице, со email кој не е заведен во нашите системи како email на претплатникот, да има пристап до личните податоци на претплатникот.

На пример:

- Секој може да дознае име и презиме од претплатник или пак доколку е семејно поврзан може да има пристап и до број на договорот и слично.
- Доколку таков човек испрати приговор од сопствен или наменски измислен email, за висока сметка или слично, во моментот кога ние ќе одговориме на тој email, тој човек ќе добие пристап до детална сметка на претплатникот.
- Со таквото дејствие ние ќе му го нарушиме правото за заштита на личните податоци на претплатникот.

За да се одбегнат непотребни компликации и ризици, наш предлог е: комуникацијата (вклучително и приговор од претплатникот) по електронски пат, покрај потврден email (претплатникот го дал при потпишување на договор, при обнова на договор или по сопствена иницијатива во секој момент на сите можни канали за комуникација), да биде целосно отворена на други електронски платформи на кои можеме да го верификуваме претплатникот.

Пример за таква комуникација е апликацијата Мојот А1 каде претплатникот може да биде евидентиран со својот број, со username и password и слично и да поднесе потоа приговор. Ние таквиот приговор можеме да го сметаме за валиден приговор на кој треба да се одговори во рок од 15 дена.

Уште повеќе за валидна комуникација (вклучително и приговор) во дигитално општество може да се смета и комуникацијата преку останатите канали како што се

webshop, AI chat bot (Славчо или Lavdrim зависно од јазикот), смс и слично, на кои доколку се бараат информации кои содржат лични податоци, имаме начин на верификација на корисникот. Користењето на напредни дигитални решенија е веќе во широка употреба во сите развиени земји и наша заложба како дигитално ориентирана компанија е максимизирање на можноста за употреба на дигитални решенија, вклучително и решенија со вештачка интелигенција како што е случајот со AI chat bot Славчо.

Дополнително би сакале да наведеме пример дека во рамки на нашата групација веќе е воведена вештачка интелигенција која се користи како агент во контакт центрите преку кој покрај основни информации претплатникот може да добие и напредни информации и услуги како на пример активирање на дополнителни пакети, детални сметки, приговор и слично.

Одговор:

Се прифаќа коментарот, во финалната верзија на измените и дополнувањата на Правилникот, член 11 став (4) останува и истиот нема да претрпи измени.

За сите дополнителни информации остануваме на располагање во рамки на јавната расправа, јавниот состанок или доколку е потребно на посебни состаноци на оваа тема.