Ügyszám: 1175/P/2007-3.

[…] részére

Tisztelt […]!

Ön állampolgári bejelentéssel fordult hozzám, mert a […] az ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetéseket konferenciahívás keretében tudja az Ön rendelkezésére bocsátani.

Az ügyben képviselt álláspontom a következő:

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 2 § 1. pontja értelmében személyes adatnak minősül bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

Mivel ugyanezen paragrafus 9. pontja értelmében adatkezelésnek minősül az alkalmazott eljárástól függetlenül a hang- vagy képfelvétel készítése, az ügyfél telefonos panaszának a rögzítése és annak tárolása is adatkezelést valósít meg.

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 141. § (1) bekezdése értelmében a szolgáltató köteles a *hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni*, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. Ebből következően azokra a – rögzített – telefonos panaszbejelentésekre, amelyek a szolgáltatás minőségének az elégtelenségére vonatkoznak az Eht. előbb idézett rendelkezése az irányadó.

Minden *más telefonos panaszbejelentés rögzítésére* kizárólag az érintett előzetes hozzájárulásával kerülhet sor. Az Avtv. 2. § 6. pontja értelmében jogi értelemben a hozzájárulás csak akkor értékelhető, ha az az érintett kívánságának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok – teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez. Ebben megközelítésben a szolgáltató hangbemondása, valamint az Általános Szerződési Feltételeinek vonatkozó rendelkezései az adatvédelmi törvényben előírtaknak eleget tesznek, hiszen az a tájékoztatás, hogy a beszélgetésről felvétel készül, magában hordozza azt a lehetőséget, hogy a beszélgetést rögzítik, így az ügyfél valós döntési helyzetben van.

A telefonos ügyintézésnek elengedhetetlen eleme az elhangzottak adathordozóra rögzítése annak érdekében, hogy az ügyfél és a hírközlési szolgáltató hírközlési hálózaton tett, személyes interakciót nélkülöző nyilatkozatai hitelt érdemlően megállapíthatók legyenek.

Az Avtv. 12. §-a értelmében:

„12. § (1) Az érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott feldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. Az adattovábbításra vonatkozó nyilvántartás - és ennek alapján a tájékoztatási kötelezettség - időtartamát az adatkezelést szabályozó jogszabály korlátozhatja. A korlátozás időtartama személyes adatok esetében öt évnél, különleges adatok esetében pedig húsz évnél rövidebb nem lehet.

(2) Az adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a tájékoztatást.

(3) A (2) bekezdésben foglalt tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett."

Az idézett jogszabályhely értelmében minden egyes rögzített telefonhívásról a szolgáltató évente egy ízben köteles ingyenesen tájékoztatást adni. Az előzőek alapján a szolgáltató a telefonos panaszbejelentésről készült hangfelvétel visszahallgathatóságát – függetlenül annak díjazhatóságától – minden esetben köteles biztosítani az érintett előfizetőknek.

A szolgáltató álláspontom szerint tájékoztatási kötelezettségének akkor tesz eleget, ha a hangfelvétel visszahallgathatóságát minden esetben biztosítja, és az ügyfél kérésére arról szó szerinti, hiteles jegyzőkönyvet készít, és bocsát az ügyfél rendelkezésére. A hangfelvétel eredetiségét és annak bizonyítékként való felhasználását nem érinti a másolatkészítés, sem az, hogy a másolatot az ügyfél rendelkezésére bocsátják. Ezért meggyőződésem szerint nincs akadálya annak, hogy ügyfél kérésére az eredeti felvételről készített másolatot – az adathordozó formájáról függetlenül – kiadja a szolgáltató.

Adatvédelmet érintő kérdéseivel forduljon hozzám a jövőben is.

Budapest, 2007. augusztus 22.

Üdvözlettel:

Dr. Péterfalvi Attila