



ÚŘAD PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7
tel.: 234 665 111, fax: 234 665 444
posta@uouu.gov.cz, www.uouu.gov.cz



Čj. UOOU-04604/22-74
Praha 25. března 2024

Protokol o kontrole

Kontrolní orgán:

Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 (dále jen „Úřad“).

Pravomoc kontrolního orgánu k výkonu kontroly vyplývá z čl. 58 odst. 1 písm. b) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „nařízení (EU) 2016/679“) ve spojení s § 50 odst. 1 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

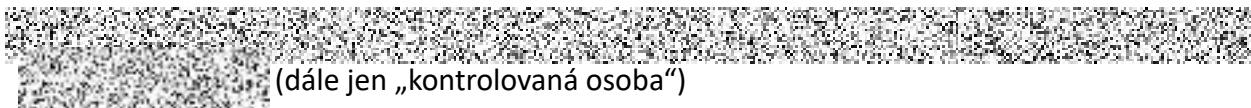
Kontrolující:

Mgr. Eva Cupáková, pověřená zaměstnankyně Úřadu, jako vedoucí kontrolní skupiny na základě pověření ke kontrole z 12. dubna 2023,

Ing. Bc. Milan Švajcr, pověřený zaměstnanec Úřadu, na základě pověření ke kontrole ze dne 12. dubna 2023, účast na kontrole do 19. února 2024 a

Bc. Šárka Hozmanová, pověřená zaměstnankyně Úřadu, na základě dodatku k pověření ke kontrole z 29. ledna 2024.

Kontrolovaná osoba:



(dále jen „kontrolovaná osoba“)

Předmět kontroly:

Předmětem kontroly je plnění povinností stanovených nařízením (EU) 2016/679 a zákonem č. 110/2019 Sb., a to především (nikoli však výlučně) zásady minimalizace dle čl. 5

odst. 1 písm. c) nařízení (EU) 2016/679, v souvislosti se zpracováním osobních údajů klientů při rozesílce krátkých textových zpráv (SMS), týkajících se vyúčtování a plateb za služby kontrolované osoby.

První kontrolní úkon:

Oznámení o zahájení kontroly čj. UOOU-04604/22-29, které bylo doručeno kontrolované osobě 23. června 2023.

Poslední kontrolní úkon:

Zpracování podkladů – doplnění stížnosti a souhlas s identifikací stěžovatele v rámci kontroly ze dne 1. prosince 2023 čj. UOOU-04604/22-67.

I. Přehled podkladů:

Protokol o kontrole se opírá o následující podklady a dokumenty, které byly pořízeny před zahájením kontroly a v jejím průběhu, popř. o dokumenty a skutečnosti, které jsou kontrolnímu orgánu známy z jeho úřední činnosti:

1. stížnost č. 1 doručená Úřadu 7. prosince 2022, čj. UOOU-04604/22-2, počet listů 1,
 - 1.1. příloha č. 1 *Stížnostní formulář*, počet listů 2,
 - 1.2. příloha č. 2, *foto SMS*, počet listů 1;
2. doplnění stížnosti č. 1 – souhlas s identifikací stěžovatele ze dne 3. února 2023, čj. UOOU-04604/22-7, počet listů 1;
3. doplnění stížnosti č. 1 – doplnění dle žádosti Úřadu ze dne 16. února 2022, čj. UOOU-04604/22-9, počet listů 1,
 - 3.1. příloha č. 1 – *Dopis* [redacted] z 12. prosince 2022, počet listů 1;
4. stížnost č. 2 doručená Úřadu dne 4. srpna 2022 čj. UOOU-02937/22-1, resp. UOOU-04604/22-10, počet listů 1,
 - 4.1. příloha č. 1 *e-maily vyúčtování* ze dne 20. července 2022, počet listů 1,
 - 4.2. příloha č. 2 *foto zaslaných SMS zpráv* ze dne 23. května 2022, 24. května 2022 a 21. června 2022, počet listů 1,
 - 4.3. příloha č. 3 *foto komunikace s* [redacted] ze dne 28. června 2022, 7. července 2022, 22. července 2022 a 25. července 2022, počet listů 1;
5. dopis [redacted] ve věci stížnosti č. 2 ze dne 9. září 2022 čj. UOOU-02937/22-2, resp. UOOU-04604/22-11, počet listů 1;
6. odpověď [redacted] ve věci stížnosti č. 2 ze dne 21. září 2022, čj. UOOU-02937/22-6, resp. UOOU-04604/22-15, počet listů 1,
 - 6.1. příloha č. 1 *Žádost o poskytnutí informací o zpracování osobních údajů – odpověď* [redacted] ze dne 21. září 2021, počet listů 2;
7. doplnění stížnosti č. 2 – souhlas s identifikací stěžovatele ze dne 2. února 2023, čj. UOOU-02937/22-11, resp. UOOU-04604/22-20, počet listů 1;
8. odpověď na žádost o vyjádření ze dne 14. února 2022, čj. UOOU-02937/22-13, resp. UOOU-04604/22-22, počet listů 1,
 - 8.1. *SMLOUVA o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací* [redacted] [redacted], počet listů 1;

9. úřední záznam o úkonech předcházejících kontrole ze dne 20. února 2023, čj. UOOU-02937/22-14, resp. UOOU-04604/22-23, počet listů 1,
9.1. příloha č. 1 – *PrtScr obrazovky – ochrana soukromí*, počet listů 12,
9.2. příloha č. 2 – *PrtScr obrazovky – spojte služby*, počet listů 4;
10. odpovědi [redacted] na žádost o součinnost, ze dne 12. března 2023 čj. UOOU-04604/22-25, počet listů 1,
10.1. příloha č. 1 – *Žádost o vyjádření – odpověď* [redacted], počet listů 2,
10.2. příloha č. 2 – *Ceník telefonních služeb* [redacted] ze dne [redacted], počet listů 1,
10.3. příloha č. 3 – *Ceník služeb internetového připojení* [redacted] ze dne [redacted], počet listů 1,
10.4. příloha č. 4 – *Ceník služeb internetového připojení* [redacted] ze dne [redacted], počet listů 1,
10.5. příloha č. 5 – *SMLOUVA o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací* ze dne [redacted], počet listů 1,
10.6. příloha č. 6 – *Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací* [redacted], počet listů 6,
10.7. příloha č. 7 - *SMLOUVA o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací* ze dne [redacted], počet listů 1,
10.8. příloha č. 8 – *Ceník služeb* [redacted] ze dne [redacted], počet listů 2,
10.9. příloha č. 9 – *Podmínky užívání audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání poskytovaných* [redacted] ze dne [redacted], počet listů 2,
10.10. příloha č. 10 – *Specifikace služeb* [redacted] ze dne [redacted], počet listů 1,
10.11. příloha č. 11 – *Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací* [redacted] *pro domácnosti* ze dne [redacted], počet listů 5;
11. pověření ke kontrole ze dne 12. dubna 2023, čj. UOOU-04604/22-27, počet listů 1;
12. oznámení o zahájení kontroly ze dne 23. června 2023, čj. UOOU-04604/22-29, počet listů 1;
13. odpověď [redacted] ze dne 3. července 2023 čj. UOOU-04604/22-32, počet listů 1,
13.1. příloha č. 1 – *Oznámení o zahájení kontroly – odpověď* [redacted], počet listů 2,
13.2. příloha č. 2 – *GDPR Právo vznést námitku, námitka* [redacted] ze dne 12. listopadu 2022, počet listů 1,
13.3. příloha č. 3 – *odpověď* [redacted] *na námitku zpracování* [redacted] ze dne 12. prosince 2022, počet listů 1,
13.4. příloha č. 4 – *GDPR Právo vznést námitku, námitka* [redacted] ze dne 13. června 2023, počet listů 1,
13.5. příloha č. 5 – *odpověď* [redacted] *na námitku zpracování* [redacted] ze dne 28. června 2023, počet listů 1,
13.6. příloha č. 6 – *odpověď* [redacted] *na námitku zpracování* [redacted] ze dne 23. června 2023, počet listů 1,
13.7. příloha č. 7 – *e-mail námitka zpracování* [redacted] ze dne 25. května 2023, počet listů 1,

- 13.8. příloha č. 8 - *GDPR Právo vznést námitku, námitka* [REDACTED] ze dne 1. září 2022, počet listů 1,
- 13.9. příloha č. 9 - *odpověď* [REDACTED] na námitku zpracování [REDACTED] ze dne 26. září 2022, počet listů 1,
- 13.10. příloha č. 10 - *odpověď* [REDACTED] na námitku zpracování [REDACTED] ze dne 16. prosince 2022, počet listů 1,
- 13.11. příloha č. 11 - *GDPR Právo vznést námitku, námitka* [REDACTED] ze dne 9. prosince 2022, počet listů 1;
- 14. stížnost č. 3 ze dne 12. července 2023, čj. UOOU-04604/22-33, počet listů 1;
- 15. doplnění stížnosti č. 3 ze dne 18. července 2023, čj. UOOU-04604/22-34, počet listů 1,
 - 15.1. příloha č. 1 – *Zpráva od* [REDACTED] č. [REDACTED] ze dne 14. července 2023, 14:10 hod., počet listů 1,
 - 15.2. příloha č. 2 – *Zpráva z* [REDACTED] č. [REDACTED] ze dne 17. července 2023, 11:13 hod., počet listů 1,
 - 15.3. příloha č. 3 – *e-mail ze 17. července 2023*, počet listů 2,
 - 15.4. příloha č. 4 – *Zpráva od* [REDACTED] č. [REDACTED], ze 17. července 2023, 17:08 hod., počet listů 1;
- 16. doplnění stížnosti č. 3 ze dne 18. července 2023, čj. UOOU-04604/22-36, počet listů 1;
- 17. doplnění stížnosti č. 3 ze dne 21. července 2023, čj. UOOU-04604/22-39, počet listů 1;
- 18. doplnění stížnosti č. 3 ze dne 1. srpna 2023, čj. UOOU-04604/22-40, počet listů 1;
- 19. doplnění stížnosti č. 3 ze dne 1. srpna 2023, čj. UOOU-04604/22-41, počet listů 1,
 - 19.1. příloha č. 1 – *SMS o přijaté platbě z* [REDACTED], počet listů 1,
 - 19.2. příloha č. 2 – *foto z telefonu* [REDACTED], počet listů 1;
- 20. doplnění stížnosti č. 3 – *e-mail ze dne 25. srpna 2023*, čj. UOOU-04604/22-43, počet listů 2,
 - 20.1. příloha č. 1 – *SMS o přijaté platbě* [REDACTED], počet listů 1,
 - 20.2. příloha č. 2 – *foto z telefonu* [REDACTED], počet listů 1;
- 21. protokol z ústního jednání a místního šetření ze dne 10. října 2023 čj. UOOU-04604/22-46, počet listů 4;
 - 21.1. příloha č. 1 – *Pověření pro pověřence ze dne 3. listopadu 2022*, počet listů 1;
- 22. doplnění stížnosti č. 3 – *e-mail ze dne 17. října 2023* čj. UOOU-04604/22-50, počet listů 1;
- 23. doplnění stížnosti č. 3 – *e-mail ze dne 16. října 2023* čj. UOOU-04604/22-51, počet listů 1;
- 24. doplnění stížnosti č. 3 – *e-mail ze dne 17. října 2023* čj. UOOU-04604/22-52, počet listů 1;
- 25. doplnění stížnosti č. 3 – *e-mail ze dne 18. října 2023* čj. UOOU-04604/22/53, počet listů 1;
 - 25.1. příloha č. 1 – *snímek došlých SMS*;
- 26. stížnost č. 4 ze dne 16. října 2023, čj. UOOU-04604/22-54, počet listů 1;
 - 26.1. příloha č. 1 – *Formulář stížnosti*, počet listů 2;
- 27. doplnění stížnosti č. 3 – *e-mail ze dne 18. října 2023* čj. UOOU-04604/22-55, počet listů 1;
 - 27.1. příloha č. 1 – *snímek došlých SMS*;
- 28. doplnění stížnosti č. 3 – *e-mail ze dne 19. října 2023* čj. UOOU-04604/22-56, počet listů 1;
- 29. doplnění stížnosti č. 3 – *e-mail ze dne 24. října 2023* čj. UOOU-04604/22-59, počet listů 1;
- 30. doplnění stížnosti č. 3 – *e-mail ze dne 25. října 2023* čj. UOOU-04604/22-60, počet listů 1;
- 31. podklady kontrolované osoby na základě místního šetření a ústního jednání ze dne 25. října 2023 čj. UOOU-04604/22-61, počet listů 1;
 - 31.1. příloha č. 1 – *průvodní dopis*, počet listů 2;
 - 31.2. příloha č. 2 – *dopis Českého telekomunikačního úřadu ze dne 11. září 2023*, počet listů 1;

- 31.3. příloha č. 3 – vyjádření [REDAKCE] k ČTÚ ze dne 3. října 2023, počet listů 2;
- 31.4. příloha č. 4 – on-line komunikace se zákazníkem, počet listů 3;
- 31.5. příloha č. 5 – Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb [REDAKCE] účinné od [REDAKCE] 2022, počet listů 4;
- 31.6. příloha č. 6 – výpis z účtu stěžovatele [REDAKCE], počet listů 2;
- 31.7. příloha č. 7 – výpis z účtu stěžovatele [REDAKCE], počet listů 2;
- 32. doplnění stížnosti č. 3 – e-mail ze dne 13. listopadu 2023 čj. UOOU-04604/22-62, počet listů 1;
- 33. doplnění stížnosti č. 3 – e-mail ze dne 14. listopadu 2023 čj. UOOU-04604/22-63, počet listů 1;
- 34. doplnění stížnosti č. 3 – e-mail ze dne 14. listopadu 2023 čj. UOOU-04604/22-64, počet listů 1;
- 35. doplnění stížnosti č. 3 – e-mail ze dne 20. listopadu 2023 čj. UOOU-04604/22-65, počet listů 1;
- 36. doplnění stížnosti č. 3 – e-mail ze dne 29. listopadu 2023 čj. UOOU-04604/22-66, počet listů 1;
- 37. doplnění stížnosti č. 3 – e-mail ze dne 1. prosince 2023, souhlas se ztotožněním stěžovatele čj. UOOU-04604/22-67, počet listů 1;
- 38. dodatek pověření ke kontrole ze dne 29. ledna 2024, čj. UOOU-04604/22-70, počet listů 1;

V rámci kontroly je posuzováno výhradně zpracování osobních údajů v rozsahu stanoveném v předmětu kontroly a, ledaže je níže uvedeno jinak, v čase provedení kontroly. Z výše uvedených podkladů jsou pro kontrolní zjištění v protokolu o kontrole výslovně vyhodnoceny pouze ty podklady, případně jejich části, v nichž jsou uvedeny relevantní informace.

II. Důvod kontroly:

Úřad obdržel tři stížnosti zákazníků kontrolované osoby. Stěžovatelé namítají zpracování osobního údaje o jejich telefonním čísle v souvislosti se zasíláním SMS zpráv s oznámením, že jim bylo vystaveno vyúčtování za služby a zaslání SMS s potvrzením, že správce obdržel platbu. Stěžovatelé považují zpracování jejich telefonního čísla pro uvedené účely za nadbytečné, neboť o skutečnosti, že jim bylo vystaveno vyúčtování, jsou správcem informováni prostřednictvím e-mailové zprávy (správce již pro tento účel zpracovává jejich e-mailovou adresu, na kterou je vyúčtování zasíláno) a opakovaně žádali správce o zrušení předmětných SMS zpráv, resp. zpracování jejich telefonního čísla pro uvedené účely.

Správce však žádostem nevyhověl, přičemž ve svém přípisu ze dne 21. září 2022 (bod 6. přehledu podkladů, příloha 6.1.) uvedl, že se jedná o systémové nastavení zasílání SMS zpráv o vystaveném vyúčtování a následném potvrzení o úhradě jako nezbytný prvek smluvního vztahu dle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679, a to ve vazbě na historickou zkušenost týkající se úhrad plateb za jí poskytované služby.

III. Kontrolní zjištění:

Kontrolní zjištění č. 1

(dále jen „kontrolovaná osoba“) provozuje mimo jiné především komunikační činnost dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, která je podnikáním. Mezi její činnosti patří například provoz veřejné mobilní sítě, služby přístupu k internetové síti nebo šíření rozhlasového a televizního signálu a další. Dne [REDAKCE] přešlo na kontrolovanou osobu v důsledku fúze sloučením veškeré jmění zanikající [REDAKCE]

(dále jen [REDAKCE] nebo [REDAKCE])

Stížnost č. 1

Stěžovatel č. 1 Úřadu dne 7. prosince 2022 stížnost, (bod č. 1 přehledu podkladů), ve které uvádí, že s přechodem [REDAKCE] pod kontrolovanou osobu získala tato jeho telefonní číslo a bez jeho souhlasu začala stěžovateli zasílat na toto číslo SMS oznámení týkající se jeho internetového připojení, jehož je [REDAKCE] poskytovatelem. Stěžovatel zrušil přes uživatelský portál [REDAKCE] veškeré souhlasy (s používáním údajů pro marketingové účely a monitoring), avšak zasílání SMS oznámení o vyúčtování a platbách zrušit nemohl. Podal [REDAKCE] „žádost o omezení“ zpracování osobních údajů, kterou [REDAKCE] bez vysvětlení zrušil, resp. nebylo vyhověno (bod č. 21 přehledu podkladů).

Stížnost č. 2

Stěžovatel č. 2 zaslal Úřadu stížnost, (bod č. 4 přehledu podkladů), na kontrolovanou osobu 4. srpna 2022, ve které uvádí, že SMS oznámení o vyúčtování a proběhlých platbách, které [REDAKCE] zasílá na jeho telefonní číslo, považuje za obtěžující a duplicitní. Stěžovatel se vůči tomuto jednání kontrolované ohradil dne 28. června 2022 s žádostí o zrušení těchto informačních SMS, avšak ta nevyhověla a stěžovateli nadále oznámení zasílá.

Stížnost č. 3

Stěžovatel č. 3 zaslal Úřadu stížnost dne 12. července 2023, (bod č. 14 přehledu podkladů), ve které si stěžuje na opakované obtěžující sdělení od kontrolované osoby. Uvádí, že ke kontrolované opakovaně podal stížnosti proti zasílání SMS oznámení o vyúčtování a proběhlých platbách na jeho telefonní číslo, přičemž byl z její strany ujištěn, že jeho osobní údaje byly ve všech registrech [REDAKCE] smazány, avšak zasílání SMS oznámení zrušit nelze. Stěžovatel opakovaně doplnil Úřadu, a to v rozsahu třech doplnění stížnosti dne 18. července 2023 a ve dnech 20. a 21. tohoto měsíce, dále doplnil stížnost dvakrát dne 1. srpna 2023 a dvakrát dne 25. srpna 2023. Dále stížnosti doplnil v měsíci říjnu 2023 a to dne 13. října, dvakrát dne 16. října, 17. října a dvakrát dne 18. října, 19. října, 22. října (dvakrát), 24. října a 25. října 2023. V následujícím měsíci listopadu stížnost doplnil ve dnech 13., 14., 20. a 29. listopadu 2023. Stížnost doplňoval postupně zasláním záznamů komunikace mezi ním a kontrolovanou osobou, ze které je zřejmé, že zasílání SMS oznámení o vyúčtování a platbách není možné ze strany kontrolované zrušit.

Ve vztahu k předmětu kontroly lze konstatovat, že kontrolovaná osoba zpracovává osobní údaje svých klientů v rámci smluvního vztahu ve svých interních firemních systémech a databázích.

Kontrolovaná osoba nakládá s údaji svých zákazníků, které splňují definici osobních údajů podle čl. 4 bodu 1 nařízení (EU) 2016/679 a to způsobem odpovídajícím definici zpracování osobních údajů podle čl. 4 bodu 2 nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolní zjištění č. 2

Dle zjištění kontrolujících kontrolovaná osoba zpracovává osobní údajů - telefonní číslo svých klientů pro tyto účely:

1. SMS o vystavení vyúčtování
2. SMS o blížícím se konci splatnosti za vyúčtování
3. SMS o obdržení platby za vyúčtování
4. SMS o neuhrazení platby za vyúčtování.

Kontrolovaná osoba tedy zasílá svým zákazníkům informace o vystaveném vyúčtování za služby, a to primárně do tzv.  (tj. osobního účtu zákazníka) na webové stránce  V případě, že zákazník nechce využívat , zasílá kontrolovaná informace o vyúčtování ne poskytnutou emailovou adresu nebo ve fyzické podobě na adresu zákazníka. V případě, že zákazník využívá , jsou mu vyúčtování zasílána emailem pouze na jeho žádost. Současně se zasláním vyúčtování těmito zmíněnými způsoby zasílá kontrolovaná zákazníkům SMS zprávu s informací, že vyúčtování za služby bylo vystaveno.

Pokud zákazník neuhradí vyúčtování dva dny před koncem splatnosti, zasílá mu kontrolovaná osoba další SMS zprávu s upozorněním na blížící se konec splatnosti. Podle kontrolované osoby je důvodem k zasílání SMS oznámení o vystaveném vyúčtování, oznámení o blížícím se konci splatnosti a oznámení o přijatých platbách praktický přínos pro zákazníky kontrolované osoby a zároveň pro kontrolovanou (bod č. 31 přehledu podkladů).

Poté, co zákazník uhradí vyúčtování služeb, obdrží od kontrolované osoby SMS zprávu o obdržení platby (tj. kontrolovaná osoba potvrzuje přijetí platby za vyúčtování). Tato informace není zákazníkům zasílána jiným způsobem, nicméně fakt o zaplaceném vyúčtování je uveden v  zákazníka.

Pokud zákazník nezaplatí vyúčtování do konce splatnosti, zahájí kontrolovaná osoba vymáhání pohledávek formou upozornění do emailu,  a zasláním SMS zprávou o neuhrazené částce.

Tento systém je nastaven pro všechny zákazníky kontrolované osoby (bod č. 21 přehledu podkladů).

Při ústním jednání a místním šetření dne 10. října 2023 (bod č. 21 přehledu podkladů) kontrolovaná osoba uvedla, že zasílání vyúčtování za poskytované služby na emailovou adresu zákazníků a také do  (uživatelský účet) na webových stránkách  a dalších informací o stavu vyúčtování formou SMS zpráv zdůvodňuje „*historickou praktickou zkušeností se špatnou platební morálkou zákazníků*“ (bod č. 6 přehledu podkladů). Kontrolovaná uvedla, že telefonní čísla (za účelem zasílání SMS zpráv) zpracovává na základě právního titulu plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679, a to

smlouvy uzavřené mezi kontrolovanou osobou a jejím klientem, tj. smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. V tomto dokumentu mimo jiné uvádí: [REDAKCE] *zpracovává osobní údaje v souvislosti s poskytováním služeb elektronických komunikací jako samostatný správce osobních údajů. Z tohoto důvodu [REDAKCE] neuzavírá s účastníky, jimž poskytuje služby elektronických komunikací, smlouvu o zpracování osobních údajů.*“ (bod č. 10.7. přehledu podkladů).

Analýzou příslušných smluv mezi kontrolovanou osobou a stěžovateli bylo zjištěno, že stěžovatelé tyto smlouvy uzavřeli se [REDAKCE], která zanikla ke dni [REDAKCE] sloučením s kontrolovanou osobou. Telefonní čísla zákazníků [REDAKCE] byla migrována do interního systému kontrolované osoby jako kontaktní údaje zákazníků v rámci probíhající akvizice. Analýzou dokumentů [REDAKCE] kontrolující zjistili, že tato [REDAKCE] zpracovávala telefonní čísla klientů k zasílání obchodních sdělení, což mohl zákazník odmítnout při podpisu předmětné smlouvy se [REDAKCE] nebo kdykoliv později (bod č. 31.5. přehledu podkladů).

K tomu kontrolovaná osoba jako nástupnická [REDAKCE] uvádí (bod č. 10.1. přehledu podkladů), že po zániku [REDAKCE] přešla vzájemná práva a povinnosti mezi zákazníkem a poskytovatelem služeb na ni a dále uvádí, že mezi stěžovateli a ní je relevantní smluvní dokumentace kontrolované osoby, nikoliv původní smluvní dokumentace se [REDAKCE]. Kontrolovaná osoba dále uvádí, že bývalé zákazníky [REDAKCE] transparentně informovala o koupi této [REDAKCE] a k uváděným obsahům SMS zpráv, jež jsou předmětem stížností říká, že tyto nemají charakter obchodních sdělení. Protože se jedná o oznámení obsahující informace o vyúčtování a dalších informace související s vyúčtováním, informuje tím [REDAKCE] zákazníky o nezbytných prvcích smluvního vztahu.

Kontrolující náhledem do podkladů poskytnutých kontrolovanou osobou zjistili, že stěžovatelé č. 1 a č. 2 uzavřeli smluvní vztah se [REDAKCE]. Kontrolovaná osoba získala kontaktní údaje stěžovatelů akvizicí [REDAKCE], respektive migrací osobních údajů zákazníků [REDAKCE] do svých interních systémů a také to, že kontrolovaná při přechodu k ní neinformovala zákazníky o zpracování jejich telefonního čísla k zasílání SMS oznámení souvisejících s vyúčtováním za poskytované služby.

V případě stěžovatele č. 3 se jedná o zákazníka [REDAKCE] (není původním zákazníkem [REDAKCE], jak je tomu u stížností č. 1 a 2). Jak je uvedeno u stížnosti č. 3 v části *Kontrolní zjištění č. 1*, a jak vyplývá z jeho stížnosti a všech dalších doplnění, zákazník se opakovaně domáhal nevyužívání jeho telefonního čísla pro zasílání SMS.

Kontrolovaná osoba zpracovává telefonní čísla klientů k zasílání SMS oznámení o vyúčtování a proběhlých platbách přesto, že informace o vyúčtování zasílá zákazníkům do tzv. [REDAKCE] anebo (v některých případech také) na emailovou adresu. K tomu uvedla, že zasílá oznámení pomocí SMS zpráv všem klientům bez možnosti jejich zrušení či omezení, a to bezpodmínečně, a to platí také pro bývalé zákazníky [REDAKCE]. Kontrolovaná osoba obdržela množství stížností od svých klientů s žádostí o zrušení zasílání SMS oznámení, avšak žádné z těchto žádostí nevyhověla. (bod č. 21 přehledu podkladů).

Jak je uvedeno výše, kontrolovaná osoba zasílá informace o vyúčtování nejen prostřednictvím emailové zprávy, vystavením vyúčtování v osobním účtu klienta nebo případně fyzicky poštou na adresu bydliště, ale navíc klienty formou SMS zpráv pravidelně a

bez možnosti zrušení informuje o vystavení vyúčtování, informace o blížícím se konci splatnosti vyúčtování, informace o obdržení (přijetí) platby a popř. informace o neuhrazení vyúčtování, přičemž ve třech případech (vystavení vyúčtování, blížící se konec splatnosti a přijetí platby) je klient informován vždy.

K předmětnému využívání telefonního čísla zákazníků uvádí kontrolovaná osoba ve svém dokumentu *Všeobecné podmínky pro poskytování služeb* (bod 31.5. přehledu podkladů) pouze tyto informace: v bodu informuje, že prostřednictvím SMS bude informovat o změně smlouvy, v bodu informuje, že prostřednictvím SMS bude informovat o odstoupení od smlouvy, v bodu písm. c) informuje v souvislosti s poskytovanou službou SMS a v bodu v souvislosti se službami třetích stran. V části 6. *Cena za služby*, konkrétně v části je uvedeno, že vyúčtování bude doručeno v elektronické podobě do *Internetové* v případě žádosti také v papírové podobě. V souvislosti se zasíláním SMS zprávy je v bodu uvedeno, že SMS bude zasílána v případě, že nebude vyúčtování řádně a včas zapláceno (obdobně jako v bodě písm. b) VOP).

V části *Komunikace* kontrolovaná osoba pak uvádí toliko obecnou informaci o tom, jak bude využívat telefonní číslo zákazníka pro komunikaci s ním, a to „*k naší vzájemné komunikaci, kterou s vámi povedeme v českém jazyce, můžeme používat poskytovatele poštovních služeb nebo osobní doručení dokumentů, případně elektronické formy komunikace, jako je např. SMS, e-mail, telefon, online komunikace prostřednictvím Internetové stránky, komunikace v Internetové a další.*“ K problematice zasílání oznámení formou SMS zpráv je v dokumentu zmíněno pouze, že „*oznámení zaslané prostřednictvím SMS či e-mailu je považováno za doručené okamžikem jeho doručení, nejpozději však následující den po jeho odeslání na vaše telefonní číslo nebo e-mailovou adresu.*“

V předloženém dokumentu nejsou k dispozici informace o všech účelech, ke kterým kontrolovaná využívá telefonní číslo zákazníka pro zasílání SMS oznámení o vyúčtování. Zákazník přecházející od tudíž nemohl předpokládat všechny účely, k jakým jeho telefonní číslo kontrolovaná bude zpracovávat.

V dokumentu *Oznámení o zahájení kontroly – odpověď* ze dne 3. července 2023 (bod 13.1 přehledu podkladů) pak kontrolovaná stran informací poskytovaným svým zákazníkům odkazuje na *Všeobecné obchodní podmínky.pdf* s uvedením *Účinnost, Všeobecné podmínky jsou účinné od* *Od tohoto data pozbývají účinnosti předchozí Všeobecné obchodní podmínky ze dne 2022.* Od tohoto data pak byly v souvislosti se zasílanými SMS doplněny tyto informace: *Vyúčtování vám doručíme v elektronické podobě do vaší internetové nejpozději do tří dnů od data vystavení, o čemž vás můžeme informovat prostřednictvím SMS zprávy na vaše kontaktní mobilní telefonní číslo.“*

K naší vzájemné komunikaci, kterou s vámi povedeme v českém jazyce, můžeme používat poskytovatele poštovních služeb nebo osobní doručení dokumentů, případně elektronické formy komunikace, jako je např. SMS, e-mail, telefon, online komunikace prostřednictvím Internetové stránky, komunikace v Internetové a další. Některé typy požadavků lze uplatnit pouze konkrétními komunikačními prostředky, zejména prostřednictvím k tomu určeného formuláře dostupného na Internetové stránce (např. žádost o identifikaci obtěžujícího a zlomyslného volání).“

V témže dokumentu kontrolovaná osoba uvádí, že komplexní informační povinnost poskytuje na [REDAKCE] s tím, že o zpracování telefonního čísla zákazníka v souvislosti se zasíláním vyúčtování a další komunikace související s úhradou za poskytované služby informuje v sekci *Prohlášení o zpracování osobních údajů* na [REDAKCE], kde kontrolovaná osoba uvádí, že primárně je pro zpracování osobních údajů klientů užíván právní titul dle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679.

V tomto novém dokumentu *Všeobecné obchodní podmínky* s účinností od [REDAKCE] je pak v souvislosti se zasílanými SMS uvedeny tyto skutečnosti: v bodu [REDAKCE] SMS ve vztahu ke změnám smlouvy, v bodu [REDAKCE] ve vztahu potvrzení o odstoupení od smlouvy formou SMS, v bodu [REDAKCE] v souvislosti rozsahu poskytovaných služeb, v bodu [REDAKCE] v souvislosti poskytování služeb třetími stranami, v bodu [REDAKCE] v souvislosti s vystaveným vyúčtováním, v bodu [REDAKCE] a [REDAKCE] písm. b) v souvislosti s neuhrazeným vyúčtováním v řádném termínu, v bodu [REDAKCE] SMS ve vztahu k vzájemné komunikaci (bez určení účelu ve vztahu k vyúčtování za služby a související) a [REDAKCE] SMS ve vztahu k zaslání hesla při uzavírání obchodního vztahu.

Kontrolovaná osoba tedy v rámci předmětného zpracování rovněž nesplnila informační povinnost vůči subjektům údajů dle čl. 13 odst. 1 písm. c) nařízení (EU) 2016/679 tím, že subjektům údajů, tedy svým klientům neposkytovala informace:

- o účelu zpracování osobního údaje – telefonního čísla subjektu údajů pro zaslání SMS o vystaveném vyúčtování a to do 1. května 2023, kdy danou informaci doplnila do svých *Všeobecných obchodních podmínek*,
- o účelu zpracování osobního údaje – telefonního čísla subjektu údajů pro zaslání SMS blížícího se termínu splatnosti do doby sepsání tohoto protokolu o kontrole,
- o účelu zpracování osobního údaje – telefonního čísla subjektu údajů pro zaslání SMS s informací, že vyúčtování bylo řádně zaplacené do sepsání tohoto protokolu o kontrole.

O účelu zpracování osobního údaje – telefonního čísla subjektu údajů informovala kontrolovaná osoba vždy jen v souvislosti s informací o nezaplaceném vyúčtování.

Při ústním jednání a místním šetření kontrolující ověřovali „platební morálku“ u stěžovatele č. 1 a stěžovatele č. 2. – stěžovatelů, kteří udělili svůj souhlas o jejich identifikaci v rámci kontroly (bod. 21 přehledu podkladů) a zjistili, že v obou případech se jedná o zákazníky, kteří v celé historii neměli údaj o tom, že by se zpozdili s platbou za vyúčtování. Z daného je patrné, že kontrolovaná v rámci systémového nastavení zpracování osobního údaje – telefonního čísla pro účely zasílání SMS nerozlišuje mezi subjekty údajů, které si řádně plní povinnosti vyplývající ze smlouvy a subjekty údajů, a u kterých by vzhledem k např. historické platební morálce připadalo v úvahu zasílat některé z výše uvedených druhů SMS. Kontrolovaná osoba však musí mít ve smyslu čl. 25 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679 zavedena vhodná technická a organizační opatření k zajištění toho, aby se standardně zpracovávaly pouze osobní údaje, jež jsou pro každý konkrétní účel daného zpracování nezbytné. Jinými slovy musí být zavedena taková opatření, aby se v případě každého jednotlivého klienta zpracovávaly jen ty osobní údaje, jež jsou ve vztahu ke konkrétnímu účelu nezbytné. S ohledem na to, že kontrolovaná osoba nijak nerozlišuje, jakému klientovi zašle SMS uvedené výše pod body 1. až 3. (o vystavení vyúčtování, o blížícím se konci splatnosti za vyúčtování a o obdržení platby za vyúčtování), resp. zjevně tak činí v případech, kdy taková operace zpracování není nezbytná (k tomuto blíže dále), nedostála své povinnosti dle čl. 25

odst. 2 nařízení (EU) 2016/679. Navíc kontrolovaná osoba žádnému zákazníkovi neposkytuje možnost zrušit zasílání předmětných SMS oznámení.

Jak je uvedeno výše, kontrolovaná osoba zpracování osobního údaje – telefonního čísla užívá na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679. Toto ustanovení obsahuje klíčovou podmínku, aby na jeho základě mohly být zpracovávány osobní údaje, a to podmínku nezbytnosti („zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů“). Nezbytnost zasílání SMS zpráv o vystavení vyúčtování, o blížícím se konci splatnosti za vyúčtování a o obdržení platby za vyúčtování v těchto případech kontrolovaná osoba opírá o „*historickou praktickou zkušenost se špatnou platební morálkou zákazníků*“ (bod č. 6 přehledu podkladů).

Kontrolující jsou však toho názoru, že v případě subjektů údajů (konkrétně pak pro stěžovatele č. 1 a č. 2), kteří si řádně plní své povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy, tj. řádně a včas platí za poskytnuté služby, není naplněna podmínka nezbytnosti pro zasílání SMS zpráv o tom, že jim bylo vystaveno vyúčtování, že se blíží konec splatnosti a ani pro SMS zprávu o tom, že částka vyúčtování byla řádně zaplacená, protože tyto informace mají ve své  popř. v e-mailu.

Kontrolující uvádí¹, že posouzení toho, co je „nezbytné“, nepředstavuje pouhé posouzení toho, co dovolují smluvní podmínky nebo co je v nich napsáno, nýbrž spočívá v provedení kombinovaného, na faktech postaveného posouzení zpracování uskutečňovaného „pro dosažení sledovaného cíle a toho, zda toto zpracování představuje menší zásah do soukromí ve srovnání s jinými alternativami, které se nabízejí pro dosažení stejného cíle“. Pokud existují proveditelné alternativy, které představují menší zásah do soukromí, není zpracování „nezbytné“. Právní základ podle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679 není možné použít v případě zpracování, které není objektivně nezbytné ke splnění smlouvy.

V případě zasílání SMS stěžovatelům č. 1 a č. 2 o vystavení vyúčtování, o blížícím se konci splatnosti za vyúčtování a o obdržení platby za vyúčtování, tedy zpracování osobního údaje – telefonního čísla pro účely oznámení o vystaveném vyúčtování, upozornění na blížící se termín splatnosti a dále pro účel informace o tom, že vyúčtování bylo řádně zaplacené, nesplňuje podmínku nezbytnosti zpracování pro splnění smlouvy dle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679. Stěžovatelé č. 1 a č. 2 dostávali řádně vystavené vyúčtování prostřednictvím  popř. též do e-mailu či doručením na adresu a toto vyúčtování obsahuje informaci o termínu splatnosti. Rovněž informace o tom, že vyúčtování bylo řádně uhrazeno, nemá známky nezbytnosti, neboť stěžovatelé č. 1 a 2 neměli v minulosti problémy s platební morálkou.

Správce může při zpracování osobních údajů použít čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679 pokud je v souladu se svými povinnostmi v oblasti odpovědnosti podle čl. 5 odst. 2 tohoto nařízení a je tedy schopen prokázat, že ke zpracování dochází v rámci platné smlouvy se subjektem údajů a že zpracování je nezbytné pro plnění konkrétní smlouvy se subjektem údajů. Minimálně ve vztahu ke stěžovatelům č. 1 a č. 2 v případě zaslání SMS o vystaveném

¹ Pokyny 2/2019 o zpracovávání osobních údajů podle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení GDPR v souvislosti s poskytováním on-line služeb subjektům údajů, verze 2.0 ze dne 8. října 2019

vyúčtování, SMS o blížícím se termínu splatnosti a dále SMS s informací o zaplacení vyúčtování, však kontrolovaná osoba nezbytnost takového zpracování neprokázala.

2.1. Kontrolovaná osoba nedoložila, že by ve vztahu ke stěžovatelům č. 1 a č. 2 disponovala pro zasílání SMS o vystaveném vyúčtování, SMS o blížícím se termínu splatnosti a dále SMS s informací o zaplacení vyúčtování bylo takovéto zpracování nezbytné. V důsledku toho pro toto zpracování osobních údajů kontrolovaná nedoložila, že by disponovala ve vztahu ke stěžovatelům č. 1 a č. 2 právním základem dle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679.

2.2. Kontrolovaná osoba porušila ustanovení čl. 13 odst. 1 písm. c) nařízení (EU) 2016/679 tím, že o účelu zpracování spočívajícím v zasílání SMS o vystaveném vyúčtování, nebyly subjekty údajů řádně informovány, a to nejméně v době od 1. ledna 2022 do 1. května 2023, o účelech zpracování spočívajícím v zasílání SMS o blížícím se termínu splatnosti a dále SMS s informací o zaplacení vyúčtování nebyly subjekty údajů informovány minimálně v době od 1. ledna 2022 do sepsání tohoto protokolu o kontrole.

2.3. Kontrolovaná osoba rovněž porušila ustanovení čl. 25 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679 z důvodu, že nezavedla vhodná technická a organizační opatření k zajištění toho, aby se standardně zpracovávaly pouze osobní údaje, jež jsou pro každý konkrétní účel daného zpracování nezbytné v souvislosti se zpracováním osobního údaje – telefonního čísla pro účely zasílání SMS zpráv o vystaveném vyúčtování, o termínu blížícího se termínu splatnosti a informací o tom, že vyúčtování bylo řádně uhrazeno u subjektů údajů, kteří si řádně a včas plní své povinnosti vyplývající ze smlouvy a tyto informace již obdrželi nebo je mají, a tudíž toto zpracování pro dané účely není nezbytné.

IV. Poučení o opravném prostředku:

Proti kontrolnímu zjištění uvedenému v protokolu o kontrole může kontrolovaná osoba podat Úřadu pro ochranu osobních údajů ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení protokolu o kontrole námitky.

Námitky se podávají písemně, musí z nich být zřejmé, proti jakému kontrolnímu zjištění směřují, a musí obsahovat odůvodnění nesouhlasu s tímto kontrolním zjištěním.

Podpisová doložka:

Mgr. Eva Cupáková

vedoucí kontrolní skupiny
pověřená zaměstnankyně
Úřadu

(podepsáno elektronicky)

podpis

Bc. Šárka Hozmanová

pověřená zaměstnankyně
Úřadu

(podepsáno elektronicky)

podpis