



ADVIES Nr 29 / 2006 van 26 juli 2006

O. Ref. : SA2 / A / 2006 / 021

BETREFT : Adviesaanvraag inzake het ontwerp van ministerieel besluit tot vaststelling van de administratieve maatregelen om nooddiensten in staat te stellen kwaadwillige oproepen te bestrijden

De Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (de 'Commissie') ;

Gelet op de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens ('WVP'), inzonderheid artikel 29 ;

Gelet op de adviesaanvraag van de Vice-Eerste Minister en Minister van Begroting en Consumentenzaken, verstuurd op 11 mei 2006 ;

Gelet op het verslag van dhr. De Schutter ;

Brengt op 26 juli 2006 volgend advies uit :

A. INLEIDING

1. Op 11 mei 2006 verzoekt de Vice-Eerste Minister en Minister van Begroting en Consumentenzaken de Commissie om advies uit te brengen inzake een ontwerp van ministerieel besluit (hierna 'het ontwerp') tot vaststelling van de administratieve maatregelen om nooddiensten in staat te stellen kwaadwillige oproepen te bestrijden. Het ontwerp geeft uitvoering aan artikel 107, §2, tweede lid van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna 'WEC').

De Commissie zal hiernavolgend dan ook advies uitbrengen inzake het ontwerp, rekening houdend met de informatie waarover ze beschikt.

B. TOEPASSELIJKE WETGEVING

2. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie is van toepassing, in het bijzonder artikel 107.
3. Verder is de WVP van toepassing, aangezien er sprake is van een verwerking van persoonsgegevens.

C. ONDERZOEK VAN DE ADVIESAANVRAAG

C.1. Advies nr. 24/2003 van 12 mei 2003 vanwege de Commissie betreffende het ontwerp van koninklijk besluit betreffende de identificatie van de oproepende lijn ten behoeve van de nooddiensten

4. Artikel 107, §2, tweede lid WEC luidt als volgt :*'(De beheerscentrales van de teleonthaalcentra, het antigifcentrum, de zelfmoordpreventie, het Europees centrum voor vermiste en seksueel misbruikte kinderen en kindertelefoondiensten krijgen, teneinde noodoproepen te kunnen behandelen en herhaaldelijke kwaadwillige oproepen te kunnen bestrijden, van de betrokken operatoren gratis de voor de operatoren in hun netwerk beschikbare identificatie van de oproepende lijn zelfs indien de gebruiker stappen ondernomen heeft om de verzending van de identificatie te verhinderen. Het formaat van de identificatie van de oproepende lijn dat geleverd wordt, dient in overeenstemming te zijn met de toepasselijke ETSI standaarden, gedefinieerd door het Instituut in overleg met de nooddiensten.*

De ontvangen identificatie van de oproepende lijn kan, door de organisaties waarnaar in deze paragraaf verwezen wordt en aan de hand van administratieve en technische maatregelen die worden goedgekeurd door de minister, op voorstel van het Instituut en de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, worden aangewend om kwaadwillige oproepen te bestrijden. Deze maatregelen mogen echter niet tot gevolg hebben dat de toegang tot het noodnummer van de desbetreffende organisatie vanaf een welbepaalde aansluiting onmogelijk is tijdens een ononderbroken periode die langer is dan 24 uur.) <L 2005-07-20/41, art. 76, 002; Inwerkingtreding : 08-08-2005>'

5. Deze paragraaf werd in artikel 107, §2 WEC ingevoegd, ongeveer 1 maand na de publicatie van de WEC in het staatsblad, via de programmawet van 20 juli 2005 (Wet houdende diverse bepalingen). Via deze programmawet werd derhalve voor de beheerscentrales van de teleonthaalcentra, het antigifcentrum, de zelfmoordpreventie, het Europees centrum voor vermiste en seksueel misbruikte kinderen en kindertelefoondiensten de mogelijkheid gecreëerd om de oproepende lijn te identificeren en stappen te ondernemen om kwaadwillige oproepen te bestrijden.

6. De Commissie wenst ten titel van informatie hieromtrent te verwijzen naar haar advies nr. 24/2003 betreffende een vroeger ontwerp van koninklijk besluit welke eveneens de voormelde problematiek als voorwerp had, namelijk het koninklijk besluit betreffende de identificatie van de oproepende lijn ten behoeve van de nooddiensten.

In voormeld advies stelde zij in het beschikkend gedeelte als volgt : “brengt de Commissie, gelet op de beschikbare informatie, een ongunstig advies uit, behalve voor de identificatie van de noodoproepen door het antigifcentrum.

De Commissie beveelt in elk geval aan dat wordt onderzocht of het technisch mogelijk is dat de medewerkers van een oproepcentrum, zonder zelf kennis te nemen van de oproepgegevens, de oproeper rechtstreeks en automatisch doorschakelen naar de nooddiensten 100 of 101, die de oproepende lijn en de oproeper direct kunnen identificeren.

Deze oplossing zou het voordeel bieden dat de hulplijnen de oproepgegevens niet systematisch opslaan en zou het derhalve mogelijk maken de anonimiteit van de oproepers te bewaren. De nooddiensten zouden in dit geval over de mogelijkheid beschikken om in uitzonderlijke gevallen op te treden.

Met betrekking tot de noodzaak de kwaadwillige oproepen te bestrijden is de Commissie van oordeel dat de verantwoording ervan het wettelijk vastgesteld kader te buiten gaat en dat de bestaande procedures als toereikend moeten worden beschouwd.”

7. De Commissie betreurt het dan ook dat de programmawet van 20 juli 2005 in artikel 107 van de WEC een passage heeft toegevoegd inzake de identificatie van de oproepende lijn door de nooddiensten, zonder daaromtrent het voorafgaandelijk advies in te roepen van de Commissie.

C2. Artikelsgewijze bespreking

8. Hiernavolgend doet de Commissie een analyse van de artikelen van het ontwerp.

Artikel 1

9. Dit artikel voorziet in enkele definities. Onder 4° wordt de definitie gegeven van ‘kwaadwillige oproep’ : *een oproep, die niet noodzakelijk tot een gesprek leidt, die de normale en gebruikelijke bezigheden van de opgeroepene te verstoren (sic), onmogelijk te maken of te bemoeilijken door de lijn van de opgeroepene te bezetten of deze lastig te vallen.*

In zijn huidige vorm is de definitie taalkundig niet correct, en verdient het tevens aanbeveling om ‘opgeroepene’ te vervangen door ‘nooddienst’.

Tenslotte kan men vragen stellen omtrent de duidelijkheid van de definitie van een ‘kwaadwillige oproep’, temeer omdat volgens de toelichtende nota bij het ontwerp van ministerieel besluit wordt gesteld dat de nooddienst richtlijnen dient op te stellen ten behoeve van de medewerkers over de toepassing van het besluit, en meer bepaald over de kwalificatie in concreto van een oproep als ‘kwaadwillig’. Normaliter dient de definitie voldoende duidelijk te zijn om de wet te kunnen toepassen. Het verdient dan ook aanbeveling om deze definitie nader uit te werken en te verduidelijken.

Artikel 2

10. Overeenkomstig artikel 2 deelt elke nooddienst aan het Instituut (het BIPT) de coördinaten mee van de persoon binnen de dienst die verantwoordelijk is voor de toepassing van het besluit, evenals van de personen die toegang hebben tot de gegevens inzake kwaadwillige oproepen waarover de nooddienst beschikt. De nooddienst moet vervolgens elk jaar een verslag naar het BIPT verzenden over de toepassingen van het besluit.

Uit artikel 16, § 2, 3, 4 van de WVP blijkt dat de verantwoordelijke voor de verwerking in het kader van de verwerking onderworpen is aan verplichtingen inzake beveiliging en vertrouwelijkheid.

Er moeten dus door de nooddienst, welke optreedt als verantwoordelijke voor de verwerking, ondermeer technische en organisatorische maatregelen worden genomen om de gegevens te beschermen. Het vereiste beschermingsniveau varieert in functie van de gegevens, de hieraan verbonden kosten, de stand van de techniek en de potentiële risico's. In het merendeel van de gevallen zullen de gegevens inzake kwaadwillige oproepen, waarover de nooddienst beschikt, gerechtelijke gegevens uitmaken in de zin van artikel 8 WVP. Derhalve dient het beschermingsniveau voor deze gegevens van een boven gemiddeld niveau te zijn.

Hieromtrent verwijst de Commissie ter informatie naar de door haar opgestelde veiligheidsnormen welke volgens de Commissie, naargelang van geval tot geval, toepasbaar dienen te zijn op een verwerking van persoonsgegevens¹.

11. Tenslotte wenst de Commissie eveneens op de hoogte te worden gehouden van het verslag van de nooddienst inzake de toepassing van het besluit.

Artikel 3

12. Artikel 3 voorziet in de mogelijkheid voor de nooddiensten om automatische systemen in te stellen en te gebruiken voor de behandeling van kwaadwillige oproepen. Deze systemen zouden de ontvangen en opgeslagen telefoonnummers gebruiken met als doel het ontdekken en het behandelen van kwaadwillige oproepen.

Artikel 3 voorziet verder dat een automatisch systeem geen persoonsgegevens mag opslaan, weergeven of op enige andere manier verwerken behoudens het geval waarin een nooddienst hiertoe op grond van andere wetgeving of regelgeving is gemachtigd. Deze alinea dient te worden aangepast, aangezien in zijn huidige vorm een automatisch systeem overeenkomstig het ontwerp blijkbaar geen persoonsgegevens mag opslaan. Er worden evenwel telefoonnummers geregistreerd, welke persoonsgegevens in de zin van de WVP uitmaken. Het verdient dan ook aanbeveling om de alinea als volgt aan te passen : een automatisch systeem mag -met uitzondering van telefoonnummers- geen persoonsgegevens opslaan,

De nooddienst moet er verder voor zorgen dat de opgeslagen telefoonnummers niet worden meegedeeld aan derden. Hieromtrent kan nogmaals worden verwezen naar de verplichtingen inzake beveiliging en vertrouwelijkheid welke voortvloeien uit artikel 16, § 2, 3, 4 van de WVP.

Artikel 3 §2 voorziet dat de nooddienst binnen dertig dagen na kennisgeving door de Minister maatregelen moet nemen om het systeem in overeenstemming met de vereisten van het besluit te gebruiken. Hier worden verder geen maatregelen voorzien indien zulks niet gebeurt door de nooddienst. Het verdient aanbeveling om hier bijkomend te bepalen dat bij gebreke aan naleving van het besluit door de nooddienst binnen de voorziene termijn, zij geen gebruik kan maken van het automatisch systeem bedoeld door artikel 3.

¹ Zie hieromtrent het document 'Referentiemaatregelen inzake beveiliging, toepasbaar op elke verwerking van persoonsgegevens' vanwege de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, te consulteren op haar website www.privacycommission.be.

Artikel 4

13. In dit artikel wordt de registratie van een kwaadwillige oproep en het verzenden van een waarschuwingsbericht naar het nummer vanwaar de oproep afkomstig is, geregeld.

Het waarschuwingsbericht vermeldt minstens de betrokken nooddienst en de kans, bij recidive, op het blokkeren van de toegang tot de betrokken nooddienst, en de eventuele strafmaatregelen.

Het waarschuwingsbericht zou tevens de verdere informatie voorzien in artikel 9, §1 WVP moeten bevatten.

Artikel 6

14. Artikel 6 voorziet dat de nooddienst ten behoeve van haar personeel richtlijnen opstelt over de toepassing van het besluit, en hiervan de Minister en het BIPT in kennis stelt.

De Commissie wenst eveneens in kennis te worden gesteld van de richtlijnen, hetgeen desgevallend door de nooddienst kan gebeuren gelijktijdig met de door haar te verrichten aangifte van de verwerking bij de Commissie, overeenkomstig artikel 17 WVP.

Artikel 7

15. Overeenkomstig dit artikel vernietigen de nooddiensten het telefoonnummer van waaruit één of meer kwaadwillige oproepen werden ontvangen uiterlijk twee maanden na het laatste geval van kwaadwillige oproep vanaf dit nummer.

Het verdient vooreerst aanbeveling om te verduidelijken dat met vernietiging van het telefoonnummer wordt bedoeld het wissen van een telefoonnummer uit de databank van kwaadwillige oproepen.

Verder kan men de vraag stellen of de termijn van twee maanden niet overdreven is in het licht van artikel 4, §1, 5° WVP : persoonsgegevens mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor ze werden verkregen.

OM DEZE REDENEN,

Brengt de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer een gunstig advies uit, evenwel mits in acht name van de voorgaande opmerkingen.

De administrateur,

De voorzitter,

Jo BARET

Michel PARISSÉ