



**REPUBLIKA HRVATSKA
AGENCIJA ZA ZAŠTITU
OSOBNIH PODATAKA**

KLASA:

URBROJ:

Zagreb, 29. siječnja 2021.

Agencija za zaštitu osobnih podataka na temelju članka 57. stavka 1. i 58. stavka 1. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) SLEU L119, članka 34. i 36. Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka („Narodne novine“, broj 42/18) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“, broj 47/09), a povodom zahtjeva za utvrđivanje povrede prava na zaštitu osobnih podataka x iz xx donosi sljedeće

R J E Š E N J E

Zahtjev x iz xx za utvrđivanje povrede prava na zaštitu osobnih podataka odbija se kao neosnovan.

O b r a z l o ž e n j e

Agencija za zaštitu osobnih podataka (dalje u tekstu: Agencija) zaprimila je zahtjev za utvrđivanje povrede prava na zaštitu osobnih podataka x (dalje u tekstu: podnositelj zahtjeva) u kojem isti uvodno navodi kako mu je u rujnu 2018. ukradena osobna iskaznica te je isto prijavio Policijskoj upravi x i zatražio izradu nove osobne iskaznice. Nadalje podnositelj ističe kako mu je u studenom 2018. pristigla od teleoperatera xx opomena iako do tada nije dobio nikakav ugovor niti račun te je povratno obaviješten kako je na njegovo ime sklopljen pretplatnički ugovor za tarifu x i uzet mobitel uz mjesečnu pretplatu. Zaključno je podnositelj istaknuo kako je dobio blokiranje spornog pretplatničkog broja.

Uz svoj Zahtjev za utvrđivanje povrede prava na zaštitu osobnih podataka, podnositelj je priložio sljedeću dokumentaciju: Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 11. rujna 2018. godine na ime podnositelja zahtjeva; Opomenu društva x. za razdoblje 9/18 na ime podnositelja zahtjeva; Potvrdu MUP-a, Policijske uprave x, Sektor upravnih i inspekcijskih poslova, Služba za upravne poslove, broj: od 13. studenog 2018. godine kojom se potvrđuje da je podnositelj prijavio nestanak osobne iskaznice; Potvrdu MUP-a, Policijske uprave x, x. policijske postaje, broj: x od 13. studenog 2018. godine kojom se potvrđuje da je podnositelj

zahtjeva prijavio sklapanje spornog pretplatničkog ugovora; presliku osobne iskaznice broj; e-mail korespondenciju (prigovore) upućene društvu x; presliku zahtjeva za rješavanjem spora u skladu sa člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama upućen HAKOM-u.

Zahtjev nije osnovan.

Postupajući po zahtjevu podnositelja ova Agencija je sukladno svojim zakonskim ovlastima provela nadzor 29. svibnja 2019. godine u prostorijama x, o čemu je sastavljen Zapisnik, KLASA:, URBROJ: od 29. svibnja 2019. godine.

Nadzorom nad obradom i provođenjem zaštite osobnih podataka kod navedenog voditelja obrade, a posebice glede prikupljanja i obrade osobnih podataka ispitanika x iz x, OIB:, a vezano uz zasnivanje pretplatničkog odnosa za pretplatnički broj x dana 11.09.2018. godine sklopljen na prodajnom mjestu yy, utvrđeno je kako slijedi:

Predstavnik voditelja obrade navodi kako je na prodajnom mjestu yy., y, podnesen Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za pretplatničku liniju x na ime x, šifra korisnika x uz uređaj x te prilaže predmetni Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Na navedenom Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa nalaze se sljedeći podaci o korisniku/ispitaniku: Ime i prezime: x; Ulica, kućni broj: xx; Mjesto/Poštanski broj: x; Država: x; Kontakt telefon/mobitel: x; E-mail adresa: nije popunjeno polje; OIB korisnika;; Broj osobne iskaznice:.

Također na navedenom Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, između ostalog, nalaze se sljedeći podaci o uređaju i SIM kartici: za pretplatnički broj x Proizvođač i model: x, IMEI: x - Aktivirano, Serijski broj SIM kartice: x; zatim podaci o ugovorenim uslugama: E-račun bez papirnate verzije; Tarifni model: x, Dodatne usluge: xxx, Kod prodavatelja: x, Kod prodajnog mjesta: x, Potpis platežno odgovorne osobe: x, OIB:, datum 11.09.2018. godine.

Ujedno je predstavnik predmetnog voditelja obrade priložio i presliku osobne iskaznice na ime x iz x, OIB:, broj osobne iskaznice koja je vrijedila do 02.04.2019. godine.

Uvidom u x bazu podataka društva x vidljivo je da je kod x iz x, OIB:, između ostaloga, u polju status korisnika označeno: disconnected, datum promjene statusa: 12.01.2019., uz označenom crvenom bojom polje: najava odlaska.

Nadalje, u Kartici korisnika (x) koju prilaže predstavnik voditelja obrade za šifru pretplatnika x vidljivi su datumi računa, datumi dospijeca, dugovanje, potražnja i saldo, iz koje proizlazi dugovanje korisnika u periodu od 01.10.2013. do 14.05.2019., dok je lista kreirana 14.05.2019.

Isto tako iz x baze (usmenih prigovora korisnika) vidljivo je da je dana 12.11.2018. x zatražio presliku Ugovora na adresu x te da navodi kako je isti izgubio uz napomenu da želi od

voditelja obrade hitni kontakt na broj x. Isto tako, navedeno je kako želi znati na koji je način sklopljen ugovor.

Tijekom provođenja nadzora, predstavnik predmetnog voditelja obrade priložio je kronološki korespondenciju između korisnika i voditelja obrade iz koje proizlazi da je dana 30.09.2018. voditelj obrade poslao x, x pismo dobrodošlice u kojem se nalaze i informacije o datumu priključenja (11.09.2018.), tarifnom modelu, pretplatničkom broju i šifri pretplatnika kao i račun za razdoblje o 11.09.2018.-30.09.2018. godine. Nadalje, dana 15.11.2018. x se putem e-maila obratio voditelju obrade (službi za korisnike) u kojem je naveo kako mu je početkom 9 mjeseca otuđena osobna iskaznica te da je isto dana 04.10.2018. prijavio PU x i zatražio izradu nove osobne iskaznice. Ujedno je naveo kako je dana 12.11.2018. zaprimio opomenu voditelja obrade za 09/2018, navodeći podatke o šifri korisnika i broju mobitela te opisuje razgovor koji je vodio sa djelatnikom voditelja obrade putem telefona. S obzirom na to da smatra da je netko zloupotrijebio njegove osobne podatke, x je naveo kako je i to prijavio PU x 13.11.2018. godine. Ujedno je zahtijevao da se poništi pretplatnički ugovor na njegovo ime kao i da mu se dostave podaci na koji način i u kojoj poslovnici je sklopljen ugovor i preuzet uređaj, a u dopisu je priložio prijave/potvrde podnesene PU x. Također, dana 26.11.2018. zaposlenik voditelja obrade putem e-maila dostavlja x presliku ugovora potpisanog na prodajnom mjestu y te potvrđuju da je sporna linija xx suspendirana na njegov zahtjev 12.11.2018. te upućuje korisnika da s obzirom da je podnio prijavu na policiji dostavi sudsko rješenje nakon što ga zaprimi kako bi voditelj obrade mogao postupati u skladu sa tim. Također, u dopisu je navedena i Uputa o pravnom lijeku ukoliko korisnik nije zadovoljan navedenim odgovorom. Dana 07.12.2018. x obavještava Povjerenstvo voditelja obrade da iskazuje i podnosi prigovor u privitku svog dopisa, na odluku od 26.11.2018. s navodom „...da ne ugasite pretplatnički ugovor broj x“. U prigovoru Povjerenstvu, između ostalog, iznosi kako nije zadovoljan odgovorom voditelja obrade, smatrajući da zaposlenici istog nisu provjerili da li je potpis na ugovoru isti kao na osobnoj iskaznici, kao i da smatra da je djelatnik voditelja bio u dogovoru sa počiniteljem. Nadalje navodi da će se obratiti nadležnim društvima i x te ukazati na propuste rada u x. Zaključno navodi kako zbog situacije nije bio u mogućnosti polagati ispite na fakultetu što će sigurno štetiti njegovom daljnjem školovanju, budući da mu je nanesena materijalna i moralna šteta. Dana 04.01.2019. Povjerenstvo za rješavanje pritužbi potrošača obavještava x kako se njegov zahtjev odbija kao neosnovan navodeći razloge te upućuje korisnika da može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u, a 18.01.2019. voditelj obrade zaprima ponovnu pritužbu od strane x u kojoj isti iskazuje nezadovoljstvo. Dana 02.04.2019. x podnosi prigovor na primitak uplatnice za naknadu štete za prijevremeni raskid ugovora, na što je zaposlenik voditelja obrade odgovorio 03.04.2019. pojašnjavajući razloge za slanje računa/“penala“.

Nadalje, tijekom nadzora priložene su preslike računa i specifikacije iz kojih proizlazi da su isti naslovljeni/ glase na adresu platno odgovorne osobe x, x, kao i Obavijest o obvezi plaćanja naknade štete. Razdoblja za koja su kreirani računi su od 11.09.2018.-30.11.2018., a datum izdavanja Obavijesti o obvezi plaćanja naknade štete je 31.01.2019. godine.

Zaključno predstavnik predmetnog voditelja obrade je izjavio kako smatra da u postupku identifikacije korisnika kao i u svim relevantnim detaljima vezanim za zaštitu osobnih podataka ne postoji propust od strane voditelja obrade.

Izravnim uvidom u računalo predstavnika voditelja obrade od strane djelatnice Agencije utvrđeno je kako voditelj obrade x vodi Evidencije aktivnosti obrade sukladno čl. 30. Opće uredba o zaštiti podataka, u konkretnom slučaju Evidencija aktivnosti obrade korisnika usluga.

U tijeku obavljanja nadzornih aktivnosti, prikupljena je sljedeća dokumentacija: Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa x*; screenshot ekrana x baze, preslika x- izvid otvorenih stavaka; korespondencija voditelja obrade i korisnika usluga x, obavijest o obvezi plaćanja naknade štete; preslike računa i specifikacija; preslika osobne iskaznice podnositelja zahtjeva; preslike potvrda MUP-a.

Također, dopisom od 07. listopada 2018., KLASA:, URBROJ:, Agencija je zatražila obavijest od MUP-a, x. policijske postaje x vezano uz moguću nezakonitu obradu osobnih podataka podnositelja zahtjeva odnosno zasnivanje spornog pretplatničkog ugovora te eventualno drugih nezakonitih radnji u obradi osobnih podataka podnositelja zahtjeva.

Nadalje, s obzirom na saznanje da je prijava prosljeđena u x. policijsku postaju, Agencija je dopisom od 10. prosinca 2019., KLASA:, URBROJ: od navedene policijske postaje također zatražila obavijest vezano uz moguću nezakonitu obradu osobnih podataka podnositelja zahtjeva. Nastavno na zatraženo, Agencija je dopisom od 29. travnja 2020. godine, broj: obaviještena kako su policijski službenici x. policijske postaje protiv počinitelja kaznenih djela nedozvoljena uporaba osobnih podataka iz članka 146. Kaznenog zakona i drugih počinjenih na štetu podnositelja zahtjeva, Općinskom državnom odvjetništvu u x podnijeli kaznenu prijavu.

Uzimajući u obzir zaprimljenu obavijest, Agencija je podneskom od 12. svibnja 2020. godine, KLASA:, URBROJ: zatražila obavijest od Općinskog državnog odvjetništva u x vezano uz moguću nezakonitu obradu osobnih podataka podnositelja zahtjeva. Nastavno na zatraženo, Općinsko državno odvjetništvo u x je dopisom od 14. listopada 2020. godine, broj: obavijestilo Agenciju da je u konkretnom slučaju doneseno rješenje o odbačaju kaznene prijave budući je osumnjičenik umro.

Nastavno na navedeno, ističemo kako se od 25. svibnja 2018., u svim državama članicama Europske unije, pa tako i u Republici Hrvatskoj na području zaštite osobnih podataka, izravno i obvezujuće se primjenjuje Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) SL EU L119.

Članak 4. stavak 1. točka 1. Opće uredbe o zaštiti podataka propisuje da su osobni podaci svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, a pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni

identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca.

Osobni podaci moraju biti zakonito, pošteno i transparentno obrađivani s obzirom na ispitanika; prikupljeni u posebne, izričite i zakonite svrhe; primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na svrhe u koju se obrađuju (načelo smanjenja količine podataka); točni i prema potrebi ažurni; čuvani u obliku koji omogućuje identifikaciju ispitanika samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se osobni podaci obrađuju; obrađivani na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacijskih mjera (načelo cjelovitosti i povjerljivosti) (članak 5. Opće uredbe o zaštiti podataka).

Članak 6. stavak 1. Opće uredbe o zaštiti podataka propisuje da je obrada zakonita samo ako i u onoj mjeri u kojoj je ispunjeno najmanje jedno od sljedećega: (a) ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha, (b) obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora, (c) obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza voditelja obrade, (d) obrada je nužna kako bi se zaštitili ključni interesi ispitanika ili druge fizičke osobe, (e) obrada je nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti voditelja obrade, (f) obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete. Također, člankom 24. Opće uredbe o zaštiti podataka propisane su obveze voditelja obrade te uzimajući u obzir prirodu, opseg, kontekst i svrhe obrade, kao i rizike različitih razina vjerojatnosti i ozbiljnosti za prava i slobode pojedinaca, voditelj obrade provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi osigurao i mogao dokazati da se obrada provodi u skladu sa predmetnom Općom uredbom o zaštiti podataka.

Navodimo i Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“, broj: 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16) koji u članku 8. stavku 5. propisuje da se operator se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih komunikacijskih usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.

Također, sukladno članku 108. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) popis krajnjih korisnika usluga mora sadržavati sve potrebne podatke koji omogućuju jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju svakoga krajnjeg korisnika usluga.

Slijedom svega gore navedenog, u cjelokupno provedenom postupku u ovoj upravnoj stvari proizlazi kako je između društva x kao voditelja obrade i podnositelja zahtjeva 11. rujna 2018. godine sklopljen Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za pretplatnički broj x kojom prilikom je izvršena identifikacija korisnika (priložena preslika Zahtjeva za zasnivanje

pretplatničkog odnosa te preslika osobne iskaznice broj x). Pritom je potrebno naglasiti, a vezano uz navode podnositelja da mu je početkom 9. mjeseca ukradena osobna iskaznica, kako je nestanak iste prijavio 04. listopada 2018. godine, a što je utvrđeno iz dostavljene Potvrde MUP-a, broj . U istoj je, između ostalog, istaknuto da je podnositelj zahtjeva „...u prijavi o nestanku naveo da je izgubio novčanik dana 03. listopada 2018. godine u kojem je bila osobna iskaznica...“, a što je u suprotnosti sa navodima iz zahtjeva putem kojeg se podnositelj obratio ovoj Agenciji.

S tim u vezi utvrđeno je kako Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za pretplatnički broj x sadrži osobne podatke podnositelja zahtjeva (x) koji su istovjetni sa osobnim podacima koje sadrži osobna iskaznica podnositelja zahtjeva, a koja je u vrijeme sklapanja pretplatničkog ugovora bila važeća (osobna iskaznica broj x izdana 2014. godine od PU x), tj. utvrđeno je da navedena dokumentacija sadrži osobne podatke za nedvojbeno utvrđivanje identiteta koje sadrži i osobna iskaznica podnositelja zahtjeva.

Stoga, iz prethodno navedenog proizlazi kako se društvo x. kao voditelj obrade pridržavao uobičajenih postupaka za provjeru identiteta korisnika sukladno Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i izvršio nedvojbenu identifikaciju korisnika koji je sklopio Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za pretplatnički broj x.

Također je utvrđeno kako je društvo x kao voditelj obrade u trenutku sklapanja predmetnog ugovora u svojoj bazi podataka koju je vodio o svojim korisnicima usluga, u konkretnom slučaju vodio podatke o korisniku svojih usluga/podnositelju zahtjeva koji su identični podacima koje sadrži osobna iskaznica podnositelja zahtjeva.

Dakle, u provedenom postupku nije utvrđeno da se prikupljeni podaci ne odnose na podnositelja zahtjeva tj. da su isti netočni ili neažurni. Naime, prikupljeni dokazi u provedenom postupku ne upućuju na nesumnjivo (nezakonito) postupanje u obradi osobnih podataka podnositelja zahtjeva od strane voditelja obrade, budući da je predmetni Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa popunjen sa osobnim podacima podnositelja zahtjeva koji su identični sa osobnim podacima na važećoj osobnoj iskaznici podnositelja zahtjeva. Prema tome, u cjelokupno provedenom postupku je utvrđeno da su osobni podaci podnositelja zahtjeva obrađivani sukladno člancima 5. i 6. Opće uredbe o zaštiti podataka, odnosno kako je za isto postojala zakonita svrha i pravna osnova, točnije zasnivanje pretplatničkog odnosa sa društvom x. Stoga, imajući u vidu odredbe Opće uredbe o zaštiti podataka te okolnosti, činjenice i dokaze koji su utvrđeni prilikom provođenja nadzornih aktivnosti i u cjelokupnom postupku, u konkretnom slučaju nije utvrđeno da je u opisanom slučaju došlo do povrede odredbi Opće uredbe o zaštiti podataka.

Vezano uz navode podnositelja zahtjeva kako isti nije popunio sporni zahtjev za zasnivanje pretplatničkih odnosa, potrebno je naglasiti da ova Agencija nije nadležna za utvrđivanje valjanosti pravnog posla te se za utvrđivanje mane volje kod sklapanja pravnog posla potrebno obratiti nadležnim institucijama (sudovima opće nadležnosti). Također,

navodimo kako ova Agencija nije nadležna za utvrđivanje istovjetnosti potpisa, već se navedeno provodi u sudskim postupcima od strane za to ovlaštenih stručnjaka.

Stoga je temeljem svega navedenog, valjalo postupiti kao u izreci rješenja.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor tužbom pred Upravnim sudom u x u roku od 30 dana od dana dostave ovoga rješenja.

ZAMJENIK RAVNATELJA
Igor Vulje dipl. krim.

Dostaviti:

1. x
2. xx
3. xxx