



ÚŘAD PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7
tel.: 234 665 555, fax: 234 665 444
e-mail: posta@uouu.cz, www.uouu.cz



Čj. UOOU-11288/15-16
Praha 14. března 2016

Protokol o kontrole

Kontrolní orgán:

Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem 170 00 Praha Holešovice, Pplk. Sochora 727/27, IČO: 70837627 (dále jen „Úřad“)

Pravomoc kontrolního orgánu k výkonu kontroly vyplývá z ustanovení § 2 odst. 2 a odst. 3 a ustanovení § 29 odst. 1 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů

Kontrolující:

Mgr. Daniel Rován inspektor Úřadu, číslo průkazu 042
Ing. Zdenka Filová pověřená zaměstnankyně Úřadu, číslo průkazu 010
JUDr. Ján Jaroš pověřený zaměstnanec Úřadu, číslo průkazu 019

Kontrolovaná osoba:

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022, IČO: 601 93 336 (dále také „kontrolovaný“)

Osoba jednající za kontrolovanou osobu:

████████████████████ právní a regulační záležitosti

Předmět kontroly:

Předmětem kontroly je dodržování povinností správce/zpracovatele osobních údajů stanovených zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v souvislosti s kopírováním osobních dokladů pana ████████████████████ a manželů ████████████████████

Zahájení kontroly: kontrola byla zahájena *Oznámením o zahájení kontroly* ze dne 16. prosince 2015 čj. UOOU-11288/15-6, doručeným kontrolované osobě dne 17. prosince 2015 a rozšířena *Oznámením o rozšíření předmětu kontroly* ze dne 25. ledna 2016 čj. UOOU-11288/15-13, doručeným kontrolované osobě dne 26. ledna 2016.

Poslední kontrolní úkon: posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o kontrole bylo pořízení dokumentu „*Úřední záznam – pořízení dokumentace*“ dne 26. února 2016 čj. UOOU-11288/15-15.

I. Přehled podkladů:

Protokol o kontrole se opírá o následující podklady (údaje, dokumenty a věci vztahující se k předmětu kontroly nebo k činnosti kontrolované osoby) a dokumenty, které byly pořízeny v průběhu kontroly, popř. o dokumenty a skutečnosti, které jsou kontrolnímu orgánu známy z jeho úřední činnosti.

1. Stížnost doručena Úřadu dne 6. října 2015. 1 s. Čj. UOOU-11288/15-1.
2. Doplnění stížnosti dne 15. října 2015. 1 s. Čj. UOOU-11288/15-3. 3 s.
3. Oznámení o zahájení kontroly ze dne 16. prosince 2015. Doručeno dne 17. prosince 2015. Čj. UOOU-11288/15-6. 2 s. 1 příloha.
4. Žádost o prodloužení lhůty ze dne 6. ledna 2016. Čj. UOOU-11288/15-7. 1 s.
5. Vyjádření společnosti O2 Czech Republic a.s. v rámci státní kontroly ze dne 15. ledna 2016. Doručeno Úřadu dne 15. ledna 2016. Čj. UOOU-11288/15-8. 2 s. 2 přílohy.
 - 5.1 Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. 16 s.
 - 5.2 Pracovní postup č. PP004203 IDENTIFIKACE: Všeobecné informace. 33 s.
6. Stížnost doručena Úřadu dne 10. ledna 2016. Čj. UOOU-11288/15-9. 1 s.
7. Oznámení o rozšíření předmětu kontroly ze dne 25. ledna 2016. Doručeno 25. ledna 2016. Čj. UOOU-11288/15-13. 1 s.
8. Vyjádření společnosti O2 Czech Republic a.s. v rámci státní kontroly ze dne 5. února 2016. Doručeno Úřadu dne 5. února 2016. Čj. UOOU-11288/15-14. 2 s.
9. Úřední záznam – pořízení dokumentace. 26. února 2016. Čj. UOOU-11288/15-15. 1 s. 4 přílohy.
 - 6.1 Výpis z obchodního rejstříku, vedeného Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322. [<https://or.justice.cz>]. 15.12.2015. 3 s.
 - 6.2 Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. [<http://www.o2.cz>]. 18.1.2016. 16 s.
 - 6.3 Otiisk webové stránky O2 / Osobní údaje-Soukromí. [<http://www.o2.cz>]. 19.1.2016. 7 s.
 - 6.4 Otiisk webové stránky O2 / Obecné o ochraně dat - Soukromí. [<http://www.o2.cz>]. 19.1.2016. 10 s.

II. Kontrolní zjištění

A. Zjištěný stav věci

Skutečnosti zjištěné z veřejných zdrojů

1. O2 Czech Republic a.s. je zapsána jako akciová společnost v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze od 1. ledna 1994 (l. 9.1).
2. Podle oficiální webové stránky www.o2.cz v záložce Podpora, dokumenty ke stažení byly dne 18.1.2015 veřejnosti dostupné Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, znění účinné od 1. 9. 2015 (do 14.12.2015), tedy dokument platný v době incidentu.

Ve všeobecných podmínkách v odstavci 2.2. je mimo jiné uvedeno, co je třeba uvést a doložit:

2.2.1 Právnická osoba uvede obchodní firmu nebo název, IČ, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, bydliště, druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby.

Zájemce předkládá dva identifikační doklady. Jedním z dokladů musí být občanský průkaz. Druhým může být jakýkoli jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií nebo rodný list (l. 9.2).

3. Podle oficiální webové stránky www.o2.cz v záložce *Osobní údaje* byly dne 19.1.2016 veřejnosti dostupné informace mimo jiné o rozsahu zpracovávaných osobních údajích.

V dokumentu *Obecně o ochraně dat* informuje klienta mimo jiné o osobních údajích:

Osobním údajem je stručně řečeno takový údaj, který je buď trvale anebo s určitou mírou trvalosti spojen s nějakou osobou. Od narození máme jméno, příjmení, rodné číslo, místo narození, místo trvalého pobytu. Kombinace těchto znaků nás odlišuje od ostatních. Některé osobní údaje se v průběhu života mění – u žen příjmení, u většiny z nás místo pobytu.

Osobní údaj je ale pouze takový údaj či jejich kombinace, podle které lze alespoň nepřímou ztotožnit nějakou konkrétní osobu. Pouhá informace „ženatý“ není osobním údajem. Kombinace údajů: „Krejčík, ženatý, narozen v Olomouci“ už umožňuje vyhledat konkrétní osobu, byť s dost značným úsilím.

K jasné identifikaci osoby slouží rodné číslo, které operátoři musí zpracovávat, a které je zapotřebí ověřit spolehlivým způsobem. S nahlášením náhodné kombinace čísel byste se jistě na jejich místě nespokojili. Každý z nás svou totožnost prokazuje průkazem totožnosti. Přísné a důsledné procesy při identifikaci a jejím dokládání proto prosím neberte jako samoúčelné cvičení. Mají chránit především Vás. I při nejpřísnějších opatřeních nelze podvodům cizích pachatelů stoprocentně zabránit. Když už občas problém nastane, podvedení a zároveň poškození jaksi samozřejmě spoléhají na to, že dotyčná instituce má k dispozici kopie průkazu totožnosti a další důkazy a informace, aby se dal případ vyšetřit (l. 9.3 a 9.4).

Zjištění u kontrolovaného

4. Kontrolovaný ve svém písemném vyjádření ze dne 15.1.2016 uvedl, že nemůže konkrétně sdělit, jaké dokumenty eviduje v databázi pro právnickou osobu, za kterou jedná žena pana stěžovatele, protože stěžovatel ve své stížnosti neuvedl název této právnické osoby, ani její IČ ani předmětné převáděné telefonní číslo, a proto příslušné dokumenty ani jiné důkazy o celé sporné záležitosti nelze dohledat (l. 5.).

5. Kontrolovaný dne 15.1.2016 písemně uvedl, že postup popsany ve stížnosti pana [REDAKCE] týkající se převodu, resp. zrušení telefonního čísla u dosavadního účastníka a zřízení totožného telefonního čísla pro nového účastníka koresponduje se Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s., a to konkrétně s čl. 2.2.

Kontrolovaný doložil Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, znění účinné od 15.12.2015 (l. 5.). V čl. 2.2 je jednoznačně uvedeno, že zájemce o zřízení služby a stejně tak i osoba jednající za zájemce předkládá dva identifikační doklady, přičemž jedním z dokladů musí být občanský průkaz, a že společnost O2 je oprávněna pořídit si kopie dokladů a tyto kopie archivovat (l. 5.1).

6. Dále kontrolovaný předložil interní předpis *pracovní postup č. PP004203 IDENTIFIKACE: Všeobecné informace*, účinný od 19.11.2015, verze 32.00.

Kontrolovaný dne 15.1.2016 písemně uvedl, že konkrétní postup pro identifikaci při uzavírání smlouvy na novou službu je upraven v čl. 4.1 pracovního postupu. Při uzavření nové smlouvy je zájemce, resp. osoba jednající za zájemce vyzvána, aby se identifikoval nejméně dvěma doklady, z nichž minimálně jeden bude obsahovat jeho fotografii. Příslušný konzultant poté zkontroluje podobu zájemce s fotografií a oboustranně okopíruje s využitím začerňovací šablony tento doklad (OP nebo pas) a na fotokopii poznamená číslo druhého dokladu a fotokopii dokladu založí spolu s originálem formuláře.

Dále kontrolovaný uvedl, že díky začerňovacím šablonám společnost O2 z údajů, které jsou uvedeny na OP nebo pasu, uchovává pouze ty údaje, které jsou nutné pro poskytování služby. Výše popsaná praxe je nezbytná jednak z důvodu nutnosti doložit, že služba byla skutečně zřízena fyzickou osobou, která je uvedena ve smlouvě, a jednak z důvodu preven-

ce zneužívání osobních dokladů fyzických osob k uzavírání smluv na jiné fyzické osoby. (l. 5.). Konkrétní postup pro začerňování je popsán v čl. 6 pracovního postupu. (l. 5.2).

7. Kontrolovaný ve svém písemném prohlášení ze dne 5. února 2016 ke druhé stížnosti, stížnosti manželů [REDAKCE] uvedl, že kurýr navštívil pana [REDAKCE] v souvislosti s objednávkou tarifu Internet Air. Pan [REDAKCE] si objednal službu se závazkem na řádné využití služby na 24 měsíců, za což měl nárok na nákup modemu Huawei B315 LTE za zvýhodněnou cenu.

Kurýr byl tedy 5.1.2016 k panu [REDAKCE] ze strany společnosti O2 vyslán za účelem podpisu smlouvy k tarifu Internet Air se závazkem a za účelem předání modemu Huawei B315 LTE, který si pan [REDAKCE] objednal současně s objednávkou služby. Kurýr při identifikaci zákazníka před uzavřením smlouvy postupoval standardním postupem upraveným pro identifikaci zákazníka při zřízení služby č. PP004203 IDENTIFIKACE: Všeobecné informace.

Pan [REDAKCE] byl tedy v souladu s čl. 4.1 tohoto pracovního postupu kurýrem vyzván, aby se identifikoval občanským průkazem a dalším identifikačním dokladem, a dále byl kurýrem upozorněn, že si ofotí jeho občanský průkaz tak, že budou vidět jen údaje nutné pro poskytování služby, a opíše si číslo druhého identifikačního dokladu.

Pan [REDAKCE] odmítl kurýrovi fotokopii svého občanského průkazu poskytnout a nesplnil tak podmínku pro uzavření smlouvy na tarif Internet Air se závazkem a potažmo tedy neměl ani nárok na nákup modemu na zvýhodněnou cenu, který je podmíněn uzavřením smlouvy na službu se závazkem. Vzhledem k tomu, že pan [REDAKCE] odmítl fotokopii svého občanského průkazu poskytnout, společnost O2 ji v souvislosti s předmětnou objednávkou neneviduje (l. 8.).

B. Porovnání zjištěného stavu věci s relevantním ustanovením zákona č. 101/2000 Sb.

8. k § 5 odst. 1 písm. d)

Podle ustanovení § 5 odst. 1 písm. d) zákona č. 101/2000 Sb. je správce povinen shromažďovat osobní údaje odpovídající pouze stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu. Povinnost uvedená v citovaném ustanovení se týká přiměřenosti zpracovávaných osobních údajů. Přiměřenost rozsahu zpracovávaných osobních údajů je nezbytné posuzovat vždy ve vztahu ke stanovenému účelu zpracování. Shromažďováním se rozumí, v souladu s ustanovením § 4 písm. f) zákona o ochraně osobních údajů, v případě identifikačních a kontaktních údajů, jejich sběr např. pomocí formulářů a vlastní činností pořizovaných kopií občanských průkazů a cestovních pasů.

Dle § 15a odst. 2 zákona č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, je zakázáno pořizovat jakýmkoliv prostředky kopie občanského průkazu bez souhlasu občana, kterému byl občanský průkaz vydán, pokud zvláštní právní předpis nebo mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, nestanoví jinak. Pokud se občan při dodání zboží setká s požadavkem na předložení či umožnění pořízení kopie občanského průkazu, není povinností občana kopii předložit nebo umožnit její pořízení.

Pro posouzení souladu postupu se zákonem podle ustanovení § 5 odst. 1 písm. d) zákona č. 101/2000 Sb. je rozhodný vlastní způsob nakládání s údaji uvedenými nebo ponechanými na kopii; zejména skutečnost, že jsou dále používány jako grafický záznam a jako pramen verifikace.

V interním předpisu nazvaném Pracovní postup IDENTIFIKACE: Všeobecná informace se v čl. 6 uvádí: „20.11.2012 byly na ZP distribuovány aktualizované šablony, které splňují aktuální leg. potřeby. Údaje, které na dokladech ponecháváme (nezačernujeme): jméno, příjmení, rodné příjmení, podpis (platí pro šablony vzor 2012...) datum narození, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, státní občanství, typ a číslo dokladu, kdo, kde a kdy průkaz vydal, platnost dokladu, omezení způsobilosti k právním úkonům.“

Podle § 63 odst. 1 písm. b) bod 3. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), je-li uživatelem nepodnikající osoba, musí být ve smlouvě o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem uvedeno vždy *jméno, popřípadě jména, a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě identifikační číslo právnické osoby.*

Stanoví-li zvláštní zákon minimální rozsah osobních údajů, které může správce shromažďovat, je třeba současně tento rozsah považovat za nezbytný pro naplnění stanoveného účelu a uvedené údaje za odpovídající stanovenému účelu ve smyslu ustanovení § 5 odst. 1 písm. d) zákona č. 101/2000 Sb.

V daném případě soubor shromažďovaných identifikačních a kontaktních údajů splňuje podmínku stanovenou zákonem o ochraně osobních údajů, neboť tam, kde jsou údaje shromažďovány nad rozsah stanovený zákonem k plnění povinností z tohoto zvláštního zákona vyplývajících, jsou shromažďovány výhradně další údaje stejné kategorie, tj. údaje identifikační.

Kontrolou nebylo zjištěno porušení § 5 odst. 1 písm. d) zákona č. 101/2000 Sb.

9. k § 5 odst. 2

Podle § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. *může správce zpracovávat osobní údaje pouze se souhlasem subjektu údajů.* V citovaném ustanovení je obsažena základní zásada, podle které jsou správci oprávněni zpracovávat osobní údaje pouze se souhlasem dotčené osoby (subjektu údajů) a nemusí být dodržena pouze v případě, že je splněn některý z předpokladů uvedených v ustanovení § 5 odst. 2 písm. a) až g) citovaného zákona.

Ve stanovisku Úřadu č. 2/2011 (aktualizace únor 2014) - Zpracování osobních údajů na základě souhlasu ve smlouvě nebo Všeobecných obchodních podmínkách a s tím související problémy, se mimo jiné uvádí: *„V případě smluvního vztahu mezi podnikatelem (správcem osobních údajů) a klientem (subjektem údajů) nepochybně dochází a musí docházet ke zpracování osobních údajů, a to k řadě účelů [viz § 5 odst. 1 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“)]. Tím nejběžnějším a nejzákladnějším účelem zpracování je uzavření a plnění smlouvy a s tím související identifikace smluvních stran. Je logické, že podnikatel potřebuje v řadě případů identifikovat svého klienta tak, aby mohl uzavřít platnou smlouvu, a potřebuje znát jeho identifikační údaje, aby mu mohl řádně plnit, tj. doručit zboží, poskytnout službu apod. Ke zpracování osobních údajů za tímto účelem přitom není potřeba souhlasu subjektu údajů, neboť zákon o ochraně osobních údajů tyto případy předpokládá v § 5 odst. 2 písm. b), a nevyžaduje tak nadbytečné udělování souhlasu vedle vlastního uzavření smlouvy.*

S ohledem na právní posouzení/vyhodnocení § 5 odst. 1 písm. d) zákona č. 101/2000 Sb. nebylo zjištěno porušení § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb.

Poučení o opravném prostředku:

Proti kontrolnímu zjištění uvedenému v tomto protokolu o kontrole může kontrolovaná osoba podat námitky kontrolnímu orgánu ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení protokolu o kontrole. Námitky se podávají písemně, musí z nich být zřejmé, proti jakému kontrolnímu zjištění směřují, a musí obsahovat odůvodnění nesouhlasu s tímto kontrolním zjištěním.

Pokud kontrolující inspektor nevyhoví námitkám ve lhůtě 7 dnů ode dne jejich doručení, vyřídí je předsedkyně Úřadu ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich doručení.

Podpisová doložka

Kontrolující:

otisk
úředního
razítka

Mgr. Daniel Rován
.....
titul jméno příjmení

inspektor
.....
funkce

(dokument podepsán elektronicky)
.....
podpis