



**GENERALNY INSPEKTOR
OCHRONY DANYCH
OSOBOWYCH**

dr Wojciech R. Wiewiórowski

DOLiS-035- 2286/13/MM

Warszawa, dnia 4 grudnia 2013 r.

Wiceprezes Zarządu

WYSTĄPIENIE

działając na podstawie art. 19a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t. j. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.), zgodnie z którym Generalny Inspektor może kierować do organów państwowych, organów samorządu terytorialnego, państwowych i komunalnych jednostek organizacyjnych, podmiotów niepublicznych realizujących zadania publiczne, osób fizycznych i prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi oraz innych podmiotów wystąpienia zmierzające do zapewnienia skutecznej ochrony danych osobowych, w związku z Pana pismem 26 września 2013 r. (znak....) organ ochrony danych osobowych zwraca się o uwzględnienie wynikających z przepisów ustawy o ochronie danych osobowych zasad ochrony danych osobowych w zakresie sposobu obsługi klientów spółki E. S. A.

W związku z Pana pismem 26 września 2013 r. (znak EOBR-021314-2013) organ ochrony danych osobowych zwraca się niniejszym o zmianę opisanego w powyższym piśmie sposobu obsługi klientów detalicznych E. S.A, ponieważ budzi on istotne wątpliwości. Wskazuję, że procedury weryfikacji osób/klientów kontaktujących się z E. S.A lub podmiotów działających na zlecenie tej spółki powinny być jednoznacznie i przejrzyste

określone w stosownym regulaminie. Regulamin taki powinien być dostępny dla klientów Spółki najpóźniej z momencie nawiązywania umowy.

Podkreślenia wymaga przy tym, że podmiotem decyzyjnym w zakresie zorganizowania procesu przetwarzania danych, w tym w zakresie obsługi klienta jest administrator danych - którym stosownie do definicji określonej w art. 7 pkt 4 ustawy o ochronie danych osobowych jest organ, jednostka organizacyjna, podmiot lub osoba, o których mowa w art. 3 ustawy o ochronie danych osobowych, decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych. Podmiot ten jest jednocześnie uprawniony i obowiązany jest w procesie przetwarzania danych osobowych stosować wszelkie zasady ich przetwarzania, określone w przepisach o ochronie danych osobowych. Ponośi on również odpowiedzialność za respektowanie powyższych zasad oraz sposób realizacji prawa do ochrony danych osobowych wobec osób których dane dotyczą.

Przypominam zatem, że mocą art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych, administrator danych przetwarzający dane powinien dołożyć szczególnej staranności w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą, a w szczególności jest obowiązany zapewnić, aby dane te były przetwarzane zgodnie z prawem (pkt 1), zbierane dla oznaczonych, zgodnych z prawem celów i nie poddawane dalszemu przetwarzaniu niezgodnemu z tymi celami, z zastrzeżeniem ust. 2 (pkt 2), merytorycznie poprawne i adekwatne w stosunku do celów, w jakich są przetwarzane (pkt 3). Omawiany przepis (pkt 2 i 3) statuuje zasadę adekwatności przetwarzania danych osobowych. Zgodnie z nią, przetwarzane (gromadzone) dane nie powinny wykraczać swym rodzajem i swą treścią poza potrzeby wynikające z celu ich zbierania. Powyższy wymóg sprzeciwia się też zbieraniu wszelkich danych dla realizacji tego celu nieistotnych, nie mających znaczenia, jak i danych o większym, niż uzasadniony z tego względu stopniu szczegółowości.

W kontekście powyższej zasady zakwestionować należy nakładanie na klientów E. S.A. uciążliwego obowiązku podawania nr PESEL przy każdej okazji nawiązywania kontaktu z biurem obsługi klienta, np. w przypadku zapytania klienta o datę odczytu licznika oraz stan licznika. Wymóg ten jest niezrozumiały zwłaszcza w sytuacji, gdy klient – jak to miało miejsce w przypadku wskazanym przez GODO w piśmie z dnia 16 września 2013 r. - podał swoje imię i nazwisko oraz numer klienta. Niewątpliwie E. S.A. w ramach realizowania umów zawartych ze swoimi klientami jest uprawniona do identyfikacji osoby nawiązującej kontakt ze Spółką w celu uzyskania informacji na swój temat. Wskazuję jednak, że szczególne kontrowersje budzi brak jakiegokolwiek alternatywnego dla klienta rozwiązania w

tym zakresie, w tym w szczególności brak możliwości posłużenia się innego rodzaju daną osobową. Jak wskazują doświadczenia GIODO wynikające z kierowanych do tego organu skarg i zapytań, nr PESEL, jako że zawiera datę urodzenia oraz ma charakter unikalnej cechy referencyjnej wykorzystywanej w rejestrach publicznych, traktowany jest przez wiele osób jako informacja o szczególnym dla nich znaczeniu. Przymus jej nieuzasadnionego ujawniania wzbudza opory i obawy przed nieuprawnionym wykorzystaniem. Wiele osób zmuszanych do ujawniania tej informacji, zwłaszcza w sytuacjach błahych, w których do weryfikacji ich tożsamości wystarczające byłoby podanie danych w podstawowym zakresie, sprzeciwia się takiej praktyce. W ocenie Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych również w sytuacji będącej przedmiotem niniejszego wystąpienia nieuzasadnione i zbędne jest wykorzystywanie cechy identyfikacyjnej w postaci nr PESEL, ściśle związanego z prywatnością osoby fizycznej.

Mając na uwadze powyższe, proszę o odniesienie się do wskazanych kwestii, poprzez poinformowanie Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych o tym, jakie działania podjęto w celu zmiany zakwestionowanej przez GIODO praktyki.

Zaznaczam również, że zgodnie z art. 19a ust. 3 ustawy o ochronie danych osobowych, podmiot, do którego zostało skierowane wystąpienie lub wnioski, o których mowa w ust. 1 i 2, jest obowiązany ustosunkować się do tego wystąpienia lub wniosku na piśmie w terminie **30 dni** od daty jego otrzymania.

Informuję przy tym, że treść niniejszego wystąpienia wraz z udzieloną odpowiedzią opublikowana będzie na stronie internetowej Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.