



Čj. UOOU-00402/14-9

ROZHODNUTÍ

Úřad pro ochranu osobních údajů, jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, § 2 odst. 2 a § 46 odst. 4 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, rozhodl dne 18. března 2014 takto:

Je prokázáno, že účastník řízení: Stavební bytové družstvo Krušnohor, se sídlem tř. Čs. armády 1766, 434 01 Most, IČ: 00043257, v souvislosti se zpracováním osobních údajů svých členů, zaměstnanců a třetích osob, jako správce osobních údajů podle § 4 písm. j) zákona č. 101/2000 Sb., prostřednictvím systému pro záznam telefonních hovorů v době od 14. září 2009 nejméně do 23. září 2013

- I. tím, že zpracovával osobní údaje přesně nezjištěného počtu subjektů údajů související s uskutečněnými telefonními hovory bez jejich souhlasu,

porušil povinnost stanovenou v § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb., tedy povinnost zpracovávat osobní údaje se souhlasem subjektů údajů a bez tohoto souhlasu pouze na základě § 5 odst. 2 písm. a) až g) tohoto zákona,

- II. dále tím, že uchovával pořízené záznamy telefonních hovorů a další informace o telefonních hovorech obsahující osobní údaje po dobu až 4 let,

porušil povinnost stanovenou v § 5 odst. 1 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., tedy povinnost uchovávat osobní údaje pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování,

- III. dále tím, že dotčené subjekty údajů, kteří nebyli jeho zaměstnanci, o zpracování jejich osobních údajů prostřednictvím nahrávání telefonních hovorů neinformoval buď vůbec, nebo jim poskytl pouze nekompletní informaci,

porušil povinnost stanovenou v § 11 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., tedy povinnost informovat subjekty údajů při shromažďování osobních údajů o tom, v jakém rozsahu a pro jaký účel budou osobní údaje zpracovány, kdo a jakým způsobem bude osobní údaje zpracovávat, komu mohou být osobní údaje

zpřístupněny a také povinnost poučit je o jejich právu přístupu k osobním údajům, právu na opravu osobních údajů, jakož i o dalších právech stanovených v § 21 zákona č. 101/2000 Sb.,

- IV.** a dále tím, že v rozporu s § 13 odst. 4 písm. c) zákona č. 101/2000 Sb. nepožadoval elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenávány nebo jinak zpracovávány,

porušil povinnost stanovenou v § 13 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., tedy povinnost přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů, přičemž tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů,

a tím spáchal

v bodě I správní delikt podle § 45 odst. 1 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., neboť zpracovával osobní údaje bez souhlasu subjektů údajů mimo případy uvedené v zákoně,

v bodě II správní delikt podle § 45 odst. 1 písm. d) zákona č. 101/2000 Sb., neboť uchovával osobní údaje po dobu delší než nezbytnou k účelu zpracování,

v bodě III správní delikt podle § 45 odst. 1 písm. f) zákona č. 101/2000 Sb., neboť neposkytl subjektům údajů informace v rozsahu nebo zákonem stanoveným způsobem,

a **v bodě IV** správní delikt podle § 45 odst. 1 písm. h) zákona č. 101/2000 Sb., neboť nepřijal nebo neprovedl opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování osobních údajů,

za což se mu v souladu s § 45 odst. 3 zákona č. 101/2000 Sb. ukládá

pokuta ve výši 50.000 Kč
(slovy padesát tisíc korun českých)

a dále podle § 79 odst. 5 správního řádu povinnost nahradit **náklady řízení ve výši 1.000 Kč,**

obojí splatné do 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí bezhotovostním převodem na účet vedený u ČNB, č. ú. 19-5825001/0710, variabilní symbol IČO účastníka řízení, konstantní symbol 1148.

Odůvodnění

Správní řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu podle § 45 odst. 1 písm. d), e), f) a h) zákona č. 101/2000 Sb. v souvislosti se zpracováním

osobních údajů subjektů údajů prostřednictvím záznamů telefonních hovorů bylo zahájeno oznámením Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“), které bylo účastníku řízení, Stavebnímu bytovému družstvu Krušnohor, doručeno dne 27. ledna 2014. Podkladem pro zahájení řízení byl písemný materiál shromážděný v rámci kontroly provedené u účastníka řízení inspektorkou Úřadu PaedDr. Janou Rybínovou ve dnech 27. března 2013 až 23. září 2013, a to včetně kontrolního protokolu čj. UOOU-02100/13-12 ze dne 25. září 2013 a rozhodnutí předsedy Úřadu RNDr. Igora Němce o námitkách proti kontrolnímu protokolu (čj. UOOU-02100/13-19 ze dne 30. prosince 2013).

Ze spisového materiálu je zřejmé, že účastník řízení provozoval v době od 14. září 2009 (tj. první kontrolou zjištěný telefonní záznam vyhotovený ze systému ReDat u účastníka řízení) nejméně do 23. září 2013 (tj. do ukončení předmětné kontroly prováděné inspektorkou Úřadu) systém umožňující provádění záznamu telefonních hovorů ReDat, tj. ukládání telefonních hovorů v digitální podobě (dále jen „Systém“), přičemž jeho prostřednictvím zpracovával osobní údaje svých členů, zaměstnanců a dalších osob volajících na pevné telefonní linky účastníka řízení. Prostřednictvím daného systému zaznamenával účastník řízení veškerou telefonní komunikaci uskutečňovanou přes pobočkovou ústřednu, tj. příchozí a odchozí hovory a hovory v rámci pobočkové ústředny, nikoliv hovory uskutečněné zaměstnanci z mobilního telefonu. Proces snímání a ukládání záznamu telefonního hovoru probíhal automaticky (byl aktivován v okamžiku spojení hovoru).

Z protokolu pořizovaného kontrolujícími z ústního jednání a místního šetření konaného dne 16. dubna 2013 u účastníka řízení (čj. UOOU-02100/13-6 ze dne 17. dubna 2013) mimo jiné vyplývá, že systém záznamu telefonních hovorů byl u účastníka řízení uveden do provozu v září 2009, a to v souvislosti s instalací nové pobočkové ústředny. Systém dodala a instalovala společnost BusinessCom a.s., se sídlem Dobrušská 1797/1, Praha 4, IČ: 27426653, na základě smlouvy o dílo, přičemž s touto společností má účastník řízení uzavřenu smlouvu i na záruční a pozáruční servis. Účastník řízení uvedl, že účelem pořizování a shromažďování záznamů telefonních hovorů je dosažení vyšší kvality služeb a kontrola jeho zaměstnanců. Dále uvedl, že zaznamenávána je veškerá telefonní komunikace, tj. příchozí a odchozí hovory a hovory v rámci pobočkové ústředny, s tím, že pokud volající nesouhlasí s nahráváním svého hovoru, má možnost volat na mobilní telefony účastníka řízení, jejichž provoz není nahráván. Dále pak uvedl, že o instalaci nové telefonní ústředny a souvisejícím nahráváním telefonních hovorů byli členové účastníka řízení informováni prostřednictvím článku ve zpravodaji „Krušnohor“, který všichni členové účastníka řízení dostávají, a to v čísle 6 (68) z listopadu 2009. Zaměstnanci jsou o nahrávání telefonních hovorů informováni na periodických interních školeních, přičemž účastník řízení má zpracovanou interní směrnici o ochraně osobních údajů a ředitel Stavebního bytového družstva Krušnohor vydal příkaz o nahrávání hovorů. Účastník řízení uvedl, že kopie uložených záznamů telefonních hovorů na jiné paměťové médium nejsou pořizovány, přičemž v ojedinělých případech kontroloval ředitel Stavebního bytového družstva Krušnohor poslechem jednotlivé záznamy, a to v případě stížnosti člena účastníka řízení na nevhodnou komunikaci a dále při zjišťování incidentu vzniklého během interní komunikace (v rámci účastníka řízení). Dále uvedl, že správce sítě může monitorovat záznam telefonního hovoru pouze na základě příkazu ředitele a případnou nahrávku předat pouze členům představenstva účastníka řízení. Účastník řízení uvedl, že

pobočková ústředna, ke které je Systém připojen, je vybavena automatickou hláskou, která volajícímu oznámí, že hovor bude nahráván a následně přechází do režimu IVR (Interactive Voice Response), který volajícího přepojí na příslušného pracovníka účastníka řízení. Systém se skládá z vyhrazeného počítače, který pracuje pod operačním systémem QNX (OS unixového typu), a aplikačního softwaru pro vlastní nahrávání hovorů verze ReDat@3, přičemž k vlastnímu záznamu hovoru jsou přidruženy údaje v rozsahu datum a čas volání, délka hovoru, číslo volajícího a volaného a další technické (interní) údaje. K funkcím Systému a v něm uloženým záznamům má dle vyjádření účastníka řízení přístup pouze správce sítě účastníka řízení (...) ze svého počítače prostřednictvím klientského aplikačního softwaru a na základě přihlášení prostřednictvím loginu a hesla, s tím, že přístup do Systému má taktéž administrátor. Dále pak uvedl, že záznamy hovorů jsou v Systému ukládány až do vyčerpání diskové kapacity, přičemž automatické mazání záznamů po určité době není nastaveno. Náhledem do systému bylo kontrolujícími zjištěno, že v Systému byly uloženy rovněž hovory za období před jeho instalací u účastníka řízení, tj. za období únor až červen 2009. Z vysvětlení správce sítě účastníka řízení vyplynulo, že Systém byl pořízen jako použitý a byl dříve instalován v jiné společnosti. Dále bylo kontrolujícími zjištěno, že následovaly záznamy počínaje datem 14. září 2009 až do doby konání daného ústního jednání a místního šetření (tj. do dne 16. dubna 2013). Závěrem správce sítě účastníka řízení uvedl, že mu není známo, zda Systém umožňuje a provádí logování (protokolování) dalších provozních událostí, případně v jakém rozsahu. Účastník řízení předal kontrolujícím následující dokumenty: výtisk zpravodaje s názvem „Zpravodaj stavebního bytového družstva Krušnohor“ (ročník XII, číslo 6 (68) z listopadu 2009), směrnici o ochraně osobních údajů SO – 15/2005 s datem účinnosti ode dne 16. ledna 2006, příkaz ředitele ve věci nahrávání hovorů ze dne 13. října 2009, smlouvu o dílo na dodávku, montáž a uvedení do plného provozu č. 20090109 ze dne 7. září 2009 uzavřenou mezi účastníkem řízení a společností BusinessCom a.s., a to včetně její přílohy (příloha č. 1), servisní smlouvu o záručním a pozáručním servisu č. 20090109ZPS ze dne 7. září 2009 uzavřenou mezi účastníkem řízení a společností BusinessCom a.s., ReDat@3 – Návod k obsluze a popis zařízení RD 006 006, ReDat@3 – Návod k obsluze a popis ovládání RD 006 004, opis obrazovky obsahující výpis hovorů za duben 2009 (obsahuje výpis hovorů ze dne 21. dubna 2009) a opis obrazovky obsahující výpis hovorů v období únor – duben 2013 (obsahuje výpis hovorů ze dne 15. února 2013 až do dne 15. dubna 2013). Účastník řízení dále pořídil kontrolujícím kopii záznamů tří hovorů ze dne 16. dubna 2009. Kontrolující si vyžádali od účastníka řízení zaslání záznamů o provedených školeních zaměstnanců včetně sdělení jejich obsahu.

Účastníkem řízení předložená směrnice o ochraně osobních údajů SO – 15/2005 neobsahuje specifická ustanovení vztahující se k osobním údajům shromážděným prostřednictvím záznamu telefonních hovorů.

Z Příkazu ředitele (nahrávání hovorů) ze dne 13. října 2009 vyplývají následující povinnosti: 1. Zajištění provozu a přístupu k záznamům kamerového systému a k záznamům telefonních hovorů (dále jen „záznamy“) zajišťují pouze pověřené pracovníci. 2. Pověřený pracovník smí poskytnout záznamy pouze a) Orgánům činným v trestním řízení, a to pouze na jejich vyžádání (To znamená, že v případě incidentu, musí být orgány činné v trestním řízení o existenci záznamů informovány. Informaci o existenci záznamů může poskytnout každý ze zaměstnanců);

b) Na vyžádání všem členům managementu družstva, pouze pro vnitřní použití;
c) Písemným příkazem člena managementu družstva kterémukoliv zaměstnanci družstva, pouze pro vnitřní použití. 3. Záznamy nesmí být zpřístupněny žádné další osobě, kromě výše uvedených. 4. Pověřeni pracovníci zajistí, aby k záznamům měli přístup pouze oni a aby dalším osobám byl přístup k záznamům znemožněn. 5. Zaměstnanci společností zajišťujících servis zařízení smí mít k záznamům přístup pouze pod dohledem některého z pověřených pracovníků, přičemž jejich přístup k záznamům musí být omezen pouze na nezbytně nutnou míru. Pověřeným pracovníkem účastník řízení určil ... a ... (v případě jeho nepřítomnosti).

Ze smlouvy o dílo na dodávku, montáž a uvedení do plného provozu č. 20090109 mezi Stavebním bytovým družstvem Krušnohor a společností BusinessCom a.s. ze 7. září 2009 včetně její přílohy („Příloha č. 1 ke smlouvě o dílo č. xx/2009 Technická specifikace předmětu plnění“) vyplývá, že předmětem jejího plnění byla dodávka, montáž hardwaru a softwaru dle technické specifikace uvedené v příloze č. 1 dané smlouvy. Z přílohy č. 1 vyplývá, že předmětem plnění byl IP komunikační systém ERICSSON – AASTRA BusinessPhone verze 8.1 ve specifikované konfiguraci, nahrávací zařízení ReDat@3 C pro 14 poboček včetně dopravy, montáže, naprogramování, vyškolení obsluhy a uvedení komunikačního systému BusinessCom do provozu danou společností. Z technické specifikace dodávky uvedené ve smlouvě o dílo vyplývá, že instalovaný systém záznamu telefonních hovorů umožňuje zaznamenávat pouze hovory uskutečněné přes pobočkovou ústřednu účastníka řízení, nikoliv uskutečněné účastníkem řízení z mobilního telefonu. Smlouva neobsahuje specifická ustanovení, týkající se nakládání s osobními údaji v jakékoliv formě.

Ve zpravodaji Stavebního bytového družstva Krušnohor v ročníku XII, v čísle 6 (68) z listopadu 2009, je na straně 38 publikován článek „Od 10. ledna 2009 změna telefonního seznamu“ s podtitulem „Upozornění pro klienty družstva: V rámci zkvalitnění našich služeb, jsou nahrávány telefonické hovory“ autora ... (správce databáze a sítě). V úvodu článku je uveden text sdělení, který je hlášen automaticky při volání na číslo 476 146 100 telefonní ústředny (automat) účastníka řízení ve znění: „Dobrý den, dovolali jste se do Stavebního bytového družstva Krušnohor. Upozorňujeme vás, že v rámci zkvalitnění našich služeb je hovor nahráván...“ Následuje vysvětlení autora článku, že se jedná o informaci, kterou klienti uslyší, nepoužijí-li některé z čísel provolby, a budou-li volat na dané telefonní číslo. Dále je v článku obsaženo sdělení týkající se nahrávání telefonních hovorů, s tím, že novinkou při telefonování s pracovníky družstva je to, že hovory jsou zaznamenávány. K tomu je uvedeno, že záznam hovorů se provádí, aby bylo možno záznamy hovorů použít např. v případě reklamací či stížností. Na straně 39 výše uvedeného zpravodaje následuje telefonní seznam, ve kterém je uvedeno 51 jmen zaměstnanců účastníka řízení s jejich funkcí, e-mailovou adresou a telefonním číslem (a to stav před a po 10. lednu 2010). Dále je v tomto seznamu uvedeno číslo na spojovatelku (výše uvedené telefonní číslo) a číslo na dispečink pro hlášení havárií. V seznamu není uvedeno žádné číslo mobilního telefonu. Ze závěrečné informace vyplývá, že daný telefonní seznam lze nalézt i na webových stránkách účastníka řízení na internetové adrese <http://www.sbdkrusnohor.cz/kontakt/seznam.htm>.

Dne 16. dubna 2013 zaslal účastník řízení kontrolujícím prostřednictvím e-mailu zápis ze školení zaměstnanců ze dne 12. listopadu 2009 a ze dne 24. listopadu 2011

(tj. osnovu školení a prezenční listinu zaměstnanců, s tím, že v obou případech je na prezenční listině uvedeno 60 jmen zaměstnanců, přičemž v roce 2009 je podepsáno 53 zaměstnanců a v roce 2011 je podepsáno 50 zaměstnanců) včetně sdělení, že školení se koná každý druhý rok. Z předmětných osnov je zřejmé, že v rámci kapitoly označené jako „Řízení systému jakosti Stavebního bytového družstva Krušnohor“ pod bodem 7 byla probírána v rámci školení problematika označená „Telefonní ústředna a kamerový systém – souhlas pracovníků s pořizováním audio a video záznamů“ v rozsahu cca 10 minut.

Přípisem čj. UOOU-02100/13-7 ze dne 29. dubna 2013 byl účastník řízení vyzván inspektorkou Úřadu pro ochranu osobních údajů ke sdělení, zda Systém umožňuje logování dalších provozních událostí kromě záznamu telefonního hovoru (např. přihlášení uživatele, přehrání určitého hovoru, kopírování hovoru apod.), zda je toto logování aktivováno, jaké události jsou logovány a v jakém rozsahu včetně předložení výpisu logování za období leden 2013. Dále byl vyzván ke sdělení, jaký je celkový počet hovorů uložených v Systému včetně uvedení jejich celkové délky. Ve vztahu ke stížnosti, která byla podnětem pro zahájení předmětné kontroly, byl účastník řízení vyzván ke sdělení, jakým způsobem byly pořízeny záznamy hovorů stěžovatelky ... dne 10. ledna 2013 s paní ... a s panem ... (pozn. správního orgánu tj. se zaměstnanci účastníka řízení), které měly být vedeny z mobilního telefonu účastníka řízení číslo ..., včetně zaslání kopie záznamů předmětných hovorů. Dále byl účastník řízení dotázán, zda je volající automaticky informován o nahrávání hovoru při volání na konkrétní linku provolby účastníka řízení. Dále pak byl vyzván ke sdělení, jak je volaný účastník informován o nahrávání hovoru v případě odchozího hovoru ze Stavebního bytového družstva Krušnohor a jakým způsobem a v jakém rozsahu jsou informováni o záznamu telefonních hovorů noví členové družstva, resp. nájemníci.

Dne 16. května 2013 bylo doručeno na Úřad pro ochranu osobních sdělení účastníka řízení, v němž uvedl, že mu není známo, že by systém ReDat umožňoval logování dalších provozních událostí kromě záznamu vlastního hovoru, s tím, že účastníku řízení dostupné softwarové prostředky žádnou takovou možnost nenabízejí. Celkový počet hovorů uložených v systému ReDat je systémem omezen na maximální počet 4500, přičemž účastníku řízení dostupný software neumožňuje zjistit aktuální počet a celkovou délku uložených hovorů.

Dále uvedl, že technické řešení automatického poskytnutí informace o nahrávání hovorů při volání na konkrétní linku by znamenalo, že i při nepřítomnosti pracovníka na lince, bude hovor „zvednut“ ihned po vytočení čísla provolby. Každému volajícímu by tedy jeho telefonní operátor vždy vykázal a tedy i účtoval hovor jako provedený i v případě, že by hovor nebyl fakticky uskutečněn (tj. minimálně celkem 20 vteřin, přičemž 10 vteřin na vyslechnutí informace a 10 vteřin čekání na zvednutí telefonu, za což by se klienti účastníku řízení určitě nepoděkovali).

Dále pak uvedl, že při existenci obecného povědomí o tom, že telefonáty mohou být technickou cestou jejich účastníky běžně zaznamenávány, lze dovozovat, že účastníci hovoru jsou srozuměni s možným pořízením zvukového záznamu telefonátu a že s touto možností konkludentně souhlasí, neprojeví-li nesouhlas. V této souvislosti účastník řízení konstatoval, že tímto předpokládaným „tichým“ souhlasem je tedy splněna podmínka pro pořízení zvukového záznamu týkajícího

se fyzické osoby nebo jejích projevů osobní povahy, která vylučuje neoprávněný zásah do práva na ochranu osobnosti. K tomu dodal, že obecně platí, že pouhým pořízením záznamu soukromého telefonního hovoru nedochází k zásahu do osobnostních práv účastníka tohoto hovoru. Dle vyjádření účastníka řízení, přestože si je vědom daných zásad, tak jsou jeho klienti informováni prostřednictvím zpravodaje Krušnohor (informace byla umístěna k telefonnímu seznamu správy účastníka řízení na straně č. 2 zpravodaje) a oznámením o nahrávání hovorů při volání na hlavní stanici (ústřednu). K tomu uvedl, že tato sdělení jsou tedy prováděna nad rámec jeho povinností.

Z vyjádření právní zástupkyně účastníka řízení ze dne 23. září 2013 zasláno k výzvě k seznámení s podklady před ukončením kontroly (obsahující konkretizaci porušení jednotlivých povinností, které vyplývají účastníku řízení ze zákona č. 101/2000 Sb., z jejichž porušení je podezřelý) vyplývá, že její klient se v návaznosti na zaslanoou výzvu a v ní vytykané nedostatky rozhodl oslovit svého smluvního partnera společnost BusinessCom a.s., která mu dodala telefonní ústřednu a která zároveň provádí její servis, s žádostí o technické zajištění některých vytykaných nedostatků a rovněž s výzvou k jednání směřujícímu k uzavření dodatku k uzavřené smlouvě. Vzhledem ke skutečnosti nemá klient dosud reakci svého smluvního partnera a nemůže prozatím doložit opatření, která ve věci učinil.

Z kontrolních zjištění obsažených v kontrolním protokolu čj. UOOU-02100/13-12 ze dne 25. září 2013 vyplývá, že daný telefonní seznam, a to se stejným rozsahem údajů jako je uveden výše, byl uveřejněn on-line i na webových stránkách www.sbdkrušnohor.cz pod odkazem „Kontakty – Kontaktní seznam“, přičemž v době provádění kontroly obsahoval tento seznam 55 jmen zaměstnanců účastníka řízení a dále číslo na spojovatelku a dispečink pro hlášení havárií. V tomto on-line seznamu nebyla uvedena informace o nahrávání telefonních hovorů, ani žádné číslo na mobilní telefon účastníka řízení. Z kontrolních zjištění dále vyplývá, že na webových stránkách účastníka řízení byl pod odkazem „Zpravodaj – Archiv“ zveřejněn archiv zpravodaje „Krušnohor“ počínaje číslem 1 (63) z ledna 2009. V jednotlivých číslech tohoto zpravodaje, a to ročníku 2013, byl na druhé straně zveřejněn telefonní seznam SBD v rozsahu údajů jméno, telefonní číslo, e-mailová adresa. V „archivních výtiscích“ zpravodaje „Krušnohor“ byla v záhlaví telefonního seznamu účastníka řízení uvedena nově informace o nahrávání telefonních hovorů počínaje číslem 6 (101) z června 2013 ve znění: „Telefonické hovory jsou v zájmu zajišťování kvality poskytovaných služeb nahrávány“, přičemž ani v této verzi telefonního seznamu účastníka řízení nebylo uvedeno žádné číslo mobilního telefonu.

Z kontrolního protokolu dále vyplývá, že účastníku řízení byla uložena následující opatření k nápravě zjištěných nedostatků, tj. neuchovávat pořízené záznamy telefonních hovorů po dobu přesahující dobu nezbytnou pro naplnění stanoveného účelu, nejdéle 14 dnů (bod č. 1), zlikvidovat dosud pořízené záznamy telefonních hovorů, jejichž stáří přesahuje stanovenou dobu (bod č. 2), umožnit členům účastníka řízení vyjádřit svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů prostřednictvím systému pro záznam telefonních hovorů (bod č. 3), podat členům účastníka řízení úplnou informaci ve smyslu § 11 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb. o zpracování jejich osobních údajů prostřednictvím systému pro záznam telefonních hovorů, a to nejméně prostřednictvím webových stránek a zpravodaje Krušnohor

(bod č. 4), uzavřít se společností BussinessCom a.s. smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zákona č. 101/2000 Sb. (bod č. 5), přijmout technicko-organizační opatření pro zabezpečení systému pro záznam telefonních hovorů ve smyslu § 13 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., a to včetně zvýšení úrovně fyzického zabezpečení (bod č. 6), zajistit, aby systém splňoval požadavky podle § 13 odst. 4 písm. c) zákona č. 101/2000 Sb. na pořizování záznamů o přístupu k uloženým záznamům a jejich případném zpracování (bod č. 7) a provést registraci zpracování osobních údajů prostřednictvím systému záznamu telefonních hovorů u Úřadu (bod č. 8). Dále byla účastníku řízení stanovena povinnost v souladu s § 40 odst. 3 zákona č. 101/2000 Sb. podat inspektorce Úřadu zprávu o přijatých opatřeních, a to neprodleně po realizaci každého jednotlivého opatření.

Z žádosti o vyjádření ve věci opatření k nápravě uložených účastníku řízení v kontrolním protokolu (zaslané na Úřad správcem sítě účastníka řízení ...) ze dne 10. října 2013 vyplývá stanovisko účastníka řízení k opatření uloženému v bodě č. 5 a č. 6. Dále vznesl návrh k odsouhlasení kontrolujícím obsahující návrh způsobu splnění opatření k nápravě obsaženému v bodě č. 3 (tj. zda požadavku na splnění opatření k nápravě v bodě č. 3 vyhovuje navrhovaná změna úvodního informačního hlášení, které by mělo být volajícím podáváno při volání na všechny linky družstva, včetně uvedení jeho navrhovaného textu), v bodě č. 4 (tj. zda požadavku na splnění opatření k nápravě v bodě č. 4 vyhovuje jím uvedená informace, kterou již nyní zveřejnil na webových stránkách a která bude zveřejněna ve zpravodaji v záhlaví kontaktního seznamu) a v bodě č. 5 a požádal o bližší specifikaci ve vztahu k opatření k nápravě obsaženému v bodě č. 6.

V reakci na výše uvedené podání bylo účastníku řízení zasláno sdělení inspektorkou Úřadu ze dne 16. října 2013 obsahující upřesňující požadavky, resp. vyjádření ve vztahu k návrhům opatření k nápravě uvedeným v bodě č. 3, č. 5 a č. 6 kontrolního protokolu, s tím, že opatření k nápravě č. 4 splňuje požadavky stanovené kontrolním protokolem a je tedy dostatečné.

Dne 17. října 2013 obdržel Úřad námitky proti předmětnému kontrolnímu protokolu zasláné právní zástupkyní účastníka řízení. Dle daného vyjádření má účastník řízení především pochybnosti o tom, zda všechny jím zaznamenávané telefonní hovory mají charakter osobního údaje, a to zejména s ohledem na skutečnost, co je obsahem těchto hovorů (zpravidla požadavek ze strany člena kontrolovaného subjektu na provedení nějaké služby) a vzhledem k tomu, že nemá žádnou možnost ověřit, kdo je skutečně osoba volající. Pokud by pořizované záznamy měly být považovány za osobní údaje, má účastník řízení za to, že v jeho případě je nutné uplatnit ustanovení § 5 odst. 2 písm. b) zákona č. 101/2000 Sb., neboť zpracovává údaje svých členů, kteří jsou k němu ve smluvním vztahu, a zpracování je nezbytné pro plnění tohoto smluvního vztahu. Dále právní zástupkyně uvedla, že s ohledem na názor prezentovaný Úřadem a ve snaze vyhnout se sporům týkajícím se podmínek pro provozování telefonní ústředny s nahráváním telefonních hovorů, se účastník řízení rozhodl zajistit opatření uložená k nápravě, a to zejména neuchovávat pořizované záznamy po dobu přesahující 14 dnů, zlikvidovat záznamy přesahující stanovenou dobu, umožnit členům vyjádřit souhlas se zpracováním svých osobních údajů a podat jim úplnou informaci o zpracování jejich osobních údajů prostřednictvím systému pro záznam telefonních hovorů. Dále zde bylo obsaženo sdělení učiněné právní zástupkyní jménem účastníka řízení ve vztahu k opatřením k nápravě uvedeným v bodě č. 5 a č. 6 kontrolního protokolu.

Dne 4. listopadu 2013 obdržel Úřad zprávu o přijatých opatřeních (zpráva ze dne 1. listopadu 2013) zaslou právní zástupkyní účastníka řízení, z níž vyplývá, že účastníkem řízení byla přijata mimo jiné následující opatření. K opatřením uloženým v kontrolním protokolu v bodě č. 1 (tj. neuchovávat pořízené záznamy telefonních hovorů po dobu přesahující dobu nezbytnou pro naplnění stanoveného účelu, a to nejdéle 14 dnů) a v bodě č. 2 (tj. zlikvidovat dosud pořízené záznamy telefonních hovorů, jejichž stáří přesahuje stanovenou dobu) účastník řízení uvedl, že aktuální verze systému pro záznam neumožňuje automatické mazání záznamů. Stávající zařízení bude v nejbližší době nahrazeno zařízením novým, které bude umožňovat automatické omezení doby uložení záznamů, přičemž záznamy uložené na stávajícím zařízení budou nevratně odstraněny. Dle předložené zprávy aktuálně probíhá příprava technického řešení a příprava cenového návrhu od dodavatele. Ve vztahu k opatření uvedenému v bodě č. 3 kontrolního protokolu (tj. umožnit členům účastníka řízení vyjádřit souhlas se zpracováním svých osobních údajů prostřednictvím systému pro záznam telefonních hovorů) uvedl, že klienti jsou vyzváni, aby, pokud nesouhlasí se zpracováním osobních údajů, hovor ihned ukončili. K tomu uvedl, že nezná žádný další možný způsob, jak by klienti mohli vyjádřit svůj souhlas či nesouhlas se zpracováním osobních údajů, nežli je vyzvat k ukončení hovoru. Tato možnost by totiž nebyla funkční u telefonů s pulsní volbou (obecně u starších telefonních přístrojů pro pevnou linku). Ve vztahu k opatření uloženému v bodě č. 4 kontrolního protokolu (tj. podat členům účastníka řízení úplnou informaci ve smyslu § 11 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb. o zpracování jejich osobních údajů prostřednictvím systému pro záznam telefonních hovorů, a to nejméně prostřednictvím webových stránek a zpravodaje Krušnohor) uvedl, že podal svým členům i veřejnosti úplné informace na webových stránkách včetně uvedení dané internetové adresy a ve zpravodaji Krušnohor č. 11/2013. Co se týká opatření uloženého v bodě č. 7 (tj. zajistit, aby systém splňoval požadavky podle § 13 odst. 4 písm. c) zákona č. 101/2000 Sb. na pořizování záznamů o přístupu k uloženým záznamům a jejich případném zpracování) uvedl, že již stávající systém provádí záznam přístupu uživatelů, s tím, že v průběhu kontroly mu nebyla tato informace známa. K tomu uvedl, že když se kontrolor správce sítě zeptal, zda systém provádí logování přihlášených uživatelů, odpověděl tento, že neví, nicméně po prověření zjistil, že systém logování provádí.

Z rozhodnutí předsedy Úřadu RNDr. Igora Němce o námitkách proti kontrolnímu protokolu (čj. UOOU-02100/13-19 ze dne 30. prosince 2013) vyplývá, že námitce proti kontrolnímu zjištění týkající se posouzení nahrávky telefonních hovorů jako osobních údajů a chybějícího právního titulu se nevyhovuje.

Dne 3. prosince 2013 obdržel Úřad zprávu o přijatých opatřeních zaslou zástupkyní účastníka řízení (zpráva ze dne 2. prosince 2013), v níž je mimo jiné uvedeno, že došlo k instalaci nového systému, který splňuje požadavky na likvidaci dat starších 14 dnů a informuje volající o nahrávání na všech linkách.

Dne 20. února 2014 zaslal správní orgán účastníku řízení výzvu k předložení listin dokládajících tvrzení obsažené ve sdělení právní zástupkyně ze dne 1. listopadu 2013 ohledně plnění povinnosti účastníkem řízení, která mu vyplývá z § 13 odst. 4 písm. c) zákona č. 101/2000 Sb., tj. že účastník řízení prováděl záznam přístupu (logování uživatelů), a to v relevantní době, tedy v době od 14. září 2009 nejméně do

23. září 2013. K zaslání předmětných listin byla účastníku řízení stanovena přiměřená lhůta (tj. lhůta 5 dnů od doručení výzvy).

Dne 3. března 2014 byla správním orgánem účastníku řízení zaslána výzva k seznámení s podklady rozhodnutí, a to po uplynutí stanovené lhůty ve výše uvedené výzvě k předložení listin.

Dne 4. března 2014 obdržel správní orgán sdělení účastníka řízení zasláné prostřednictvím datové schránky v reakci na výzvu k předložení listin, v němž správnímu orgánu sděluje, že zasílá dokument, který získal u výrobce systému ReDat (tj. přiložena kompletní verze dokumentu s názvem „ReDat®3 – Návod k obsluze popis ovládání RD 006 004“, jak již byl předložen v rámci provedené kontroly) a který obsahuje návod k obsluze a popis ovládání zařízení. Dále uvedl, že po dotazu u výrobce systému na to, jakým způsobem lze získat požadované informace o přístupech k systému ReDat, získal účastník řízení e-mailem následující informaci: „Dobrý den pane ... – zasílám Vám část návodu Pro Vás bude důležité v prvním sloupci „médiu“ zatrhnout informace a ve druhém sloupci „typ dat“ zaškrtnout hlášení...“ Pod daným textem byl uveden ... a e-mailová adresa servisredat@retia.cz). Dále účastník řízení uvedl, že následovala kopie části návodu (bodů 6.1 Vytvoření nového seznamu relací). Dále pak uvedl, že další dokumenty pro podporu tvrzení o tom, že systém prováděl logování, nemůže poskytnout, jelikož zařízení ReDat bylo v říjnu 2013 vyřazeno z provozu. K tomu uvedl, že veškerá v tomto systému na pevném disku uložená data byla záměrně nevratně odstraněna a zničena před tím, nežli zařízení předal jako elektroodpad k fyzické likvidaci do sběrného dvora. Dle vyjádření účastníka řízení odstranění a zničení veškerých dat uložených na instalovaných pevných discích bylo provedeno z toho důvodu, aby nikdo nemohl zneužít uložená data. Z předloženého návodu kapitoly 6 „Seznam relací“, bodu 6.1 „Vytvoření nového seznamu relací“ vyplývá, že při vytvoření nového seznamu relací je nutné vybrat záznamové médium, z něhož budou data zobrazována, s tím, že není-li výrobcem stanoveno jinak, jsou data telefonie ukládána na primární médium, video data na sekundární médium a výpisy historie a diagnostiky na médium historie. Pro snadnou konfiguraci nového seznamu s předdefinovanými parametry je možné využít tlačítka „Telefonie“, „IP telefonie“ nebo „Logické“. Dle vysvětlivek zaškrťovací políčko „Informace“ v kolonce „Médium“ představuje část disku pro záznam Historie (Hlášení) a Diagnostiky (Diagnostika). V poznámce je uvedeno, že není možné vytvářet seznam z více médií najednou. Dále je zde uvedeno, že je třeba vybrat „Typ dat“. Dle vysvětlivek zaškrťovací políčko „Hlášení“ představuje výpisy historie. V poznámce je uvedeno, že pokud je na jednom médiu několik typů dat najednou (např. Telefonie a IP telefonie), je možné vytvořit seznam s více typy dat najednou nebo s každým zvlášť. Závěrem je uvedeno, že nakonec je seznamu nutné přiřadit nějaký název, pod nímž bude tento nadále dostupný v menu Seznam - > Otevřít, přičemž poslední čtyři seznamy budou přímo dostupné z menu Seznam.

Dne 10. března 2014 obdržel správní orgán od účastníka řízení kopii e-mailu, jehož text byl doslovně přepsán ve výše uvedeném sdělení účastníka řízení (sdělení doručené správnímu orgánu dne 4. března 2014), přičemž v hlavičce e-mailu byl jako předmět uveden „ReDat – vytvoření seznamu historie“. Daný e-mail byl odeslán na e-mailovou adresu správce sítě účastníka řízení dne 3. března 2014.

K předmětu řízení uvádí správní orgán následující. Podle § 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb. je osobním údajem jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu. Z kontrolních zjištění (protokol čj. UOOU-02100/13-6 ze dne 17. dubna 2013) vyplývá, že k vlastním záznamům telefonních hovorů je přidružena informace o telefonním čísle jak volajícího, tak i volaného, datum a čas hovoru, jeho délka a další technicko-provozní údaje. V daném případě je možné na základě hlasového projevu, popř. uvedených doplňujících informací ve spojení se znalostí telefonních čísel účastníků hovoru tyto jednoznačně identifikovat (subjektivně, popř. technickými prostředky) a jedná se tedy zcela nepochybně o osobní údaje subjektů údajů ve smyslu § 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., a to členů účastníka řízení, jeho zaměstnanců, popř. třetích osob.

Účastník řízení tím, že stanovil účel a prostředky zpracování těchto osobních údajů, tj. zvýšení kvality služeb poskytovaných účastníkem řízení a zajištění kontroly zaměstnanců účastníka řízení (resp. řešení reklamací a stížností klientů), stal se správcem osobních údajů ve smyslu § 4 písm. j) zákona č. 101/2000 Sb. získaných prostřednictvím daného Systému a jako správce se na něj vztahují povinnosti dle zákona č. 101/2000 Sb.

Podle § 4 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb. je zpracováním osobních údajů jakákoliv operace nebo soustava operací, které správce nebo zpracovatel systematicky provádějí s osobními údaji, a to automatizovaně nebo jinými prostředky. Zpracováním osobních údajů se rozumí zejména shromažďování, ukládání na nosiče informací, zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, vyhledávání, používání, předávání, šíření, zveřejňování, uchovávání, výměna, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace. Ze spisového materiálu vyplývá, že Systém přebírá z pobočkové telefonní ústředny datový (digitální) tok, reprezentující příslušný probíhající telefonní hovor, a tato data ukládá na pevný disk Systému, přičemž k vlastnímu záznamu hovoru připojuje informace o telefonním čísle volaného i volajícího, datu, čase a délce uskutečněného hovoru. Prostřednictvím daného Systému účastník řízení tedy shromažďuje osobní údaje účastníků telefonních hovorů. Jelikož osobní údaje subjektů údajů byly minimálně shromažďovány a dále uchovávány prostřednictvím Systému spravovaného účastníkem řízení, jedná se o zpracovávání osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb.

Podle § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. je správce povinen zpracovávat osobní údaje pouze se souhlasem subjektů údajů, nebo při naplnění některé z výjimek stanovených v písm. a) až g) tohoto ustanovení zákona. V daném případě nelze aplikovat žádnou z výjimek umožňujících zpracování osobních údajů bez souhlasu subjektu údajů a to z níže uvedených důvodů.

Podle § 5 odst. 2 písm. b) zákona č. 101/2000 Sb. správce osobních údajů může zpracovávat osobní údaje bez souhlasu subjektu údajů, jestliže je zpracování nezbytné pro plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro jednání o uzavření nebo změně smlouvy uskutečněné na návrh subjektu údajů. Skutečnost, že volající může být ve smluvním vztahu s účastníkem řízení, však dle názoru správního orgánu ještě neznamená, že lze tento hovor nahrát bez jeho souhlasu. V daném případě nebylo zjištěno, že by účastník řízení uzavíral telefonicky smlouvy

s volajícími, ani že by docházelo ke změnám či jiným obdobným úkonům v souvislosti s uzavřenými smlouvami a účastníci řízení to ani netvrdí. Účastníkem řízení přitom byly zjevně zpracovávány v souvislosti s pořizováním záznamů telefonních hovorů i údaje, které pro plnění smlouvy nebyly nezbytné, tj. dokládaly přesný a kompletní obsah hovoru a informace o hovoru, a které případně mohly obsahovat i údaje třetích osob (např. rodinných příslušníků volajících).

Ve vztahu k členům účastníka řízení a třetím subjektům správní orgán dále uvádí, že nelze aplikovat ani výjimku obsaženou v § 5 odst. 2 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., který stanoví, že správce osobních údajů může zpracovávat osobní údaje bez souhlasu subjektu údajů, pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů správce, příjemce nebo jiné dotčené osoby, avšak za podmínky, že takové zpracování osobních údajů není v rozporu s právem subjektu údajů na ochranu jeho soukromého a osobního života. Zájem účastníka řízení na zvýšení kvality služeb a zajištění kontroly zaměstnanců účastníka řízení (resp. řešení reklamací a stížností klientů) nelze hodnotit jako převažující nad ochranou práv a právem chráněných zájmů klientů, a to i vzhledem k tomu, že činnost účastníka řízení souvisí se zajišťováním bytových potřeb klientů. S ohledem na vyřizovanou agendu může záznam hovoru obsahovat značné množství informací soukromého a osobního charakteru, týkajících se nejen samotného volajícího, ale i jeho rodinných příslušníků a třetích osob.

Účastník řízení by tedy musel provádět zpracování na základě souhlasu svých členů a třetích osob; podle § 4 písm. n) zákona č. 101/2000 Sb. se rozumí souhlasem subjektu údajů svobodný a vědomý projev vůle subjektu údajů, jehož obsahem je svolení subjektu údajů se zpracováním osobních údajů. Podle § 5 odst. 4 zákona č. 101/2000 Sb. musí být subjekt údajů při udělení souhlasu informován o tom, pro jaký účel zpracování a k jakým osobním údajům je souhlas dáván, jakému správci a na jaké období. Souhlas subjektu údajů se zpracováním osobních údajů musí být správce schopen prokázat po celou dobu zpracování. Ze spisového materiálu vyplývají dva případy, jakým způsobem mohlo být voláno členy účastníka řízení a třetími subjekty na pevnou telefonní linku účastníka řízení, a to v prvním případě volání na telefonní číslo „Spojovatelky“ (476 146 100), na kterém zaznělo automatické sdělení o nahrávání telefonního hovoru (tj. „Dobrý den, dovolali jste se do Stavebního bytového družstva Krušnohor. Upozorňujeme Vás, že v rámci zkvalitnění našich služeb je hovor nahráván.“). V druhém případě volající volal přímo na telefonní číslo (linku provolby) určitého zaměstnance účastníka řízení dle zveřejněného telefonního seznamu. V tom případě byl hovor spojen a automaticky se aktivovalo jeho nahrávání, aniž o tom byl volající jakkoli informován.

K tomu správní orgán uvádí, že podstatné náležitosti informovaného souhlasu ve smyslu § 4 písm. n) a § 5 odst. 4 zákona č. 101/2000 Sb. nenaplnuje postup subjektů údajů (tj. co se týká členů účastníka řízení a třetích subjektů), tak jak byl popsán účastníkem řízení (spočívající pouze v tom, že volající neukončí telefonní hovor po zaznění automatického sdělení), natož obecný předpoklad, že telefonické hovory mohou být nahrávány (resp. vůči členům účastníka řízení konkretizovaný sdělením informace o nahrávání telefonních hovorů ve zpravodaji Krušnohor v ročníku XII, v čísle 6 (68) z listopadu 2009 a následně i v dalších výtiscích daného zpravodaje počínaje číslem 6 (101) z června 2013, kde byla v záhlaví telefonního seznamu účastníka řízení uvedena nově informace o nahrávání telefonních hovorů, přičemž archiv těchto zpravodajů je dle kontrolních zjištění dostupný

i prostřednictvím webových stránek účastníka řízení). Nelze tedy v žádném případě presumovat souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 ve spojení s § 4 písm. n) a § 5 odst. 4 zákona č. 101/2000 Sb. pouze na základě neprojevení nesouhlasu se zpracováním osobních údajů, přičemž takový postup je třeba kvalifikovat jako obcházení zákona.

Ve vztahu ke zpracování osobních údajů zaměstnanců účastníka řízení, tj. k nahrávání zaměstnanců při realizaci všech telefonních hovorů uskutečněných prostřednictvím pevných telefonních linek správní orgán konstatuje, že souhlas zaměstnanců (který měl být udělen v rámci interních školení, jak účastník řízení doložil osnovami jím pořádaných interních školení a prezenčními listinami) nelze považovat za svobodný projev vůle ve smyslu § 4 písm. n) zákona č. 101/2000 Sb. Daný závěr vyplývá z toho, že zaměstnanci jsou k zaměstnavateli ve vztahu podřízenosti a absentuje tedy složka spočívající ve svobodě rozhodování. Takovéto zpracování za účelem vymezeným účastníkem řízení (tj. zvyšování kvality poskytovaných služeb a provádění kontroly práce zaměstnanců) by sice bylo možné podřadit pod výjimku § 5 odst. 2 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., ale pouze v případě, pokud by byla dodržena podmínka stanovená v daném ustanovení, tj. že takové zpracování nesmí být v rozporu s právem subjektu údajů na ochranu jeho soukromého a osobního života. Za zásadní je tedy třeba považovat možnou míru zásahu do soukromí zaměstnance, která ze zpracování jejich osobních údajů prostřednictvím záznamů telefonních hovorů vyplývá. Tato míra je odvozena od řady různých kritérií, mj. četnost nahrávaných hovorů (přiměřené stanovenému účelu není nahrávání všech hovorů příslušného zaměstnance, ale pouze stanoveného vzorku), nastavení přesných pravidel pro možné využívání zpracovávaných údajů z hlediska pracovněprávního vztahu (včetně zajištění informování zaměstnanců o daných pravidlech), stanovení přiměřené doby uchovávání pořízených záznamů, stanovení algoritmu k výběru hovorů, které budou předmětem posouzení. V daném případě je však zjevné, že docházelo mj. k nahrávání všech hovorů uskutečněných prostřednictvím telefonní ústředny i linek provolby účastníka řízení.

Správní orgán tak k této otázce uzavírá, že účastníkovi řízení pro zpracování osobních údajů vymezené ve výroku tohoto rozhodnutí scházely právní titul a tedy došlo k porušení povinnosti stanovené v § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb.

Podle § 5 odst. 1 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb. je účastník řízení jako správce povinen uchovávat osobní údaje pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování. Po uplynutí této doby mohou být osobní údaje uchovávány pouze pro účely státní statistické služby, pro účely vědecké a pro účely archivnictví. Vzhledem k výše uvedenému je zřejmé, že účastník svým jednáním porušil také tuto povinnost uloženou mu zákonem jako správci, neboť zpracovával osobní údaje i po uplynutí doby nezbytné k naplnění účelu, tj. zvýšení kvality služeb poskytovaných účastníkem řízení a zajištění kontroly zaměstnanců účastníka řízení (resp. řešení reklamací a stížností klientů), když doba uchování byla odvozena pouze od kapacity záznamového zařízení a tedy byly ještě ke dni 16. dubna 2013 uchovávány i záznamy hovorů ze září 2009.

Podle § 11 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb. je správce povinen informovat subjekty údajů při shromažďování osobních údajů o tom, v jakém rozsahu a pro jaký účel budou osobní údaje zpracovány, kdo a jakým způsobem bude osobní údaje zpracovávat, komu mohou být osobní údaje zpřístupněny a také povinnost poučit je o jejich právu přístupu k osobním údajům, právu na opravu osobních údajů, jakož

i o dalších právech stanovených v § 21 zákona č. 101/2000 Sb. Ze spisového materiálu je zřejmé, že o pořizování záznamů telefonních hovorů byli volající informováni prostřednictvím automatizovaného sdělení při volání na telefonní číslo „Spojovatelky“ (nikoliv v ostatních případech, kdy využili čísla provolby), ve zpravodaji Krušnohor číslo 6 (68) z listopadu 2009 a dále pak v záhlaví telefonního seznamu zveřejněného ve zpravodaji Krušnohor počínaje číslem 6 (101) z června 2013 (předmětné zpravodaje jsou taktéž dostupné prostřednictvím webových stránek účastníka řízení pod odkazem „Zpravodaj – Archiv“). Ve zpravodaji z roku 2009 byla zveřejněna informace o nahrávání všech telefonických hovorů účastníkem řízení, přičemž účelem mělo být zkvalitnění služeb účastníka řízení (příkladem uvedeny reklamace či stížnosti). Počínaje číslem 6 (101) z června 2013 zpravodaje Krušnohor byla zveřejněna v telefonním seznamu informace o nahrávání telefonických hovorů. V případě volání na telefonní číslo „Spojovatelky“ obdržel volající informaci o nahrávání hovoru účastníkem řízení za účelem zkvalitnění služeb. Výše uvedený rozsah subjektům údajů sdělených informací nelze považovat za odpovídající zákonným požadavkům podle § 11 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb. Co se týká způsobu zveřejnění informace o nahrávání telefonních hovorů, správní orgán uvádí, že tento nebyl v daném případě dostatečný k zajištění informovanosti všech volajících. Nekompletní informaci o nahrávání hovorů (neobsahuje přímé určení správce, není uvedena doba uchování pořizovaných záznamů, není popsán způsob zpracování osobních údajů, ani není uvedeno, komu mohou být osobní údaje předány) měli pouze členové účastníka řízení, resp. osoby s nimi sdílející domácnost, kteří obdrželi daný zpravodaj, popřípadě osoby, které se danou informací dozvěděli prostřednictvím zpravodaje zveřejněného na webových stránkách účastníka řízení, což však vyžadovalo již určitý sousled kroků (přímo u telefonního seznamu na webových stránkách účastníka řízení daná informace zveřejněna nebyla). V případě volajících, kteří kontaktovali účastníka řízení přes telefonní číslo „Spojovatelky“, byla též poskytnuta pouze nekompletní informace o nahrávání jejich hovorů. Plnění informační povinnosti vůči volaným osobám pak zcela absentovalo v případech, že volajícími byli zaměstnanci účastníka řízení.

Podle § 13 odst. 4 písm. c) tohoto zákona je správce povinen pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovávány. Dle sdělení správce sítě účastníka řízení učiněného do protokolu čj. UOOU-02100/13-6 ze dne 17. dubna 2013 mu nebylo v dané době známo, zda Systém umožňuje a provádí logování (protokolování) dalších provozních událostí, případně v jakém rozsahu. Z vyjádření právní zástupkyně účastníka řízení ze dne 23. září 2013 vyplývá, že účastník řízení se v návaznosti na zaslou výzvu a v ní vytýkané nedostatky rozhodl oslovit svého smluvního partnera společnost BusinessCom a.s. s žádostí o technické zajištění některých vytýkaných nedostatků, přičemž vzhledem ke skutečnosti, že účastník řízení neměl dosud reakci svého smluvního partnera a nedoložil prozatím opatření, která ve věci učinil. Ze zprávy o přijatých opatřeních účastníkem řízení ze dne 1. listopadu 2013 zaslou právní zástupkyní účastníka řízení vyplývá, že již stávající Systém (pozn. myšleno Systém používaný v průběhu prováděné kontroly resp. od roku 2009) měl provádět záznam přístupu uživatelů, s tím, že v průběhu kontroly účastníku řízení nebyla tato informace známa. K tomu účastník řízení uvedl, že když se kontrolor správce sítě zeptal, zda systém provádí logování přihlášených uživatelů, odpověděl tento, že neví, nicméně po prověření zjistil, že systém logování provádí. Ze sdělení účastníka řízení doručeného správnímu orgánu dne 4. března 2014 a doplněného dne 10. března 2014 vyplývá, že po dotazu u výrobce systému na to,

jakým způsobem lze získat požadované informace o přístupech k systému ReDat, získal účastník řízení popis, jakým způsobem postupovat při vytvoření seznamu historie. K tomu mu zástupce společnosti uvedl, jaká políčka je třeba zaškrtnout, aby Systém daný seznam vyhotovoval. Z vyjádření účastníka řízení doručeného správnímu orgánu dne 4. března 2014 vyplývá, že další dokumenty pro podporu tvrzení o tom, že systém prováděl logování, účastník řízení nemůže poskytnout, jelikož zařízení ReDat bylo v říjnu 2013 vyřazeno z provozu, s tím, že veškerá v tomto systému na pevném disku uložená data záměrně nevratně odstranil a zničil před tím, nežli zařízení předal jako elektroodpad k fyzické likvidaci do sběrného dvora (daný záměr vyplývá již ze zprávy o přijatých opatřeních ze dne 1. listopadu 2013). Z uvedeného tedy vyplývá, že Systém sice provádění logování (protokolování provozních událostí) umožňoval, ale toto nebylo prováděno, jelikož účastník řízení nenakonfiguroval předmětný seznam, což je zřejmé ze skutečnosti, že v tomto ohledu byl správcem sítě účastníka řízení na výrobce Systému v dané věci vznesen dotaz a odpověď na něj obdržel účastník řízení až dne 3. března 2014 tedy bezprostředně poté, co mu byla zaslána dne 20. února 2014 správním orgánem výzva k předložení listin dokládajících plnění povinnosti uložené mu v § 13 odst. 4 písm. c) zákona č. 101/2000 Sb. Z toho je zjevné, že postup, jak zajistit pořizování elektronických záznamů Systémem, byl zjišťován účastníkem řízení až v této době. Ve vztahu k porušení povinnosti pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy kým, a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, tak správní orgán konstatuje, že účastník řízení v průběhu kontroly nedisponoval elektronickými záznamy za období od 14. září 2009 nejméně do 23. září 2013 a ani jiným způsobem neprokázal jejich existenci v průběhu správního řízení. I v tomto bodě proto správní orgán dospěl k závěru, že účastník řízení porušil zákon č. 101/2000 Sb., konkrétně pak jeho § 13 odst. 1, tedy povinnosti přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

Správní orgán tedy na základě výše uvedeného považuje za prokázané, že účastník řízení porušil svým jednáním popsáním ve výroku tohoto rozhodnutí povinnosti stanovené § 5 odst. 2, § 5 odst. 1 písm. e), § 11 odst. 1 a § 13 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb.

Podle § 46 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. se při rozhodování o výši pokuty přihlíží k závažnosti, způsobu, době trvání, následkům protiprávního jednání a k okolnostem, za nichž bylo protiprávní jednání spácháno. Správní orgán v souladu s tímto ustanovením při stanovení výše pokuty vycházel z následujících skutečností.

Při stanovení výše sankce bylo z hlediska závažnosti jednání přihlédnuto jako k přitěžující okolnosti ke skutečnosti, že účastník řízení neoprávněně, tj. bez právního titulu, shromažďoval osobní údaje subjektů údajů po dobu cca 4 let. Za přitěžující považuje správní orgán také skutečnost, že se protiprávní jednání účastníka řízení týkalo většího počtu osob a že účastník řízení naplnil svým jednáním skutkovou podstatu více správních deliktů. Jako k polehčující okolnosti (ve smyslu okolností, za nichž bylo protiprávní jednání spácháno) bylo správním orgánem přihlédnuto k tomu, že z hlediska účastníka řízení se jednalo o záměr, který měl směřovat především ve prospěch jeho zaměstnanců i klientů, tj. zajištění objektivního způsobu posuzování při řešení reklamací a stížností. Tento zákonný

účel byl však proveden způsobem popsáním ve výroku a odůvodnění tohoto rozhodnutí, který je z hlediska zpracování osobních údajů nezákonný. Po zhodnocení všech těchto okolností byla uložena sankce v dolní polovině zákonné sazby.

Při rozhodnutí o uložení povinnosti uhradit náklady řízení správní orgán vycházel z ustanovení § 79 odst. 5 správního řádu, který správnímu orgánu ukládá povinnost uložit paušální částkou náhradu nákladů řízení účastníkovi, který řízení vyvolal porušením své právní povinnosti, a z § 6 odst. 1 vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, kterou se stanoví paušální částka nákladů správního řízení ve výši 1.000 Kč.

S ohledem na výše uvedené, bylo rozhodnuto, jak je uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí.

Poučení: V souladu s § 152 odst. 1 správního řádu lze u odboru správních činností proti tomuto rozhodnutí podat ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení rozhodnutí rozklad předsedovi Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Rozhodnutí je doručeno dnem převzetí stejnopisu, nejpozději ale desátým dnem od jeho uložení na poště. V případě doručování do datové schránky je dnem doručení okamžik přihlášení oprávněné osoby do datové schránky, nejpozději ale desátý den ode dne dodání rozhodnutí do datové schránky.

Praha, 18. března 2014

otisk
úředního
razítka

Vanda Foldová
ředitelka odboru správních činností