

# Kary organów nadzorczych w Unii Europejskiej



Kraj oraz organ nadzorczy

**Włochy**

Italian Data Protection Authority (Garante)



Data wydania decyzji

**25.03.2021 r.**



Podmiot kontrolowany

**Fastweb S.p.A.**



Wysokość kary

**4 500 000 EUR**

FORSAFE  
BEZPIECZENSTWO PONAD WSZYSTKO



## Rodzaj naruszenia

Naruszenie Art. 5, Art. 6, Art. 7, Art. 12, Art. 13, Art. 21, Art. 24, Art. 25, Art. 32, Art. 33 (1), Art. 34 (1) RODO

Nieprzestrzeganie ogólnych zasad przetwarzania danych.



## Przedmiot decyzji

### Źródło postępowania:

Włoski organ nadzorczy otrzymał liczne skargi na Fastweb S.p.A. dotyczące niechcianych kontaktów telefonicznych, których celem było promowanie usług telefonicznych i internetowych.

### Opis wydarzeń:

Skargi, które wpłynęły do Włoskiego organu nadzorczego można podzielić na 4 grupy dotyczące:

- kontaktów realizowanych przez podmioty, oferujące usługi Fastweb, zawierające prośbę o przesłanie kopii dokumentu tożsamości za pośrednictwem Whatsapp (celem dopełnienia formalności po zgłoszeniu awarii);
- wnioseków o skorzystanie z praw podmiotów danych (np.: w związku z opóźnieniami w aktualizacji danych czy otrzymywaniu wiadomości adresowanych do innych klientów);
- niezamówionych kontaktów handlowych;
- niezamówionych kontaktów marketingowych, pomimo zgłoszonego sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w tym celu.

Włoski organ nadzorczy w trakcie czynności kontrolnych dopatrył się następujących naruszeń:

- brak wdrożonej procedury kontroli „łańcucha” zbierania danych osobowych od momentu pierwszego kontaktu z potencjalnym klientem, pozwalającej na wykluczenie aktywacji usług lub podpisania umów, które nastąpiły w wyniku niezamówionych kontaktów handlowych;
- pozyskanie przez Fastweb list danych osobowych od podmiotów współpracujących z Fastweb i będących odrębnymi administratorami danych bez zgody podmiotów danych na takie działanie – w 2019 r. naruszenie dotyczyło około 7 542 000 osób;
- niewłaściwy sposób aktywacji, udostępnienia informacji oraz odwołania usługi „oddzwoń do mnie”;
- brak wdrożenia adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych oraz brak ich regularnego testowania i weryfikacji (dostęp osób nieuprawnionych do bazy danych zawierającej: dane osobowe, numery telefonów, dane o rachunku telefonicznym i danych dotyczących płatności);
- brak zawiadomienia organu nadzorczego oraz podmiotów danych o naruszeniu danych osobowych;
- błędy i opóźnienia w odpowiedziach na skargi oraz brak realizacji wniosków o skorzystanie z praw podmiotów danych;
- realizacja działań marketingowych wobec osób, które nie wyraziły zgody na taki cel przetwarzania.

### Przyczyna naruszenia:

Brak kontroli nad realizacją działań marketingowych i sprzedażowych.

### Decyzja Italian Data Protection Authority (Garante):

- Kara pieniężna w wysokości 4 500 000 EUR.
- Wdrożenie takich działań telemarketingowych, które zapewnią, że aktywacja ofert, usług oraz umów nastąpi wyłącznie w następstwie kontaktów handlowych realizowanych przez sieć sprzedaży Fastweb za pośrednictwem numerów telefonów zarejestrowanych w Rejestrze Operatorów Łączności.
- Dokonanie zmian w informacji dotyczącej usługi „oddzwoń do mnie”, w szczególności odnoszących się do metod kontaktu ze strony Fastweb oraz zapewnienie zautomatyzowanej metody dezaktywacji usługi.
- Wdrożenie środków bezpieczeństwa baz danych, które wyeliminują lub zmniejszą ryzyko nieuprawnionego dostępu do nich.
- Zaprzestanie dalszego przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych i handlowych pozyskanych od podmiotów trzecich, którzy nie posiadali zgody na ich udostępnienie.
- Zaprzestanie dalszego przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych i handlowych pozyskanych we współpracy z Eni Gas e Luce S.p.A.



## Kompas FORSAFE

### JAK UNIKAĆ PODOBNYCH NARUSZEŃ?

- Wdróż system kontroli „łańcucha” zbierania danych osobowych od momentu pierwszego kontaktu z potencjalnym klientem.
- Zweryfikuj bazy marketingowe w zakresie posiadania udokumentowanej zgody na działania marketingowe oraz realizuj działania marketingowe jedynie wobec osób, które wyraziły na to zgodę.
- Dokonaj wdrożenia procedur określających zasady pracy na danych osobowych przez podmioty zewnętrzne działające w imieniu Spółki.
- Zapewnij kontrolę nad działaniami marketingowymi i sprzedażowymi realizowanymi przez podmioty zewnętrzne w imieniu Spółki.
- Ureguluj dostęp personelu podmiotów zewnętrznych do korporacyjnych baz Spółki.
- Dokonaj wdrożenia środków technicznych i organizacyjnych w aplikacjach i programach zapewniających realizację zasady „rozliczalności”, a także zasady integralności i poufności danych osobowych.
- Dokonaj wdrożenia procedury realizacji praw podmiotów danych.
- Dokonaj wdrożenia środków technicznych i organizacyjnych dotyczących obsługi wniosków o skorzystanie z praw podmiotów danych.

