

Prezes Zarządu


Dr Wojciech R. Wiewiórowski
Generalny Inspektor
Ochrony Danych Osobowych

ul. Stawki 2
00-193 Warszawa

Warszawa, .01.2014r.

Nasz znak:

Dot.: Odpowiedź na pismo nr DOLIS-035-3755/13/ŁP/85468



W odpowiedzi na pismo nr DOLIS-035-3755/13/ŁP/85468 z dnia 19.12.2013r. w sprawie określonego aspektu procesu weryfikacji tożsamości Klientów P.

informuję, że P. stosuje we wszystkich jednostkach terenowych (w tym w Oddziale Handlowym) jednolite zasady telefonicznego potwierdzenia tożsamości klienta.

Klienci w trakcie zawierania umowy kompleksowej są informowani, że dane zawarte w umowie (w tym numer PESEL) lub na fakturze mogą być wykorzystywane przez P. w celu potwierdzenia ich tożsamości w przypadku komunikowania się przez telefon lub środki komunikacji elektronicznej (Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej - dokument stanowi załącznik do niniejszego pisma).

Zasady tożsamości identyfikacji zawarte w naszych procedurach są określone w sposób przejrzysty i jednoznaczny. Ich stosowanie jest elementem systemu ochrony danych osobowych i ułatwia wywiązywanie się Spółki z wymogów Ustawy z dnia 19 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 z późn. zm.). Nadmieniam, że informacje żądane przez konsultantów

w celu potwierdzenia tożsamości Klienta są zgodne z zakresem danych wskazanych w zgłoszeniu zbioru danych pod nazwą „Klienci” do rejestracji w Biurze GIODO. Zgodnie z naszymi procedurami w trakcie procesu potwierdzania tożsamości Klienta, rozmówca musi podać przynajmniej jedną identyfikującą go daną, która nie widnieje na fakturze za pobrane

(PESEL, REGON, nr dokumentu tożsamości, nr umowy kompleksowej). Stosowanie takiej praktyki ma na celu dochowanie należytej staranności w procesie obsługi Klienta, w tym zapobieganie dokonywaniu zmian informacji zawartych w umowie przez osoby nieuprawnione oraz zapewnienie poufności danym osobowym przetwarzanym przez P.

Zatem Klient ma możliwość podania jednej z ww. danych, a wskazanie numeru PESEL nie jest obligatoryjne. Ponadto z praktyki Spółki wynika, że Klienci dokonując oceny uciążliwości podawania danych do weryfikacji, rezygnują z podania numeru umowy kompleksowej na rzecz PESEL lub

numeru i serii dokumentu tożsamości. Należy zauważyć również, że Klient zawsze posiada możliwość zawiadomienia P o zmianie wszelkich swoich danych zawartych w umowie w inny sposób niż telefonicznie czy przy użyciu poczty elektronicznej – zawiadomienie to może być złożone osobiście w BOK lub przesłane pocztą.

Odnosząc się do poruszonej w piśmie GODO kwestii nadużywania przez P określonych danych przy identyfikacji osób informuję, że żądanie przez pracowników Spółki podania przez klientów numeru PESEL lub numeru dokumentu tożsamości w celu potwierdzenia tożsamości klienta, jest uzasadnione i adekwatne, ponieważ pozwala na jednoznaczną identyfikację w sytuacjach zbieżności danych lub wątpliwości zaistniałych po stronie Spółki czy mamy do czynienia z właściwą osobą. Podanie ww. danych nie jest natomiast wymagane w przypadku, gdy rozmówca chce zasięgnąć informacji ogólnych nie dotyczących konkretnej umowy czy klienta.

W uznaniu Spółki przeprowadzenie prawidłowej weryfikacji tożsamości klienta nie powinno odbywać się w warunkach, gdy osoba kontaktująca się z P poda jedynie swoje imię i nazwisko oraz np. numer klienta (identyfikator), gdyż dane te znajdują się na jednym dokumencie (np. fakturze, wezwaniu do zapłaty), który może znaleźć się w posiadaniu osób niepowołanych.

Każda interakcja z klientem mająca na celu realizację konkretnej umowy ma kluczowe znaczenie dla wywiązania się przez Spółkę z zawartych w niej postanowień, m.in. dostarczania odbiorcom gazu wszelkiej korespondencji związanej z kompleksową obsługą klientów.

Wyjaśniam, że na adres korespondencyjny klienta kierowana jest korespondencja związana z realizacją umowy (w tym dotycząca rozliczeń z tytułu dostarczania paliwa gazowego) oraz procedury windykacyjnej (przesądowej, sądowej i egzekucyjnej), np. faktury, informacje o zmianie taryfy, wezwania do zapłaty. Odstąpienie od rygorystycznej procedury weryfikacji tożsamości w tym przypadku mogłoby skutkować zmianą adresu do korespondencji przez osobę nieuprawnioną, a tym samym niemożnością prawidłowego wykonywania umowy. Ponadto kierowanie tej korespondencji na niewłaściwy adres stanowiłoby poważne naruszenie umowy przez P oraz mogłoby narazić klienta na poważne problemy.

Mam nadzieję, że przedstawione wyjaśnienia okażą się wystarczające. W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości podejmiemy wszelkie możliwe starania, aby udzielić Państwu żądanych informacji lub wyjaśnień, o ile tylko będą one dostępne dla Spółki.

2 porzeko