



**GENERALNY INSPEKTOR
OCHRONY DANYCH
OSOBOWYCH**

dr Wojciech R. Wiewiórowski

Warszawa, dnia 14 września 2012 r.

DOLiS/DEC-866/12 [...]

DECYZJA

Na podstawie art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071 ze zm.), art. 12 pkt 2 i art. 22 w związku z art. 23 ust. 1, art. 32 ust. 1 pkt 8 i ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie skargi Pani U.O. zam. w W. na przetwarzanie jej danych osobowych przez T S.A.,

- 1) nakazuję T S.A. przywrócić stanu zgodnego z prawem w procesie przetwarzania danych osobowych Pani U.O. zam. w W. poprzez zaprzestanie przetwarzania jej danych osobowych w celach marketingowych,**
- 2) w pozostałym zakresie odmawiam uwzględnienia wniosku.**

Uzasadnienie

Do Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych w dniu [...] kwietnia 2009 r. wpłynęła skarga Pani U.O. zam. w W., zwanej dalej także Skarżącą, na przetwarzanie jej danych osobowych przez T S.A., zwaną dalej T S.A. W treści przedmiotowej skargi Pani U.O. wskazała, że jej zastrzeżony numer telefonu był przez T S.A. publikowany w publicznie dostępnych spisach abonentów oraz udostępniany za pomocą jej służb informacyjnych.

Wobec powyższego Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych wszczął postępowanie, w toku którego odebrał wyjaśnienia od T S.A. W złożonych wyjaśnieniach z dnia [...] maja 2009 r. podmiot ten wskazał, iż w istocie „od dnia [...] maja 2005 r. T S.A. nie posiada zgody abonentki, wymaganej przepisem art. 169 ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.). Brak zgody nie został jednak uwzględniony w systemie teleinformatycznym, co spowodowało publikację danych osobowych Skarżącej w spisie

abonentów”. Wskazano również, że złożona przez Panią U.O. w dniu [...] grudnia 2005 r. reklamacja została przez T S.A. w pełni uwzględniona w wyniku czego „od dnia [...] grudnia 2005 r. do chwili obecnej dane abonentki nie są publikowane w publicznie dostępnym spisie abonentów, a numer jej telefonu nie jest udostępniany za pośrednictwem służb informacyjnych T S.A.”. T S.A. podkreśliła także, iż „zgodnie z żądaniem abonentki (...) podjęła niezbędne czynności zmierzające do bezpłatnej zmiany numeru telefonu Pani O.W. wraz z jego zastrzeżeniem” oraz „uwzględniła sprzeciw abonentki wobec przetwarzania jej danych osobowych w celach marketingowych”. Podkreślono również, że o powyższych działaniach Skarżąca została poinformowana odrębnym pismem przesłanym do niej wraz z aneksem do umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

Ponadto w piśmie z dnia [...] lipca 2009 r. TP S.A. wskazała, iż cyt: „ustaliła pracownika odpowiedzialnego za powstanie błędu przy przetwarzaniu danych Skarżącej. Z osobą tą przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą. Zobowiązano ją do dołożenia należytej staranności przy wykonywaniu swoich obowiązków służbowych a także przypomniano jej przepisy dotyczące ochrony danych osobowych oraz poinformowano o konsekwencjach ich nieprzestrzegania tj. o sankcjach przewidzianych w ustawie o ochronie danych osobowych, w szczególności za udostępnienie danych osobowych lub umożliwienie dostępu do nich osobom nieupoważnionym. Ponadto pracownik został zobowiązany do odbycia dostępnego w T S.A. szkolenia e – learningowego w zakresie ochrony danych osobowych w celu ponownego przypomnienia zasad przetwarzania danych osobowych. Pracownik potwierdził ukończenie wskazanego szkolenia w dniu [...] lipca br.”. T S.A., podkreśliła również, iż w związku z zaistniałą sytuacją w celu zwiększenia skuteczności ochrony danych osobowych swoich klientów zastosowała szereg środków technicznych i organizacyjnych. W szczególności, jak podkreślono, cyt.: „pracownicy przetwarzający dane osobowe, przed dopuszczeniem do przetwarzania, zapoznawani są z przepisami prawa w zakresie ochrony danych osobowych i podpisują oświadczenie o zapoznaniu się z tymi przepisami oraz zobowiązanie do zachowania w tajemnicy danych osobowych i sposobów ich zabezpieczenia”.

Wobec treści przedmiotowych wyjaśnień T S.A., Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych w piśmie z dnia [...] sierpnia 2009 r. opisał Skarżącej powyższe okoliczności przetwarzania jej danych osobowych przez T S.A. wskazując na podjęte przez ten podmiot działania mające na celu usunięcie uchybień w tym zakresie oraz stwierdził, iż wobec okoliczności, że naruszenie przez T S.A. przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.), zwanej dalej także ustawą, miało charakter incydentalny i stan naruszenia został usunięty, dalsze prowadzenie postępowania w niniejszej sprawie uznać należy za niecelowe.

W dniu [...] kwietnia 2012 r. do Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych wpłynęło kolejne pismo Pani U.O., w treści którego Skarżąca poinformowała organ do spraw ochrony danych osobowych, że pomimo dwuletniego „spokoju w domu”, T S.A. kontynuuje praktykę polegającą na kierowaniu do niej telefonicznych ofert marketingowych. Skarżąca wskazała ponadto, iż w dniu [...] marca 2012 r. otrzymała telefon z ofertą marketingowych od podmiotu innego niż T S.A., który na jej pytanie o źródło pozyskania jej zastrzeżonego numeru telefonu wskazał, iż jest nim internetowa książka telefoniczna.

Ustosunkowując się do przedmiotowych zarzutów Skarżącej, T S.A. w treści pisma z dnia [...] czerwca 2012 r. wskazała, iż cyt.: „T.A. (...) aktualnie nie przetwarza danych osobowych Skarżącej w celach marketingowych, ze względu na złożony sprzeciw Skarżącej w tych celach”. Odnosząc się zaś do zarzutu Pani U.O. dotyczącego udostępnienia jej zastrzeżonego numeru telefonu w spisie abonentów, T S.A. podkreśliła, iż cyt.: „Skarżąca, zgodnie z art. 169 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego, nie wyraziła zgody na zamieszczenie swoich danych w publicznie dostępnym spisie abonentów oraz na udostępnienie swoich danych za pośrednictwem służb informacyjnych T S.A.. W związku z tym T S.A. nie udostępnia danych osobowych Skarżącej, w tym jej numeru telefonu, w spisach abonentów” (w aktach sprawy znajdują się kopia oświadczenia Skarżącej z dnia [...] maja 2009 r. stanowiącego sprzeciw wobec przetwarzania jej danych w celach marketingowych oraz niewyrażenie zgody na publikację danych w spisach abonentów). T S.A. podkreśliła jednocześnie, iż nie udostępniła danych Skarżącej innym podmiotom.

Odpowiadając zaś na pytanie organu do spraw ochrony danych osobowych czy pomimo złożenia przez Skarżącą sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych w celach marketingowych, T S.A. kontaktowała się telefonicznie ze Skarżącą w 2011 r. w celu marketingu własnych produktów lub usług, T S.A. w wyjaśnieniach z dnia [...] lipca 2012 r. wskazała, iż cyt.: „na skutek błędu dane Skarżącej zostały włączone do akcji marketingowych. Od [...]10.2011 tj. od złożenia skargi przez Panią U.O. zaktualizowano dane w systemie i nie były już podejmowane kontakty ze Skarżącą w celach marketingowych. T S.A. pouczy i ponownie przeszkolił pracownika odpowiedzialnego za powstanie błędu o zasadach przetwarzania danych osobowych”. Ponadto T S.A. ponownie podkreśliła, że nie udostępniła danych osobowych Skarżącej innym podmiotom, w tym prowadzącym internetowe spisy numerów telefonów.

Po zapoznaniu się z całością zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego, Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych zważył, co następuje.

Ustawa o ochronie danych osobowych określa zasady postępowania przy przetwarzaniu danych osobowych oraz prawa osób fizycznych, których dane są lub mogą być przetwarzane w zbiorach danych (art. 2 ust. 1 ustawy).

Zgodnie z art. 23 ust. 1 pkt 5 tej ustawy przetwarzanie danych jest dopuszczalne wtedy, gdy jest to niezbędne dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez administratorów danych albo odbiorców danych, a przetwarzanie nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą. Stosownie do treści art. 23 ust. 4 ustawy za prawnie usprawiedliwiony cel, o którym mowa w ust. 1 pkt 5, uważa się w szczególności marketing bezpośredni własnych produktów lub usług administratora danych. Art. 32 ust. 1 ustawy stanowi natomiast, iż każdej osobie przysługuje prawo do kontroli przetwarzania danych, które jej dotyczą, zawartych w zbiorach danych, a zwłaszcza prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5, gdy administrator danych zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazywania jego danych osobowych innemu administratorowi danych (pkt 8). W myśl art. 32 ust. 3 ustawy o ochronie danych osobowych, w razie wniesienia sprzeciwu, o którym mowa w ust. 1 pkt 8, dalsze przetwarzanie kwestionowanych danych jest niedopuszczalne. Administrator danych może jednak pozostawić w zbiorze imię lub imiona i nazwisko osoby oraz numer PESEL lub adres

wyłącznie w celu uniknięcia ponownego wykorzystania danych tej osoby w celach objętych sprzeciwem.

Z materiału dowodowego zgromadzonego w niniejszej sprawie wynika, że Skarżąca złożyła sprzeciw wobec przetwarzania jej danych w celach marketingowych, czemu administrator danych nie zaprzecza i co odnotował w swoich systemach informatycznych. Wątpliwości budzi fakt, że pomimo złożonego sprzeciwu przez Panią U.O., do Skarżącej skierowana została telefoniczna oferta marketingowa. Odnosząc się do powyższego podkreślić należy, iż T S.A. w toku przedmiotowego postępowania wskazała, iż „na skutek błędu dane Skarżącej zostały włączone do akcji marketingowych. Od [...]10.2011 tj. od złożenia skargi przez Panią U.O. zaktualizowano dane w systemie i nie były już podejmowane kontakty ze Skarżącą w celach marketingowych”.

Podkreślić zatem należy, iż materiał dowodowy zgromadzony w niniejszej sprawie daje podstawy do przyjęcia, iż opisane powyższej przypadki przetworzenie danych osobowych Skarżącej w celach marketingowych, wbrew jej sprzeciwowi, zaistniały rzeczywiście (co potwierdza również T S.A. w złożonych wyjaśnieniach). Co istotne, „błąd pracownika” jako przyczyna niezgodnego z prawem przetwarzania danych Skarżącej zaistniał dwukrotnie – pierwszy raz w 2009 r. kiedy to wskutek nieuwzględnienia w systemie teleinformatycznym braku zgody Skarżącej opublikowano w spisie abonentów jej zastrzeżony numer telefonu, natomiast drugi raz w 2011 r. wskutek błędnego włączenia danych Skarżącej do akcji marketingowej, mimo złożenia przez nią sprzeciwu wobec przetwarzania danych w tym celu. Wobec powyższego nie sposób uznać, że przedmiotowe uchybień miały charakter incydentalny, a działania mające na celu zapobieżenie ich wystąpienia w przyszłości zostały podjęte w odpowiednim, adekwatnym zakresie w stosunku do stwierdzonych uchybień w procesie przetwarzania danych osobowych Skarżącej. W związku z tym, w ocenie organu do spraw ochrony danych osobowych, obecnie istnieją przesłanki do uznania, że w przedmiotowej sprawie w chwili rozstrzygania przez organ ochrony danych osobowych stan naruszenia ustawy o ochrony danych osobowych w tym zakresie istnieje i zachodzi konieczność – stosownie do art. 18 ust. 1 ustawy, nakazania przywrócenia stanu zgodnego z prawem.

Podkreślić należy, iż powyższe skutkowało również wystąpieniem przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych do Prezesa T S.A. o wszczęcie postępowania dyscyplinarnego w stosunku do osoby odpowiedzialnej za przetwarzanie danych osobowych Skarżącej w celach marketingowych, pomimo złożenia przez nią sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych w tych celach.

W niniejszej sprawie nie ma natomiast podstaw do uznania, iż doszło do udostępnienia przez T S.A. danych osobowych Skarżącej w zakresie jej zastrzeżonego numeru telefonu w spisach abonentów oraz podmiotom nieupoważnionym. Zauważyć należy, iż Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych nie dysponuje żadnymi dowodami na potwierdzenie okoliczności przedstawionych w skardze w tym zakresie, również T S.A. w złożonych przed organem wyjaśnieniach wskazała, że Skarżąca zgodnie z art. 169 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego nie wyraziła zgody na zamieszczenie swoich danych w publicznie dostępnym spisie abonentów oraz na udostępnienie swoich danych za pośrednictwem służb informacyjnych T S.A., wobec czego jej dane nie są przez ten podmiot udostępniane w ww. sposób. T S.A. stanowczo zaprzeczyła również jakoby udostępniła dane Pani U.O. innym podmiotom, w tym prowadzącym internetowe spisy abonentów. Skarżąca oparła natomiast

skargę w tym zakresie jedynie na własnych podejrzeniach i nie przedstawiła żadnych dowodów na ich potwierdzenie.

W świetle powyższego należy stwierdzić, że analiza materiału dowodowego zgromadzonego w postępowaniu przeprowadzonym przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych nie potwierdziła wskazanej przez Skarżącą okoliczności udostępnienia przez T S.A. jej danych osobowych w zakresie jej zastrzeżonego numeru telefonu w spisach abonentów oraz innym podmiotom. W takiej sytuacji należy podkreślić, że organ administracji publicznej może uznać stan faktyczny rozpatrywanej sprawy za ustalony jedynie na podstawie nie budzących wątpliwości dowodów i nie może poprzestać w tym zakresie na uprawdopodobnieniu – chyba, że przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), zwanej dalej Kpa, stanowią inaczej (np. art. 24 § 3 Kpa). Jak stwierdził Naczelny Sąd Administracyjny w wyroku z dnia 9 lipca 1999 r. (sygn. III SA 5417/98) „organ prowadzący postępowanie musi dążyć do ustalenia prawdy materialnej i według swej wiedzy, doświadczenia oraz wewnętrznego przekonania ocenić wartość dowodową poszczególnych środków dowodowych, wpływ udowodnienia jednej okoliczności na inne okoliczności”.

W tym stanie faktycznym i prawnym Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych rozstrzygnął, jak w sentencji.

Na podstawie art. 21 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) i art. 129 § 2 w zw. z art. 127 § 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071 z późn. zm.), strona niezadowolona z niniejszej decyzji może, w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia, zwrócić się do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (adres: Biuro Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 – 193 Warszawa) z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.