

Kary organów nadzorczych w Unii Europejskiej

**Kraj oraz organ nadzorczy****Włochy**

Italian Data Protection Authority

**Data wydania decyzji****28 września 2023 r.****Podmiot kontrolowany****Axpo Italia Spa****Wysokość kary****10 000 000 EUR****Rodzaj naruszenia**

Art. 5 (1) a), d), art. 5 (2), art. 24 (2) RODO.
Nieprzestrzeganie ogólnych zasad przetwarzania danych.

**Przedmiot decyzji****Źródło postępowania:**

Do włoskiego organu nadzorczego wpłynęły skargi dotyczące przetwarzania danych osobowych obecnych i potencjalnych klientów przez Axpo Italia Spa (Axpo) w kontekście dostaw energii elektrycznej i gazu, poprzez zawieranie niezamówionych umów.

Opis wydarzeń:

1. Osoby, w wysłanych pismach, informowały, że o zawarciu nowej umowy dowiedziały się dopiero po otrzymaniu pisma o odstąpieniu od umowy z poprzednim dostawcą lub po otrzymaniu pierwszych faktur od Axpo. Dodatkowo część Skarżących zgłaszała, że umowa będąca w posiadaniu Axpo zawierała fałszywe dane osobowe (w szczególności adres e-mail, numer telefonu, adres dostawy).

2. Włoski organ nadzorczy w związku z otrzymanymi skargami dokonał czynności kontrolnych w Axpo.

3. Kontrola ujawniła, że za nieprawidłowości w przetwarzaniu danych osobowych opisanych w skargach odpowiedzialne były agencje, które w imieniu Axpo pozyskiwały klientów i podpisywały umowy.

4. Okazało się również, że środki techniczne i organizacyjne przyjęte przez Axpo w kontekście procesów pozyskiwania klientów przez agencje były nieadekwatne do ich charakteru, kontekstu, celów i zagrożeń powyższego przetwarzania.

5. Ponadto ustalono, iż wdrożona przez Axpo polityka była niekompletna i nieskuteczna, co doprowadziło do sytuacji, w której wspomniane agencje działały przez znaczny czas naruszając instrukcje Axpo. Skutkowało to brakiem prawidłowości i jakości przetwarzania danych osobowych.

6. Włoski organ nadzorczy stwierdził, iż opisane powyżej nielegalne operacje przetwarzania danych osobowych dotyczyły około 5100 klientów.

Przyczyna naruszenia:

Nielegalne działania agencji będących podmiotami przetwarzającymi.

Decyzja:

1. Kara pieniężna w wysokości 10 000 000 EUR.

2. Zakaz dalszego przetwarzania danych osobowych dotyczących 5100 poszkodowanych klientów.

3. Wdrożenie środków naprawczych:

a) wdrożenie „blokującego” systemu wezwań sprawdzających dla wszystkich metod pozyskiwania kontraktów przez agencje,

b) wdrożenie systemu ostrzegania w sytuacji wystąpienia nieprawidłowości proceduralnych i powtarzalności danych,

c) wprowadzenie mechanizmów weryfikacji faktycznego otrzymania komunikatów wysyłanych do Klienta na etapie zawierania umowy,

d) przeprowadzenie wyrywkowych kontroli jakości przetwarzanych danych.

Źródło:

<https://www.gpdp.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9940988>

**Kompas FORSAFE****JAK UNIKAĆ TAKICH NARUSZEŃ?**¹

1. Wdrożenie systemów kontroli „łańcucha” zbierania danych osobowych od momentu pierwszego kontaktu z potencjalnym klientem aż do finalizacji umowy.

2. Wdrożenie skutecznych procedur określających zasady pracy na danych osobowych przez podmioty zewnętrzne działające w imieniu Spółki.

3. Zapewnienie kontroli nad działaniami sprzedażowymi realizowanymi przez podmioty zewnętrzne w imieniu Spółki.

4. Wdrożenie środków technicznych i organizacyjnych w aplikacjach i programach zapewniających realizację zasady „rozliczalności”, a także zasady integralności i poufności danych osobowych.

5. Wdrożenie procedur organizacyjnych takich, jak: mapowanie procesów, przypisywanie odpowiedzialności za poszczególne procesy, szkolenia pracowników własnych oraz pracowników podmiotów przetwarzających.

