



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Rzecznik Praw Obywatelskich

00-090 Warszawa
Al. Solidarności 77

Tel. centr. 551 77 00
Fax 827 64 53

Warszawa, 4 listopada 2003 r.

36248

RPO-419559-VI/02/JB

Pani
dr EWA KULESZA
Generalny Inspektor
Ochrony Danych Osobowych
ul. Stawki 2
00 -193 WARSZAWA

Szanowna Pani Generalny Inspektor

Otrzymuję skargi abonentów operatorów telekomunikacyjnych (stacjonarnych i komórkowych), którzy od spółek windykacyjnych dowiadują się, iż ich dane osobowe przekazała im spółka telekomunikacyjna.

Badając sprawy w przedmiocie przelewu wierzytelności powziąłem informacje, że operatorzy często nie informują abonentów o zaległościach w opłatach za usługi telekomunikacyjne. Zdarzają się przypadki, iż były abonent został obciążony opłatą abonamentową za okres już po rozwiązaniu umowy.

Operatorzy telekomunikacyjni stosują dwa sposoby zaspokojenia roszczenia wynikającego z wystawionych abonentom faktur: albo dokonują cesji wierzytelności spółkom windykacyjnym albo na podstawie umowy zlecają zewnętrznej jednostce organizacyjnej (kancelarie prawne lub spółce windykacyjnej) dochodzenie swoich wierzytelności. Operatorzy wyzbywają się wierzytelności, co do których abonent może podnieść zarzut przedawnienia roszczenia. Natomiast przed upływem dwuletniego okresu przedawnienia najczęściej odrębne podmioty dochodzą roszczenia w imieniu operatora. Zdarzają się przypadki, że dochodzone są kwoty wystawione w fakturze bez

przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego. Po ujawnieniu roszczenia z upływem rocznego okresu do składania reklamacji spółki telekomunikacyjne odmawiają rozpatrzenia reklamacji podnosząc zarzut przedawnienia oraz informują o braku dokumentacji niezbędnej do prawidłowego przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego.

Zarówno abonenci, których dług jest sprzedawany jak i abonenci, od których operator dochodzi roszczenia za pośrednictwem umocowanego pełnomocnika, przy zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie wyrażali zgody na przekazywanie swoich danych osobowym innym podmiotom. Zatem można uznać, iż został naruszony art. 51 ust. 1 Konstytucji RP, który zezwala na ujawnianie danych osobowych tylko w przypadkach przewidzianych w ustawie.

Art. 23 ust. 1 pkt 5 i ust. 4 pkt 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o Ochronie Danych Osobowych (tj. Dz.U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926) dopuszcza przetwarzanie danych w celu dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej tylko w sytuacjach, gdy: jest to niezbędne do wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów administratorów danych, którym są przekazywane te dane. Przepis ten - jak się wydaje - nie zezwala na przekazywanie danych osobowych innym podmiotom, które w imieniu administratora będą dochodziły roszczeń lub które przejmą wierzytelność administratora. Korzystanie z usług kancelarii prawnych lub spółek windykacyjnych nie wydaje się być warunkiem koniecznym do realizacji umowy (art. 23 ust. 1 pkt 3 ustawy), gdyż organami niezbędnymi do dochodzenia i egzekucji roszczeń są; sąd i komornik. Może ono naruszać również prawa i wolność abonenta, gdyż po cesji wierzytelności abonenta nie ma uprawnienia do złożenia wniosku reklamacyjnego, a wizyty „regionalnych windykatorów” mogą naruszać swobody abonenta. Wskazać jednocześnie należy, iż na zasadzie art. 7 pkt 5 ustawy o Ochronie Danych Osobowych zgoda na przetwarzanie danych osobowych nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści.

Operatorzy telekomunikacyjni twierdzą, że nie tylko nie naruszają postanowień art. 23 ustawy o Ochronie Danych Osobowych ale art. 31 ust. 1 tej ustawy zezwala im jako administratorom danych na powierzenie innemu podmiotowi przetwarzania posiadanych przez nich danych. Zdaniem operatorów przedmiotem umowy zawartej na podstawie art. 31 może być dochodzenie w ich imieniu roszczeń bądź przekazanie danych osobowych dokonując cesji wierzytelności na podstawie art. 509 k.c.

Moim zadaniem nie jest ochrona nierzetelnych abonentów ,ale abonentów, którzy ponoszą koszt działania lub zaniechanie operatora. Głośne są przypadki wystawienia później okazało po przeprowadzenia stosownego postępowania) zrealizowała osoba nie mająca dostępu do urządzenia abonenckiego (np. z centrali telefonicznej lub za pomocą komputera). Głośne są też sprawy, w których zawierający w imieniu operatora umowy (dla prowizji) nie informują potencjalnych abonentów, że telefon komórkowy który

kupuje za złotówkę będzie musiał spłacać przez co najmniej 2 lata. Nie informują również o wszystkich ważnych postanowieniach umowy. Po zawarciu umowy - gdy wystąpią szczególne przypadki (np. wypadek i długotrwały pobyt w szpitalu, służba wojskowa, utrata pracy) uzasadniające rozwiązanie umowy z przyczyn ekonomicznych - będą musieli ponosić koszt co najmniej opłaty abonamentowej albo rozwiązując umowę będą musieli zapłacić kilkaset złotych tzw. kary umownej.

Z tych też powodów uprzejmie proszę Panią Inspektor o podjęcie stosownych działań mających na celu doprowadzenie do zgodności przetwarzania danych abonentów przez operatorów telekomunikacyjnych z przepisami o ochronie danych osobowych.

Oczekując na odpowiedź

Z wyrazami szacunku

ZASTĘPCA

Rzecznika Praw Obywatelskich

/-/ Stanisław Trociuk