



# ВОДИЧ ЗА ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ ВО МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ

## 1. Цел на Водичот

Правото на приватност и заштитата на личните податоци на корисниците претставува приоритет за Групацијата Дојче Телеком (Групацијата).

Македонски Телеком АД – Скопје (Македонски Телеком), како членка на Групацијата Дојче Телеком, посветува големо внимание на заштитата на личните податоци во сите свои деловни процеси, имплементирајќи ги стандардите поставени со прописите за приватност и заштита на личните податоци во Република Македонија и стандардите кои постојат во рамките на Групацијата, кои се подетално разработени во Задолжителните корпоративни правила за заштита на приватност на Дојче Телеком. Задолжителните корпоративни правила за заштита на приватноста на Дојче Телеком се интегрално усвоени во Македонски Телеком. Истите се објавени на веб страната на Македонски Телеком.<sup>1</sup>

Во оваа смисла, важен фактор во функционирањето на Македонски Телеком е правото на приватност и заштитата на личните податоци на корисниците на производи и услуги, како субјекти на лични податоци.

Овој Водич е практична алатка којашто дава појаснување за значењето на термините кои се користат во прописите за заштита на личните податоци. Исто така, Водичот ги разработува начелата за заштита на личните податоци кои задолжително се земаат предвид при секоја обработка на личните податоци на корисниците, им обезбедува на корисниците посеопфатно запознавање со нивните права и ги дефинира клучните обврски на Македонски Телеком како контролор на збирки на личните податоци, што произлегуваат од Законот за заштита на личните податоци, Задолжителните корпоративни правила за заштита на приватност на Дојче Телеком и другите прописи од оваа област.

## 2. Значење и дефиниции на термините употребени во Водичот

### 2.1. Термини кои произлегуваат од прописите за заштита на личните податоци

**ЛИЧЕН ПОДАТОК** е информација која се однесува на идентификувано физичко лице или физичко лице кое може да се идентификува. Лице кое може да се идентификува е лице чиј идентитет може да се утврди директно или индиректно, врз основа на матичен број на граѓанинот или врз основа на едно или повеќе обележја специфични за неговиот физички, физиолошки, ментален, економски, културен или социјален идентитет.

Лични податоци се: име и презиме, адреса, датум на раѓање, единствен матичен број на граѓанинот, број на лична карта, фотографија на документи за идентификација, телефонски број, е-маил адреса и др.

Под **ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ** се подразбира операција или збир на операции што се изведуваат врз личните податоци на автоматски или друг начин, како што е: собирање, евидентирање, организирање, чување, приспособување или промена, повлекување, консултирање, употреба,

---

<sup>1</sup> На барање на корисникот, ќе му биде доставен примерок од Задолжителните корпоративни правила за заштита на приватноста



откривање преку пренесување, објавување или на друг начин правење достапни, изедначување, комбинирање, блокирање, бришење или уништување. Македонски Телеком врши автоматска, но и рачна обработка на личните податоци.

**СУБЈЕКТ НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ** е физичко лице чии лични податоци се обработуваат во МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ. Корисниците<sup>2</sup> на производи и услуги на Македонски Телеком се субјекти на лични податоци.

**КОНТРОЛОР НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ** е физичко или правно лице, орган на државната власт или друго тело, кое самостојно или заедно со други ги утврдува целите и начинот на обработка на личните податоци. Македонски Телеком е контролор на личните податоци.

**ОБРАБОТУВАЧ НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ** е физичко или правно лице или овластен орган на државната власт кој ги обработува личните податоци во име и за сметка на контролорот.

**ОФИЦЕР ЗА ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ** е лице кое е овластено од контролорот да ја следи имплементацијата на прописите за заштита на личните податоци и да обезбедува усогласеност на работењето со начелата за заштита на личните податоци.

**ПОСЕБНИ КАТЕГОРИИ НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ** (чувствителни податоци) се лични податоци кои го откриваат расното или етничко потекло, политичко, верско, филозофско или друго уверување, членството во синдикална организација и податоци што се однесуваат на здравјето на луѓето, вклучувајќи ги и генетските податоци, биометриски податоци или податоци кои се однесуваат на сексуалниот живот. Македонски Телеком не обработува посебни категории на лични податоци за корисниците.

## 2.2. Термини што се користат во областа на електронските комуникации

**ТАЈНОСТ И ДОВЕРЛИВОСТ НА ЕЛЕКТРОНСКИТЕ КОМУНИКАЦИИ** - Со Уставот на РМ се гарантира слободата и неповредливоста на сите облици на комуникација. Доверливоста на комуникациите се однесува на: содржината на електронските комуникации, податоците за комуникациски сообраќај и податоците за локација кои не се податоци за комуникациски сообраќај и фактите и околностите за прекинот на конекцијата или за неуспешните обиди за воспоставување на конекција. Само врз основа на одлука на суд, под услови и во постапка определена со закон, може да се отстапи од тајноста на електронските комуникации.

**ПОДАТОЦИ ЗА КОРИСНИЦИ** се податоците на лицата кои ги користат електронските комуникациски услуги, коишто се собрани со цел да се заснова договорен однос со Македонски Телеком, вклучувајќи ја подготовката на содржината на истиот или менувањето на таквиот договорен однос.

---

<sup>2</sup> Во овој Водич, терминот корисник ги опфаќа претплатниците како физички или правни лица кои склучуваат договор со Македонски Телеком и корисниците кои користат или бараат јавна комуникациска услуга.



**ПОДАТОЦИ ЗА КОМУНИКАЦИСКИ СООБРАЌАЈ** се податоци кои се однесуваат на реализирањето на електронските комуникациски услуги, кои особено ги вклучуваат: личните податоци за идентификација на корисникот, повикувачки и повикани броеви, идентификациските броеви за користената услуга (телефон и факс) и почеток и крај на повикот. Кога станува збор за податоците за комуникацискиот сообраќај, без оглед на тоа дали се однесуваат за физички или правни лица, овие податоци во секој случај подлежат на тајност на електронските комуникации.

МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ може да ги чува и обработува податоците за сообраќај што се потребни за наплата на сметки, се до нивното плаќање. По плаќањето на фактурата овие податоци се бришат. Согласно Законот за електронските комуникации, Македонски Телеком е должен да ги чува необработените податоци за сообраќај за последните 12 месеци.

**ПОДАТОЦИ ЗА ЛОКАЦИЈА** се податоци кои ја означуваат географската положба на терминалната опрема на корисникот на електронската комуникациска услуга. Податоците за локација кои се однесуваат на корисникот можат да бидат обработувани само во анонимна форма или, врз основа на претходна согласност на корисникот до оној степен или во времетраење кое е потребно за обезбедување на услуга со додадена вредност.

Корисникот кој се согласил со обработката на податоците за локација, има можност на едноставен начин и бесплатно, да го откаже понатамошното обработување на овие податоци. Обработката на податоците за локација, без личните податоци може да се пренесе на трети страни кои даваат услуги со додадена вредност. Податоците за локација кои се однесуваат на броевите за итни повици, Македонски Телеком е должен да ги доставува до службата за итни повици на соодветен начин.

### 3. Начела за заштита на личните податоци

Културата за почитување на приватноста и грижата кон корисниците се придобивки по кои Македонски Телеком е препознатлив на пазарот на електронските комуникации. Затоа, при обработката на личните податоци, Македонски Телеком се раководи од следните начела за заштита на личните податоци:

- **Да се обработуваат правично и во согласност со закон**

Вообичаено, правичната обработка на личните податоци, подразбира почитување на „начелото на неопходност“ – обработка на податоци во обем кој е неопходен за остварување на конкретна цел. Обработката на личните податоци во согласност со закон подразбира постоење на законска основа и почитување на евентуалните законски ограничувања што произлегуваат од други закони. Податоците кои се обработуваат во Македонски Телеком врз основа на закон, може да се користат за:

- склучување, надзор и престанок на претплатничкиот договор
- наплата за услуги
- подготовка и издавање на телефонски именици

- **Да се собираат за конкретни, јасни и со закон утврдени цели и да се обработуваат на начин што е во согласност со тие цели.**



Македонски Телеком се раководи од целите и законскиот основ за обработка на податоците. Користењето на производи и услуги не се условува со согласност на корисникот за користење на неговите податоци за други цели, освен за исполнување на правата и обврските што произлегуваат од претплатничкиот договор.

- **Да се релевантни, соодветни и не во поголем обем во однос на целта што треба да се оствари со нивната обработка (економија на податоци)**

„Начелото за неопходност“ го ограничува обемот на податоци што може да се обработуваат, само на оние што се неопходни за исполнување на целите заради кои се обработуваат. На пример, податокот за брачниот статус на корисникот би бил нерелевантен, несоодветен и преобремен во однос на целта што треба да се постигне со воспоставување на претплатнички однос. Исто така, без оглед на видот на воспоставениот деловен однос, обработката на податокот за националната припадност за корисникот, би била нерелевантна, несоодветна и преобемна.

- **Да се точни, целосни и каде што е потребно ажурирани, при што ќе се преземат сите соодветни мерки за бришење или коригирање на податоците, имајќи ги предвид целите заради кои биле собрани или обработени (квалитет на податоци)**

Ова начело се однесува на квалитетот на податоците, според кое Македонски Телеком како контролор на личните податоци се грижи за нивната точност. Ажурирањето на податоците значи заменување на податоци, кои некогаш биле точни, со нови податоци или нивно дополнување. Истовремено, корисникот има право да бара да се преземат активности за бришење или корегирање на неговите податоци.

- **Да се чуваат во форма што овозможува идентификација на корисникот, не подолго од времето што е потребно за исполнување на целта поради која податоците се собрани**

Ова начело го ограничува периодот во кој личните податоци може да бидат законски обработувани, при што по престанување на целта заради која истите се собрани, треба да се избришат или уништат, односно да се анонимизираат. При престанок на претплатничкиот однос, овие податоци мора да се чуваат во период од една година од денот на издавање на последната сметка на претплатникот за обезбедените услуги, а доколку во тој период е издаден налог од страна на надлежен орган за чување и доставување на таквите податоци, во период кој е наведен во налогот на надлежниот орган.

Се смета дека е постапено согласно начелото за бришење на податоците и во случај доколку се изврши бришење на идентификациските карактеристики на корисниците (анонимизација) или замена на идентификациските карактеристики со други карактеристики (псевдонимизација). Анонимизација и псевдонимизација се вршат на таков начин што идентитетот на корисникот не може да се открие или може да се открие само со неразумно големи напори.



## 4. Права на корисниците

Корисниците-субјекти на лични податоци имаат право:

- да бидат информирани за обработката на нивните лични податоци
- да пристапат до нивните лични податоци и
- да ги дополнат, изменат, избришат или да бараат запирање на користењето на нивните лични податоци

Во продолжение, следува подетално појаснување во однос на овие права:

- Во функција на транспарентност, Македонски Телеком има обврска да го извести корисникот за целите и правната основа на обработката на неговите лични податоци.
- Секој корисник има право да пристапи до своите лични податоци. Барањето за пристап до податоците мора да се достави во писмена форма. Македонски Телеком е должен да одговори на корисникот во рок од 15 дена од денот на приемот на барањето, при што нема обврска повторно да одговори на исто или слично негово барање, ако во меѓувреме нема промени во неговите лични податоци, освен ако изминале шест месеци од денот на доставувањето на претходното барање до новото барање. Доколку корисникот не добие одговор на барањето за пристап до лични податоци, може да поднесе барање за утврдување на повреда на правото на заштита на личните податоци пред Дирекцијата за заштита на личните податоци.
- Корисникот има право да бара дополнување, изменување, бришење или запирање на користењето на неговите лични податоци. По барање на корисникот, Македонски Телеком е должен да ги дополни, измени, избрише или да го запре користењето на личните податоци, ако податоците се нецелосни, неточни или неажурирани и доколку нивната обработка не е во согласност со закон. Независно од тоа дали корисникот има поднесено барање за дополнување, изменување или бришење на личните податоци, доколку Македонски Телеком утврди дека личните податоци се нецелосни, неточни или неажурирани, должен е истите да ги дополни, измени или избрише. Македонски Телеком е должен најдоцна во рок од 30 дена од денот на приемот на барањето, писмено да го извести субјектот на лични податоци за направените дополнувања, измени или бришења.

## 5. Обврски на МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ

### 5.1. Обврска на вработените/ангажираните лица за заштита на личните податоци и одржување на тајноста на електронските комуникации

Вработените/ангажираните лица во Македонски Телеком при преземањето на нивните работни задачи и обврски:

- Се запознаваат со прописите за заштита на личните податоци, како и со донесената документација за технички и организациски мерки за обезбедување на тајност и заштита при обработката на личните податоци.



- Своерачно потпишуваат Изјава за тајност и заштита при обработката на личните и податоците за комуникацискиот сообраќај, како и за доверливост на деловните информации; Со оваа Изјава се обврзуваат дека ќе ги почитуваат начелата за заштита на личните податоци, ќе вршат нивна обработка согласно упатствата добиени од Македонски Телеком, освен ако со закон поинаку не е уредено и ќе ги чуваат како доверливи личните податоци, како и мерките за нивна заштита. Ваквата изјава важи и по престанокот на нивниот работен однос/ангажман во Македонски Телеком.
- Посетуваат задолжителна обука за заштита на личните податоци.

Македонски Телеком врши континуирано информирање на вработените/ангажираните лица за непосредните обврски и одговорности за заштита на личните податоци.

## 5.2. Информирање на корисникот за неговите права

Македонски Телеком има обврска да го информира корисникот за:

- идентитетот на контролорот;
- целите за обработката;
- правото на пристап, измена или бришење на личните податоци

## 5.3. Согласност на корисникот за секоја дополнителна обработка на личните податоци

За секоја дополнителна обработка на податоци, надвор од целите на исполнување на воспоставениот претплатнички однос, Македонски Телеком обезбедува посебна согласност. Согласноста е слободно и изречно дадена изјава на волја на корисникот со која се согласува да се врши обработка на неговите лични податоци за определена цел.

Само врз основа на претходно дадена согласност, може да се врши обработка на личните податоци на корисникот, податоците за сообраќај и податоците за локација за цели на директен маркетинг и профилирање (opt-in принцип).

### 5.3.1. Што е директен маркетинг

Секој вид на комуникација остварена на било кој начин со цел испраќање на рекламен, маркетиншки или пропаганден материјал која е насочена директно до идентификуван корисник.

### 5.3.2. Што е профилирање

Обработка на личните податоци на корисникот и податоците за реализиран сообраќај, со цел да биде контактиран за понуди на производи и услуги, соодветни на неговите навики и потреби.

Корисникот има право во секое време, бесплатно и со користење на едноставни средства да ја повлече дадената согласност.

Согласно Законот за електронските комуникации, електронските е-меил адреси на корисниците на производи или услуги, можат да се користат за директен маркетинг на слични производи или услуги на Македонски Телеком, со обврска да им се овозможи на корисниците во секое време, бесплатно и со користење на едноставни средства, да го спречат користењето на тие адреси (opt-out принцип).



#### 5.4. Надворешни лица

Правните и физички лица кои стапуваат во деловен однос со Македонски Телеком, врз основа на кој имаат пристап до документација и лични податоци на корисниците на Македонски Телеком, се обврзуваат на доверливост и заштита на личните податоци со посебни договори за доверливост и за обработка на податоци.

### 6. На кого треба да се обрати корисникот со цел да ги оствари своите права?

Корисникот може да се обрати на Офицерот за заштита на личните податоци во Македонски Телеком. Офицерот за заштита на лични податоци постапува согласно внатрешните прописи со цел правата на корисникот да бидат остварени на едноставен, брз и ефикасен начин без да се предизвика непотребно одложување или трошоци. Корисникот добива одговор на барањето во рок од 15 дена.

#### 6.1. Која е следната инстанца на која може да се обрати корисникот?

Доколку корисникот не е задоволен од одговорот и информациите дадени од Офицерот за заштита на личните податоци на Македонски Телеко ми доколку смета дека неговите права се повредени, може да поднесе барање за утврдување на повреда на правото на заштита на личните податоци до Дирекцијата за заштита на личните податоци. Заради специфичноста на оваа постапка, Дирекцијата може да одлучи да не ги открие личните податоци на корисникот како подносител на барањето на Македонски Телеком како спротивна страна.

За повреда на правото на заштита на личните податоци, инспекторот за заштита на личните податоци од Дирекцијата, води постапка и одлучува со решение, кое е конечно, со оглед на тоа дека против истото не може да се изјави жалба.

Во рок од 15 дена од денот на приемот на решението, може да се поднесе тужба за поведување на управен спор до Управниот суд.