



Ügyszám: NAIH-2880-11/2023.
(NAIH-6152/2022.)

Tárgy: jogsértést megállapító határozat

HATÁROZAT

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: **Hatóság**) [...] (a továbbiakban: **Kérelmező**) a Hatósághoz 2022. július 4. napján érkezett kérelmére, a Kérelmezőnek a [...] (székhely: [...]; cégjegyzékszám: [...]; adószám: [...]; a továbbiakban: **Kérelmezett**) által kezelt személyes adatai forrásának vizsgálatára indult, továbbá a Kérelmezett által folytatott, a felhasználók személyes adatai gyűjtése általános adatkezelési gyakorlatának a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendeletnek (a továbbiakban: **általános adatvédelmi rendelet**) való megfelelés vizsgálatára hivatalból kiterjesztett adatvédelmi hatósági eljárásban az alábbi döntést hozza:

I. A Hatóság a Kérelmező kérelmére **megállapítja**, hogy a Kérelmezett megsértette az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (1) bekezdés g) pontját.

II. A Hatóság hivatalból **megállapítja**, hogy a Kérelmezett megsértette az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (2) bekezdését és 24. cikk (1) bekezdését.

III. A Hatóság hivatalból **utasítja** a Kérelmezettet, hogy adatkezelési műveleteit hozza összhangba az általános rendelet rendelkezéseivel a jelen határozat indokolásában írtaknak megfelelően, és annak teljesítését igazolja a Hatóság felé.

IV. A Hatóság az I-II. pontban megállapított jogsértések miatt hivatalból

**1 000 000 Ft, azaz egymillió forint
adatvédelmi bírság**

megfizetésére kötelezi a Kérelmezettet.

* * *

A III. pontban előírt intézkedés megtételét a Kérelmezettnek jelen **döntés véglegessé válásától számított 30 napon belül** kell írásban – az azt alátámasztó bizonyítékok előterjesztésével együtt – igazolnia a Hatóság felé.

Az **adatvédelmi bírságot** jelen döntés **véglegessé válásától számított 30 napon belül** a Hatóság központosított bevételek beszedése célelszámolási forintszámlája (10032000-01040425-00000000 Központosított beszédési számla IBAN: HU83 1003 2000 0104 0425 0000 0000) javára kell megfizetni. Az összeg átutalásakor a **NAIH-2880/2023. BÍRS.** számra kell hivatkozni.

Ha a Kérelmezett a bírságfizetési kötelezettségnek határidőben nem tesz eleget, a fenti számlaszámra késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke a törvényes

kamat, amely a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal egyezik meg.

A III. pont szerinti kötelezés nem teljesítése, továbbá az adatvédelmi bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását.

Az adatvédelmi hatósági eljárás során eljárási költség nem merült fel, ezért annak viseléséről nem rendelkezett a Hatóság.

A határozattal szemben közigazgatási úton jogorvoslatnak nincs helye, de az a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Törvényszékhez címzett keresetlevéllel közigazgatási perben megtámadható. A keresetlevelet a Hatósághoz kell benyújtani, elektronikusan¹, amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a bíróságnak. A tárgyalás tartása iránti kérelmet a keresetlevélben jelezni kell. A teljes személyes illetékmentességben nem részesülők számára a közigazgatási per illetéke 30.000 Ft, a per tárgyi illetékfeljegyzési jog alá esik. A Fővárosi Törvényszék előtti eljárásban a jogi képviselő kötelező.

INDOKOLÁS

I. Az eljárás menete

- (1) A Kérelmező 2022. július 4. napján adatvédelmi hatósági eljárás megindítása iránti kérelemmel fordult a Hatósághoz.
- (2) A Hatóság a 2022. július 21. napján kelt, NAIH-6152-2/2022. ügyiratszámú végzésében értesítette a Kérelmezettet az adatvédelmi hatósági eljárás megindításáról és a tényállás tisztázása érdekében nyilatkozattételre hívta fel.
- (3) A Kérelmezett a 2022. augusztus 3. napján iktatott, NAIH-6152-3/2022. ügyiratszámú levelében válaszolt a Hatóság kérdéseire.
- (4) Tekintettel arra, hogy a döntéshozatalhoz nem voltak elegendőek a Hatóság rendelkezésére álló információk, a tényállás megállapítása érdekében a Hatóság a 2022. szeptember 7. napján kelt, NAIH-6154-4/2022. ügyiratszámú végzésben újra nyilatkozattételre hívta fel a Kérelmezettet.
- (5) A Kérelmezett a 2022. szeptember 13. napján iktatott, NAIH-6152-5/2022. ügyiratszámú, elektronikus úton előterjesztett levelében válaszolt a Hatóság kérdéseire. Ugyanezen levelét a Kérelmezett postai úton is megküldte, melyet a Hatóság 2022. szeptember 20. napján, NAIH-6152-6/2022- ügyiratszámmon iktatott.
- (6) A Kérelmező ezt követően a 2022. október 28. napján iktatott, NAIH-6152-7/2022. ügyiratszámú levelében iratbetekintés iránti kérelemmel fordult a Hatósághoz.
- (7) A Kérelmező kérelmére a Hatóság a 2022. november 4. napján kelt, NAIH-6152-8/2022. ügyiratszámú végzésében biztosította az iratbetekintést, a Kérelmező választása szerint 2022. november 22. vagy november 24. napjára. A Kérelmező a 2022. november 16. napján iktatott, NAIH-6152-10/2022. ügyiratszámú levelében 2022. november 22. napját jelölte meg az

¹ A közigazgatási per kezdeményezésére a NAIH_K01 elnevezésű űrlap szolgál: [NAIH_K01 űrlap](#) (2019.09.16.)
Az űrlap az általános nyomtatványkitöltő program ([ÁNYK program](#)) alkalmazásával tölthető ki.
Az űrlap az alábbi linkről érhető el: <https://naih.hu/kozig-hatarozat-birosagi-felulvizsgalata>

iratbetekintés napjaként. Az eljárási cselekményre ennek ellenére – miután a Kérelmező nem jelent meg 2022. november 22. napján – 2022. november 24. napján került sor, melyről a NAIH-6152-11/2022. ügyiratszámú jegyzőkönyv készült.

- (8) Tekintettel továbbá arra, hogy a döntéshozatalhoz nem voltak elegendőek a Hatóság rendelkezésére álló információk, a tényállás megállapítása érdekében a Hatóság a 2022. november 14. napján kelt, NAIH-6154-9/2022. ügyiratszámú végzésben újra nyilatkozattételre hívta fel a Kérelmezettet.
- (9) A Kérelmezett a 2022. november 30. napján iktatott, NAIH-6152-12/2022. ügyiratszámú elektronikus levelében és az ezzel megegyező tartalmú, 2022. december 5. napján iktatott, NAIH-6152-13/2022. ügyiratszámú postai levelében válaszolt a Hatóság kérdéseire.
- (10) A Hatóság ezt követően, a 2023. február 6. napján kelt, NAIH-2880-1/2023. ügyiratszámú végzésében a tényállás tisztázása érdekében nyilatkozattételre hívta fel a Kérelmezőt.
- (11) A Kérelmező a 2023. február 21. napján iktatott, NAIH-2880-2/2023. ügyiratszámú válaszlevelében válaszolt a Hatóságnak.
- (12) A Kérelmező válaszaire tekintettel a Hatóság a 2023. március 8. napján kelt, NAIH-2880-3/2023. ügyiratszámú végzésében újra nyilatkozattételre hívta fel a Kérelmezettet.
- (13) A Kérelmezett a 2023. március 16. napján iktatott, NAIH-2880-4/2023. ügyiratszámú levelében terjesztette elő nyilatkozatát.
- (14) A Hatóság ezt követően a 2023. március 22. napján kelt, NAIH-2880-5/2023. ügyiratszámú végzésében tájékoztatta a Kérelmezettet arról, hogy az adatvédelmi hatósági eljárásban a bizonyítási eljárás befejeződött és felhívta a figyelmét arra, hogy a tényállás tisztázása során feltárt bizonyítékokat az iratbetekintés szabályainak figyelembevételével megismerheti és további bizonyítási indítványokat tehet. A Hatóság ugyanerről tájékoztatta a Kérelmezőt a szintén 2023. március 23. napján kelt, NAIH-2880-6/2023. ügyiratszámú végzésében.
- (15) A Kérelmezett a 2023. április 3. napján iktatott, NAIH-2880-7/2023. ügyiratszámú levelében iratbetekintés iránti kérelemmel fordult a Hatósághoz.
- (16) A Kérelmezett kérelmének megfelelően a Hatóság a 2023. április 5. napján kelt, NAIH-2880-8/2023. ügyiratszámú végzése szerint a Kérelmezett iratbetekintési jogának gyakorlását az eljárás során keletkezett, nem tőle származó és nem a részére megküldött, általa addig nem ismert valamennyi irat egyszerű másolatának megküldésével biztosította.
- (17) A Kérelmezett az ügyben keletkezett iratok megismerését követően a 2023. április 19. napján iktatott, NAIH-2880-10/2023. ügyiratszámú levelében nyilatkozatot tett, további bizonyítási indítványt nem terjesztett elő.
- (18) A Kérelmező a 2023. április 14. napján iktatott, NAIH-2880-9/2023. ügyiratszámú levelében nyilatkozattételi joggal élt.

II. A tényállás tisztázása

- (19) A Kérelmező adatvédelmi hatósági eljárás megindítása iránti kérelme szerint a [...] távhőszolgáltatással kapcsolatos vitás helyzetben a szolgáltató személye nem eldönthető. A Kérelmező szerint a Kérelmezett követhetetlen módon gyűjtötte be a fogyasztók – így a Kérelmező – személyes adatait. A Kérelmező ugyanis nem adta meg a személyes adatait a Kérelmezettnek, ennek ellenére azokat a Kérelmezett mégis kezeli.

- (20) Emiatt a Kérelmező az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (3) bekezdése alapján a Kérelmezetthez fordult annak érdekében, hogy megtudja a Kérelmezett által kezelt személyes adatainak a forrását. A Kérelmező az erre kapott tájékoztatást akként értelmezi, hogy a Kérelmezett azt feltételezi, egy szórólapon, adatbekérő lapon valaki más adta meg a Kérelmező személyes adatait, amely adatbekérő lapot aztán megsemmisítettek. A Kérelmező szerint az adatbekérő lapok hitelességét nem ellenőrizte a Kérelmezett, és az általános adatvédelmi rendelet szabályait figyelmen kívül hagyva kezeli a fogyasztók személyes adatait.
- (21) A Kérelmező a hozzáférési kérelmében kérte továbbá személyes adatai és a hozzájárulási nyilatkozata (adatbekérő lap) másolatát, kérelmére azonban semmilyen választ nem kapott, még a válaszadás elmulasztásának okáról sem.
- (22) A Kérelmező ezért kérte a Hatóságot, hogy kötelezze a Kérelmezettet arra, hogy nyújtson tájékoztatást a Kérelmező által kezelt személyes adatai forrásáról.
- (23) A jelen adatvédelmi hatósági eljárást kezdeményező kérelem mellett a 2021. évben a Hatósághoz 27 vizsgálati eljárást kezdeményező panaszbejelentés érkezett, melyek a Kérelmezett általános adatgyűjtési gyakorlatát kifogásolták. Ezekben a panaszügyekben a Hatóság érdemben nem járt el, figyelemmel a [...] felmerült távhőszolgáltatással kapcsolatos problémára, mely szerint az előző közműszolgáltató, a [...] (székhely: [...]; cégjegyzékszám: [...]; a továbbiakban: **Cég**) hatósági határozat alapján fennálló kötelezettségének nem tett eleget, és nem volt hajlandó az érintettek személyes adatait az új szolgáltatónak átadni. A kérdést érintően jogi vita alakult ki, melyre tekintettel a Hatóság nem járt el, mivel a bíróság hatásköre eldönteni, mely szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtására, mely kérdés az adatkezelés jogszerűségét is befolyásolja. Ettől független kérdés a jelen eljárásban vizsgált adatgyűjtési művelet jogszerűségének megítélése.
- (24) A Hatóság egy érintetti joggyakorlásra irányuló panaszügyben folytatott le érdemi vizsgálati eljárást, mely eljárásban a Hatóság megállapította, hogy a Kérelmezett nem nyújtott megfelelő tájékoztatást a bejelentő részére személyes adatai kezeléséről – beleértve a személyes adatai forrását – és megsértette az általános adatvédelmi rendelet 15. cikkét (NAIH-8625/2021.).
- (25) A Kérelmezett a 2022. augusztus 3. napján iktatott, NAIH-6152-3/2022. ügyiratszámú levelében válaszolt a Hatóságnak.
- (26) Eszerint a Kérelmezett rögzítette, hogy az alábbi dátumok szerint folytatott levelezést a Kérelmezővel:

Kérelmező megkeresései kézhezvételének napja	Adatkezelő válaszaik megküldésének napja
2021. november 30.	2021. december 21.
2022. január 3.	2022. január 10.
2022. február 8.	2022. március 8.
2022. július 1.	2022. július 12.

- (27) A Kérelmezett a nyilatkozata szerint a Kérelmező személyes adatait mint távhő-közműszolgáltatást nyújtó adatkezelő, az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) és e) pontjai alapján kezeli.
- (28) A Kérelmezett, miután az előző közműszolgáltató, a [Cég] hatósági határozat alapján fennálló kötelezettségének nem tett eleget, és nem volt hajlandó az érintettek személyes adatait az új szolgáltatónak, a Kérelmezettnek átadni, a Kérelmezett a közmű-szolgáltatási kötelezettsége teljesítéséhez szükséges, a fogyasztók személyes adatainak beszerzése érdekében adatbekérő lapot juttatott el a [...] fogyasztói helyekre. Ezt a formanyomtatványt a Kérelmezett

különböző csatornákon juttatta el a lakossághoz, sajtótermékekben, honlapján közzétéve, letölthető formában és a távhő-fogyasztási helyek tekintetében a postaládákban elhelyezve.

- (29) A Kérelmezett által kezelt személyes adatok köre tehát egyedi adatrögzítés útján került a Kérelmezett kezelésébe. Ennek forrása egyrészt az ügyfélszolgálaton, másrészt postán vagy elektronikus üzenetben beküldött papír nyomtatványok, illetve fogyasztói számlák és csekkek. Ezen adatok kézi adatfelvétellel kerültek rögzítésre a Kérelmezett által készített adatbázisba, amely ezt követően migrálásra került a számlázási szoftver adatbázisába.
- (30) A Kérelmezett a nyilatkozata szerint a fogyasztói személyes adatokat ezt követően kizárólag a szoftveres adatbázisban tárolja, mivel az adatvédelmi incidensek megakadályozása érdekében a papír alapú adathordozókat megsemmisíti, megsemmisítette. Ezt követően a számlázási adatok a továbbiakban a szoftver adatbázisában kerülnek tárolásra, illetve a számlázáshoz felhasználásra.
- (31) A válasz szerint a Kérelmezett a rendkívüli mennyiségben megérkezett adatbekérők hitelességét, az adattartalom pontosságát egyesével ellenőrizni nem tudta, csupán szűrőpróbaszerű ellenőrzéseket végzett, ám érintetti jelzésre, a hibás, pontatlan személyes adatokat haladéktalanul törölte. Ezen túlmenően a Kérelmezett ugyanezen adatfelvételi körben bekérte a fogyasztók szerződéskötéshez szükséges adatait is, amelyek az egyedi fogyasztói kiértékelésekhez szükségesek.
- (32) A Kérelmezett hivatkozott a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: **Távhőtörvény**) 37. § (1) bekezdésére, mely kimondja, hogy a szolgáltatót a fogyasztóval szerződéskötési kötelezettség terheli, valamint ugyanezen jogszabályhely (5) bekezdése szerint a szerződés a szolgáltatás igénybevételével létrejön.
- (33) A Kérelmezett a korábbi szolgáltató felróható magatartása miatt nem rendelkezett a szerződéshez szükséges adatokkal, mely szerződés tartalmáról a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. számú mellékletének 9. pontja rendelkezik. Ezen szerződéses adatok kezelését a fogyasztói egyedi közszolgáltatási szerződések kialakításához használta fel a Kérelmezett, amelyek a szolgáltatói üzletszabályzat hatósági jóváhagyását követően készíthetők el és küldhetők el a fogyasztóknak.
- (34) A Kérelmezett nyilatkozata szerint továbbá a Kérelmezőnek azon állítása, mely szerint a Kérelmezettől olyan tájékoztatást kapott volna, hogy „a személyes adatait más adta le egy szórólapon” nem felel meg a valóságnak, ilyen tájékoztatást a Kérelmezett a Kérelmezővel folytatott kiterjedt levelezése során nem adott.
- (35) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a távhőszolgáltatást igénybe vevő fogyasztók, így a Kérelmező személyes adatait is a közmű-szolgáltatási jogviszony fennállása alatt, illetőleg annak megszűnését követően, az általános elévülési időig, 5 évig, és a számvitelről szóló 2000. évi C. törvényben (a továbbiakban: **Számviteli törvény**) meghatározott határidőig kezeli. Vagyis a bizonylat kiállítása és megőrzése céljából kezelt adatok tekintetében az adatkezelés időtartama a szerződés megszűnését követő 8 év, míg esetleges jogvita esetében annak lezárultáig kezeli a Kérelmezett a fogyasztói személyes adatokat.
- (36) A Kérelmezett megküldte továbbá a Kérelmező és a Kérelmezett közötti levelezések teljeskörű dokumentációját.
- (37) A Kérelmezett a nyilatkozata szerint valamennyi érintetti jogérvényesítés, adatvédelmi panasz esetében, így a Kérelmező esetében is az érintetti jogok gyakorlásával (tájékoztatás, tiltakozási jog, adattörlesztés, adatkezelés korlátozása) összefüggő általános eljárásrendet követi, amelyet a Kérelmezett szintén megküldött a Hatóságnak.

- (38) A Kérelmezett a Hatóság kérésére nem tudta megküldeni a Kérelmező személyes adatai kezelésére vonatkozó hozzájáruló nyilatkozatát, tekintettel arra, hogy a távhőszolgáltatással összefüggő fogyasztói személyes adatokat nem az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint, hanem az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) és e) pontja alapján kezeli.
- (39) A Kérelmezett a NAIH-6152-5/2022. ügyiratszámú, elektronikus úton előterjesztett – és NAIH-6152-6/2022- ügyiratszámú, postai úton is előterjesztett – levelében megküldte a fogyasztók személyes adatainak beszerzése érdekében alkalmazott adatbekérő lap másolatát, valamint az adatbekérő lappal összefüggésben nyújtott adatkezelési tájékoztatót.
- (40) A Kérelmezett a NAIH-6152-12/2022. ügyiratszámú elektronikus levelében és az ezzel megegyező tartalmú, NAIH-6152-13/2022. ügyiratszámú postai levelében előadott nyilatkozata szerint a számlázási szoftverbe migrált, a Kérelmezővel kapcsolatos nyomtatványokat, számlákat, csekket, egyéb dokumentumokat, azért nem tudta megküldeni a Hatóságnak, mert a távhőszolgáltatással összefüggésben megtörtént adatfelvételkor begyűjtött fogyasztói adatokat tartalmazó adatbekérő nyomtatványt az adatduplikálás és adatvédelmi incidensek elkerülése érdekében megsemmisítette.
- (41) A Kérelmezett a nyilatkozata szerint az adatok beszerzése során egy egységes adatkezelési műveletet hajtott végre, amelynek során a beérkezett adatokat elektronikus adatbázisába kézi adatfelvitellel rögzítette, majd az így létrejött elektronikus adatbázis teljes tartalmát migrálta a számlázási programba. Ez az egységes adatkezelési művelet volt alkalmas arra, hogy a Kérelmezett mint adatkezelő megfelelő adatbázissal rendelkezzen a közmű-szolgáltatási feladatainak ellátásához. Az egységes adatkezelési művelet lezárásakor – amelynek során két technikai lépés történt, a kézi adatfelvétel és a digitalizált adatbázis migrálása – ezen két adatbázis törlése indokolt volt. Ugyanakkor a Kérelmező a Kérelmezett rendelkezésére bocsátotta a korábbi engedélyes, a [Cég] által kiállított és részére befizetett 2021. július, augusztus, szeptember hónapi számlák teljesítését igazoló feladóvevényeit. A Kérelmezett a nyilatkozata szerint ezeknek a postai készpénz-átutalási megbízásoknak a feladóvevényeit azért nem semmisítette meg a bennük foglalt személyes adatok számlázási programba történő migrálását követően, mert azokat a korábbi engedéllyessel szembeni polgári jogi igény érvényesítése körében, polgári perben bizonyítékként használja fel.
- (42) A Kérelmezett nyilatkozata szerint továbbá a Kérelmező több alkalommal is megfizette a Kérelmezett felé a távhőszolgáltatásért részére kiszámlázott díjat. A díjakat a Kérelmező készpénz-átutalási megbízással teljesítette. A Kérelmező folyószámláját, amelyen a 2021. július, augusztus és szeptemberi – a korábbi engedélyesnek megfizetett – díjak beszámítása, és az azóta megfizetett közüzemi díjak nyilvántartása szerepel, a Kérelmezett megküldte a Hatóságnak.
- (43) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a korábbi engedélyes [Cég] kifejezetten rosszhiszemű és jogellenes magatartást tanúsítva nem adta át a Kérelmezett mint új távhő-szolgáltatási engedélyes részére a szükséges fogyasztói (együttal személyes) adatokat, holott arra a [Cég] mind a Távhőtörvény, mind az annak alapján a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal (a továbbiakban: **MEKH**) által kiadott határozat alapján köteles lett volna, az alábbiak szerint.
- (44) A MEKH a [...] számú határozatával a korábbi engedélyes [Cég] távhő-szolgáltatói engedélyét 2021. július 1. napjával visszavonta, majd a [...] számú határozatával 2021. július 1. napjától a Kérelmezettet jelölte ki. Ennek jogszerűségét a [Cég] bíróság előtt kifogásolja. A MEKH H [...] számon kiadott határozatában, [...], 2021. július 1-jével a Kérelmezettet jelölte ki távhő-szolgáltatói működési engedélyesnek.

- (45) Tekintettel arra, hogy a Kérelmezett a MEKH határozata alapján az új engedélyes, ezért jogosult a távhőszolgáltatást igénybe vevő fogyasztóknak a közműszolgáltatás nyújtásához szükséges személyes adatainak kezelésére.
- (46) A Távhőtörvény 20. §-a rendelkezik a távhő-szolgáltatási engedély visszavonásáról és a távhőellátás fenntartásáról, amelynek keretében a 20. § (2) bekezdése rögzíti, hogy amennyiben a MEKH a távhő-szolgáltatási engedélyt visszavonja, azzal egyidejűleg új engedélyt kell kiadni, vagy új engedélyest kijelölni. A 20. § (5) bekezdése többek között rendelkezik a fogyasztói adatok átadásáról az alábbiak szerint: „A (2) bekezdés szerinti esetben a korábbi engedélyes köteles a Hivatal által meghatározott, a folyamatos és biztonságos távhőtermeléshez és szolgáltatáshoz szükséges eszközeit az új vagy kijelölt engedélyesnek ellenszolgáltatás ellenében üzemeltetésre átadni, és a tevékenység gyakorlásához szükséges nyilvántartásokat, adatokat rendelkezésre bocsátani.” A 20. § (6) bekezdése pedig elrendeli, hogy „Az engedélyes a (2) bekezdés szerinti új engedélyes [...] részére az érintett felhasználók átvétele, a folyamatos és biztonságos távhőellátásuk biztosításához szükséges felkészülési teendők ellátása céljából továbbítja az érintett felhasználó, valamint díjfizető azonosításához és távhőellátása biztosításához szükséges személyes adatokat. A felhasználó azonosításához szükséges adat természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja. A kijelölt engedélyes az átvett adatokat az átadás-átvételi eljárás lezárultáig kezeli.”
- (47) A MEKH a [...] számú határozatában 2021. július 1. napjáig kötelezte a [Céget] a fogyasztói adatok (személyes adatok) átadására. A határozat II. 1. pontja szerint a Kérelmezett az átadási határnapig (2021. július 1.) távhő-szolgáltatási működési engedéllyel rendelkező [Cégtől] köteles a díjfizetők és felhasználók adatait, a számlázáshoz szükséges valamennyi egyéb adatot és nyilvántartást haladéktalanul átvenni.
- (48) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a fentiek ellenére a [Cég] egyetlen fogyasztói adatot sem adott át a Kérelmezett részére. Ebből fakadóan a Kérelmezettnek mint engedélyesnek, úgy kellett elkezdni a távhő-szolgáltatási kötelezettsége teljesítését, hogy annak jogszerű és biztonságos ellátásához semmilyen adattal, információval nem rendelkezett: nem rendelkezett ismerettel arról sem, hogy kik a fogyasztói, kiknek és hol köteles közműszolgáltatást végezni. Mivel a korábbi engedélyes jogellenesen nem adta át a fogyasztói személyes adatokat, a Kérelmezett a szolgáltatási terület fogyasztóihoz fordult, kérve a közreműködésüket a közműszolgáltatási tevékenység zavartalan működtetésében. A Kérelmezett kérte, hogy a szolgáltatás igénybe vevői bocsájtsák rendelkezésére a szolgáltatás jogszerű és biztonságos ellátásához szükséges adatokat, így a fogyasztói személyes adatokat is. Ebben a kényszerhelyzetben a Kérelmezett a fogyasztói személyes adatoknak adatbekérő lap segítségével megvalósított, nyilvános felhívás útján történő beszerzése mellett döntött.
- (49) A Kérelmezett a korábbi nyilatkozatát megerősítette, mely szerint az adatbekérő lapok esetében a pontosság elvét, a hitelességet és naprakészséget azzal tudta, tudja biztosítani, hogy a fogyasztókat felhívta, hogy amennyiben a nyilvántartásában szereplő személyes adataik pontatlanok, vagy azokban változás következett be, a pontos, helyes, aktuális adatokat haladéktalanul közöljék a Kérelmezettel mint adatkezelővel, amely változás(ok) haladéktalanul átvezetésre kerülnek a fogyasztó törzsadat-lapjára.
- (50) A Kérelmezett a nyilatkozata szerint a hibás adatok törlését – elvi szinten – kizárólag a számlázási szoftverben végzi el, lévén, hogy kizárólag ott vannak nyilvántartva. Ugyanakkor a gyakorlatban pontatlan, hibás adatok esetében adattörlésre nem került sor, kizárólag adatmódosítások történtek, adatot nem törölt a Kérelmezett. Személyes adatok törlésére kizárólag akkor kerülne sor, ha olyan érintett szerepelne a nyilvántartásban, aki a Kérelmezett közműszolgáltatásának nem fogyasztója. Ilyenre eddig nem került sor.

- (51) A Kérelmezett nyilatkozata szerint az általános adatvédelmi rendelet 17. cikk (3) bekezdés b) pontja alapján az érintett nem kérheti személyes adatainak törlését, amennyiben az adatkezelés a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából szükséges. A Kérelmezett a fogyasztói személyes adatokat a Távhőtörvény alapján, közműszolgáltatás nyújtása céljából kezeli. Ezért az érintett személyes adatainak törlésére irányuló kérelmeket, amennyiben azok nem konkrét, hibás adat törlésére vonatkoznak, a Kérelmezett nem tudja teljesíteni.
- (52) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a fogyasztói személyes adatokat az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés e) pontja alapján kezeli. A személyes adatok kezelésére a Kérelmezett távhő-közműszolgáltatási kötelezettsége teljesítése érdekében szükséges. A Távhőtörvény 3. § q) pontja értelmében „a távhőszolgáltatás az a közszolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg.” A Kérelmezett által végzett távhő-közműszolgáltatás tehát olyan közszolgáltatási tevékenység, amelyből kötelezően ellátandó feladatok hárulnak rá, úgymint a távhő és a használati melegvíz szolgáltatása. E körben a Kérelmezett az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdésének e) pontja alapján, közérdekű feladata végrehajtásához szükséges keretek között kezeli az érintettek, így a Kérelmező személyes adatait is.
- (53) A Kérelmezett a korábbi nyilatkozatában azért jelölte meg adatkezelése jogalapjaként az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdésének c) és e) pontját egyaránt, mert abból indult ki, hogy az általános adatvédelmi rendelet szövegéből és a (45)-(46) preambulumbekkezdésből egyaránt levezethető a jogalapok párhuzamossága.
- (54) A Kérelmezett jogértelmezése szerint az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk vonatkozásában több jogalap együttes fennállása is elképzelhető egyazon adatkezelés tekintetében. Ugyanakkor, tekintettel arra, hogy a Hatóság kifogásolta ezt az értelmezést, a Kérelmezett adatkezelése jogalapjaként kizárólag az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés e) pontját jelölte meg és ennek megfelelően módosítja adatkezelési és adatvédelmi szabályzata vonatkozó részét is.
- (55) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a leadott, majd adattartalmuk migrálását követően megsemmisített adatbekérő lapok (leadott formanyomtatványok) számát pontosan nem tudja meghatározni, ám az azokhoz kapcsolódóan, a korábbi engedélyesnek megfizetett 2021. július, augusztus és szeptemberi számlák befizetését igazoló bizonylatok számát meg tudja jelölni. Ez alapján összesen 17.524 befizetési bizonylatot tartalmazó igazolás érkezett a Kérelmezetthez. Az adatbekérő lapok darabszámáról külön nyilvántartás nem készült, tekintettel arra, hogy erre vonatkozó jogszabályi kötelezettsége nincs a Kérelmezettnek. A bizonylatok a pénzügyi teljesítés igazolására szolgálnak, és nem képezik személyes adatok kezelésének alapját. Továbbá nem minden egyes adatbekérő laphoz érkezett pénzügyi teljesítést igazoló bizonylat, hiszen voltak olyan fogyasztók, akik nem teljesítettek a jogellenesen számlázó korábbi engedélyes részére.
- (56) A Kérelmezett a nyilatkozata szerint a számlázási szoftverben a nyilatkozat keltezésének napján – 2022. november 29. napján – összesen 20.305 partnerkódon tartott nyilván távhőszolgáltatást igénybe vevőt, lakossági fogyasztót. Erről a számadatról a számlázási szoftveren kívül egyéb dokumentáció nem áll a Kérelmezett rendelkezésére.
- (57) A Kérelmezett a nyilatkozata szerint a távhő-közműszolgáltatási tevékenységének a kezdetén kizárólag az adatbekérő lapok adattartalmából jutott a felhasználók személyes adataihoz. A Kérelmezett az adatbekérő lapok adattartalmának feldolgozásával egyidejűleg a fogyasztók

által leadott, a korábbi engedélyes által kiállított közműszámlákon és/vagy a közműszámlákon szereplő díjak befizetését igazoló bizonylatokon szereplő személyes adatokat is feldolgozott. Ennek háttere a következő: A korábbi engedélyes távhőszolgáltató annak ellenére állított ki folyamatosan számlákat a fogyasztók részére, hogy 2021 júliusától már nem volt távhőszolgáltatási engedélye, vagyis nem szolgáltatott, így nem is volt jogosult a távhőszolgáltatás ellenértékére. A [Cég] jogellenes és rosszhiszeműen megtévesztő gyakorlata miatt a fogyasztók egy része továbbra is az engedéllyel nem rendelkező és távhődíjra nem jogosult korábbi engedélyesnek fizette a közműdíjat. [...] [...] számú határozatában úgy döntött, hogy a fogyasztók által 2021. július, augusztus és szeptember hónapokban, a korábbi engedélyesnek befizetett távhődíjakat, bár azok már az új engedélyest, a Kérelmezettet illeték volna, a fogyasztók részéről érvényes befizetésként elismeri, azt tőlük nem követeli és kötelezte a Kérelmezettet, hogy a nevezett három hónap befizetéseit a fogyasztók folyószámláján írja jóvá. A befizetések igazolásaként a fogyasztóknak a Kérelmezett részére be kell mutatni a befizetési bizonylatot. A postai feladóvevények, illetve banki folyószámla kivonatok másolatát a Kérelmezett abból a célből őrizte meg, hogy azokat bizonyítékként felhasználhassa a 2021. július – szeptember hónapokban neki járó, ám a [Cég] által jogellenesen beszedett díjak polgári perben való érvényesítése során. Ezek a bizonylatok, amelyeket a fogyasztók önként bocsátottak a Kérelmezett kezelésébe, a jelenleg is zajló polgári per peranyagának részét képezik. Ezek a bizonylatmásolatok jelenleg is a Kérelmezett adatkezelésében vannak, hiszen azok jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükségesek.

- (58) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a Kérelmező is leadta a Kérelmezett részére a 2021. július – szeptemberi befizetéseit igazoló bizonylatokat, amelyek másolata jelenleg is a Kérelmezett rendelkezésére állnak. A Kérelmezett nyilatkozata szerint mindebből okszerűen lehet következtetni arra, hogy a Kérelmező a befizetési igazolásokkal együtt az adatbekérő lapot is leadta, ám amíg utóbbit a fent hivatkozott indokok alapján a Kérelmezett megsemmisítette, addig a befizetéseket igazoló feladóvevények másolatát a korábbi engedéllyel szemben érvényesítendő követelés érvényesítése érdekében, bizonyítékként megőrizte a Kérelmezett.
- (59) A Kérelmezett nyilatkozata szerint az elmúlt másfél évben, a rendes ügymenet keretében is kerültek rögzítésre új felhasználók a Kérelmezett nyilvántartásába. Az új felhasználók személyes adatait a korábbi és az új fogyasztó felhasználóváltásról szóló közös nyilatkozatát és személyes adataikat tartalmazó adatváltás-bejelentő lapnak megfelelően rögzíti a Kérelmezett.
- (60) A Kérelmezett megismételte azon nyilatkozatát, mely szerint a papír alapú adathordozókat az elektronikus adatbázisban történő migrálást követően haladéktalanul megsemmisíti. Mindazonáltal a Kérelmezett álláspontja szerint a papíralapú nyomtatványok megsemmisítése nem adatkezelési tevékenység, csupán egy technikai lépés, hiszen ugyanazon személyes adatok, ugyanabban a terjedelemben, ugyanazon jogalapon kerülnek továbbra is kezelésre, csupán az adattárolás technikai formája változik meg. Erre vonatkozóan külön dokumentumot csatolni nem tud a Kérelmezett.
- (61) A Kérelmező a NAIH-2880-2/2023. ügyiratszámú levelében arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy 2021. júliusi, augusztusi és szeptemberi fizetési bizonylatait elküldte a Kérelmezett számára, álláspontja szerint 2022 júniusában, ezzel is csökkentve a későbbi fizetési kötelezettsége összegét, amikor már eldönthetővé válik, mely szolgáltató jogosult a havi díjak begyűjtésére. A Kérelmező nyilatkozata szerint a levél tartalmából is megállapítható, hogy arra a kérdésre keresi a választ, hogy a Kérelmezett honnan tudja a Kérelmező személyes adatait, amelyet sem ő, sem pedig a korábbi szolgáltató nem bocsátott a Kérelmezett rendelkezésére. Azt a kérelmezetti állítást pedig visszautasítja, miszerint maga küldte volna meg az adatbejelentő lapot a Kérelmezettnek.
- (62) A Kérelmezett a NAIH-2880-4/2023. ügyiratszámú levelében azt nyilatkozta, hogy a Kérelmező leadta a Kérelmezett részére a 2021. július – szeptemberi befizetéseit igazoló

postai készpénz-átutalási megbízásoknak a feladóvevényeit, amelyek másolata jelenleg is a Kérelmezett rendelkezésére áll. A Kérelmezett álláspontja szerint mindebből okszerűen lehet következtetni arra, hogy a Kérelmező a befizetési igazolásokkal együtt az adatbekérő lapot is leadta, azonban míg utóbbit a Kérelmezett megsemmisítette, addig a befizetéseket igazoló feladóvevények másolatát a korábbi engedéllyessel szemben érvényesítendő követelés érvényesítése érdekében, bizonyítékként megőrizte. Amennyiben ugyanis a Kérelmező nem ismerte volna el a Kérelmezett távhő-szolgáltatási jogosultságát és azzal összefüggésben adatkezelési jogát, akkor nem küldte volna meg a befizetési igazolások másolatát sem a Kérelmezett részére.

- (63) A Kérelmezett nyilatkozata szerint továbbá a Kérelmező nyilatkozata megtévesztő abban a tekintetben, hogy az általa megküldött postai készpénz-átutalási megbízások feladóvevényeinek a Kérelmezett általi iktatásának a dátumát (2022. február 8.) jelöli meg és ahhoz képest korábbi dátumot (2021. november 29.) jelöl meg az első, érintetti jogának gyakorlására irányuló kérelem kelteként, ezzel azt a látszatot keltve, hogy az érintetti jogának gyakorlására irányuló kérelem idején még a Kérelmezett nem rendelkezhetett a hónapokkal később megküldött adataival.
- (64) A Kérelmezett nyilatkozata szerint ugyanakkor abban a tekintetben ez valótlan annyiban, hogy a postai készpénz-átutalási megbízások feladóvevényeit tartalmazó e-maileket a Kérelmezett 2021. november 2. napján kapta meg a [...] e-mail címről. A Kérelmezett ezen e-mail üzenetet a Hatóság rendelkezésére bocsátotta. A Kérelmezett ugyanakkor azt elismerte, hogy az érintetti levél iktatására csak jelentős csúszással került sor.
- (65) A Kérelmezett nyilatkozata szerint – a korábbi nyilatkozatainak megfelelően – a Kérelmező személyes adatai az adatbekérő lap alapján kerültek rögzítésre.
- (66) A Kérelmezett a NAIH-2880-10/2023. ügyiratszámú levelében megerősítette a korábban előadott nyilatkozatait azzal a kiegészítéssel, hogy a Kérelmezett mint adatkezelő a hatályos jogszabályokban foglalt kötelezettségeinek messzemenő betartására törekszik. A 2021-es évben az előző távhőszolgáltató jogellenes magatartása miatt a Kérelmezett olyan nehézségekkel szembesült, amelyekkel a korábbi szolgáltató jogszabályban és hatósági határozatban foglalt kötelezettsége teljesítése esetén nem kényszerült volna megküzdeni. Törvényi és hatósági határozatból fakadó adatkezelési tevékenysége megkezdéséhez, a személyes adatok begyűjtéséhez olyan rendhagyó eszköz igénybevételéhez kellett nyúlnia (egyedi adatbekérés), amely bár nem jogellenes, de kétségkívül nem szokványos közműszolgáltató személyében bekövetkező változás során. Ennek ellenére a Kérelmezett álláspontja szerint jogellenes adatgyűjtést, adatkezelést nem folytatott és nem folytat.
- (67) A Kérelmező NAIH-2880-9/2023. ügyiratszámú nyilatkozata szerint a tulajdonában kettő ingatlan szerepel a Kérelmezett nyilvántartásában [...] számú fogyasztási azonosító alatt. Az adatvédelmi vitája kizárólag a [...] számú fogyasztási helyre vonatkozóan áll fenn. A [...] számú fogyasztási helyen a Kérelmező édesapja tartózkodik életvitelszerűen. Az ottani befizetésekhez a Kérelmezőnek nincs köze, és e fogyasztási hellyel kapcsolatosan sem adott le semmilyen adatot, ugyanakkor a Kérelmezett nyilvántartásában itt a Kérelmező adatai kerültek rögzítésre, ismeretlen forrásból.
- (68) A Kérelmező nyilatkozata szerint a Kérelmezett által hivatkozott [...] e-mail cím a Kérelmező édesapjának e-mail címe.
- (69) Minderre tekintettel a Kérelmező visszautasítja, hogy az édesapja által kezdeményezett befizetéseket bármilyen formában párhuzamba hozza a Kérelmezett a Kérelmező adatvédelmi panaszával. Álláspontja szerint a Kérelmezett a rendelkezésre bocsátott információk alapján nem tudta hitelesen bizonyítani a Kérelmező adatainak a forrását, a Kérelmező azokat nem bocsátotta a Kérelmezett rendelkezésére, nem járult hozzá azok kezeléséhez.

- (70) A Kérelmező mellékelte az édesapja nyilatkozatát is, mely szerint a [...] szám alatti ingatlanok a Kérelmező a tulajdonosa, de az azzal kapcsolatos – távhő-szolgáltatási – költségeket a Kérelmező édesapja fizeti, a Kérelmező adatvédelmi vitája ettől független.

III. Alkalmazott jogszabályi rendelkezések

- (71) Az általános adatvédelmi rendelet 2. cikk (1) bekezdése alapján a jelen ügy szerinti adatkezelésre az általános adatvédelmi rendeletet kell alkalmazni.
- (72) Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**) 2. § (2) bekezdése értelmében az általános adatvédelmi rendeletet az ott megjelölt rendelkezésekben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.
- (73) Az Infotv. 60. § (1) bekezdése szerint a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében a Hatóság erre irányuló kérelemre adatvédelmi hatósági eljárást indít. Az adatvédelmi hatósági eljárásra az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: **Ákr.**) szabályait kell alkalmazni az Infotv.-ben meghatározott kiegészítésekkel és az általános adatvédelmi rendelet szerinti eltérésekkel.
- (74) Az Infotv. 60. § (2) bekezdése alapján az adatvédelmi hatósági eljárás megindítása iránti kérelem az általános adatvédelmi rendelet 77. cikk (1) bekezdésében, valamint a 22. § b) pontjában meghatározott esetben nyújtható be.
- (75) Az általános adatvédelmi rendelet 77. cikk (1) bekezdése értelmében az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.
- (76) Az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 1. pontja szerint: *„személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.”*
- (77) Az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 2. pontja alapján: *„adatkezelés”: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.”*
- (78) Az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 7. pontja értelmében: *„adatkezelő”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.”*
- (79) Az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 11. pontja szerint: *„az érintett hozzájárulása”: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű*

kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.”

- (80) Az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) és e) pontja alapján: *„A személyes adatok kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül:*
- a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;*
- [...]*
- e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.”*
- (81) Az általános adatvédelmi rendelet 7. cikk (1) bekezdése értelmében: *„Ha az adatkezelés hozzájáruláson alapul, az adatkezelőnek képesnek kell lennie annak igazolására, hogy az érintett személyes adatainak kezeléséhez hozzájárult.”*
- (82) Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (1)-(6) bekezdései szerint: *„(1) Az adatkezelő megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, a 13. és a 14. cikkben említett valamennyi információt és a 15–22. és 34. cikk szerinti minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa, különösen a gyermekeknek címzett bármely információ esetében. Az információkat írásban vagy más módon – ideértve adott esetben az elektronikus utat is – kell megadni. Az érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.*
- (2) Az adatkezelő elősegíti az érintett 15–22. cikk szerinti jogainak a gyakorlását. A 11. cikk (2) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő az érintett 15–22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének a teljesítését nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az érintettet nem áll módjában azonosítani.*
- (3) Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a 15–22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.*
- (4) Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával*
- (5) A 13. és 14. cikk szerinti információkat és a 15–22. és 34. cikk szerinti tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:*
- a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy*
- b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.*
- A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az adatkezelőt terheli.*
- (6) A 11. cikk sérelme nélkül, ha az adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a 15–21. cikk szerinti kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.”*
- (83) Az általános adatvédelmi rendelet 15. cikke alapján: *„(1) Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése*

folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés céljai;
 - b) az érintett személyes adatok kategóriái;
 - c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
 - d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
 - e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
 - f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
 - g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
 - h) a 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.
- (2) Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.
- (3) Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.
- (4) A (3) bekezdésben említett, másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

- (84) Az általános adatvédelmi rendelet 23. cikk (1) bekezdése értelmében: „Az adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog jogalkotási intézkedésekkel korlátozhatja a 12–22. cikkben és a 34. cikkben foglalt, valamint a 12–22. cikkben meghatározott jogokkal és kötelezettségekkel összhangban lévő rendelkezései tekintetében az 5. cikkben foglalt jogok és kötelezettségek hatályát, ha a korlátozás tiszteletben tartja az alapvető jogok és szabadságok lényeges tartalmát, valamint az alábbiak védelméhez szükséges és arányos intézkedés egy demokratikus társadalomban:

- a) nemzetbiztonság;
- b) honvédelem;
- c) közbiztonság;
- d) bűncselekmények megelőzése, nyomozása, felderítése vagy a vádeljárás lefolytatása, illetve büntetőjogi szankciók végrehajtása, beleértve a közbiztonságot fenyegető veszélyekkel szembeni védelmet és e veszélyek megelőzését;
- e) az Unió vagy valamely tagállam egyéb fontos, általános közérdekű célkitűzései, különösen az Unió vagy valamely tagállam fontos gazdasági vagy pénzügyi érdeke, beleértve a monetáris, a költségvetési és az adózási kérdéseket, a népegészségügyet és a szociális biztonságot;
- f) a bírói függetlenség és a bírósági eljárások védelme;
- g) a szabályozott foglalkozások esetében az etikai vétségek megelőzése, kivizsgálása, felderítése és az ezekkel kapcsolatos eljárások lefolytatása;
- h) az a)–e) és a g) pontban említett esetekben – akár alkalmanként – a közhatalmi feladatok ellátásához kapcsolódó ellenőrzési, vizsgálati vagy szabályozási tevékenység;
- i) az érintett védelme vagy mások jogainak és szabadságainak védelme;
- j) polgári jogi követelések érvényesítése.”

- (85) Az általános adatvédelmi rendelet 24. cikk (1) bekezdése szerint: „Az adatkezelő az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak biztosítása és bizonyítása céljából, hogy a személyes adatok kezelése e rendelettel összhangban történik. Ezeket az intézkedéseket az adatkezelő felülvizsgálja és szükség esetén naprakésszé teszi.”
- (86) Az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdése szerint: „A felügyeleti hatóság korrekciós hatáskörében eljárva:
- a) figyelmezteti az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, hogy egyes tervezett adatkezelési tevékenységei valószínűsíthetően sértik e rendelet rendelkezéseit;
 - b) elmarasztalja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, ha adatkezelési tevékenysége megsértette e rendelet rendelkezéseit;
 - c) utasítja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, hogy teljesítse az érintettnek az e rendelet szerinti jogai gyakorlására vonatkozó kérelmét;
 - d) utasítja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, hogy adatkezelési műveleteit – adott esetben meghatározott módon és meghatározott időn belül – hozza összhangba e rendelet rendelkezéseivel;
 - e) utasítja az adatkezelőt, hogy tájékoztassa az érintettet az adatvédelmi incidensről;
 - f) átmenetileg vagy véglegesen korlátozza az adatkezelést, ideértve az adatkezelés megtiltását is;
 - g) a 16., 17., illetve a 18. cikkben foglaltaknak megfelelően elrendeli a személyes adatok helyesbítését, vagy törlését, illetve az adatkezelés korlátozását, valamint a 17. cikk (2) bekezdésének és a 19. cikknek megfelelően elrendeli azon címzettek erről való értesítését, akikkel vagy amelyekkel a személyes adatokat közölték;
 - h) visszavonja a tanúsítványt vagy utasítja a tanúsító szervezetet a 42. és a 43. cikknek megfelelően kiadott tanúsítvány visszavonására, vagy utasítja a tanúsító szervezetet, hogy ne adja ki a tanúsítványt, ha a tanúsítás feltételei nem vagy már nem teljesülnek;
 - i) a 83. cikknek megfelelően közigazgatási bírságot szab ki, az adott eset körülményeitől függően az e bekezdésben említett intézkedéseken túlmenően vagy azok helyett; és
 - j) elrendeli a harmadik országbeli címzett vagy nemzetközi szervezet felé irányuló adatáramlás felfüggesztését.”
- (87) Az Infotv. 71. § (1) és (2) bekezdése alapján a Hatóság eljárása során – az annak lefolytatásához szükséges mértékben és ideig – kezelheti mindazon személyes adatokat, valamint törvény által védett titoknak és hivatás gyakorlásához kötött titoknak minősülő adatokat, amelyek az eljárással összefüggnek, illetve amelyek kezelése az eljárás eredményes lefolytatása érdekében szükséges. A Hatóság az eljárásai során jogszerűen megszerzett iratot, adatot vagy egyéb bizonyítási eszközt más eljárásában felhasználhatja.
- (88) A Távhőtörvény 20. § (2), (5) és (6) bekezdése értelmében: (2) Az engedély visszavonásával egyidejűleg új engedélyt kell kiadni vagy új engedélyest kell kijelölni.
[...]
- (5) A (2) bekezdés szerinti esetben a korábbi engedélyes köteles a Hivatal által meghatározott, a folyamatos és biztonságos távhőtermeléshez és szolgáltatáshoz szükséges eszközeit az új vagy kijelölt engedélyesnek ellenszolgáltatás ellenében üzemeltetésre átadni, és a tevékenység gyakorlásához szükséges nyilvántartásokat, adatokat rendelkezésre bocsátani.
- (6) Az engedélyes a (2) bekezdés szerinti új engedélyes vagy a (2) és (4) bekezdés szerint kijelölt engedélyes részére az érintett felhasználók átvétele, a folyamatos és biztonságos távhőellátásuk biztosításához szükséges felkészülési teendők ellátása céljából továbbítja az érintett felhasználó, valamint díjfizető azonosításához és távhőellátása biztosításához szükséges személyes adatokat. A felhasználó azonosításához szükséges adat természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja. A kijelölt engedélyes az átvett adatokat az átadás-átvételi eljárás lezárultáig kezeli.

IV. Döntés

- (89) Az általános adatvédelmi rendelet fogalommeghatározásai alapján a Kérelmező és egyéb természetes személy fogyasztók távhő-szolgáltatás nyújtása céljából a Kérelmezett által nyilvántartott adatai személyes adatnak, a személyes adatokon elvégzett bármely művelet, így a személyes adatok tárolása, felhasználása pedig adatkezelésnek minősül.

IV.1. A Kérelmező hozzáférési kérelme

- (90) Jelen ügyben a Kérelmező az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (3) bekezdése alapján a Kérelmezetthez fordult annak érdekében, hogy megkapja a Kérelmezett által kezelt személyes adatai, illetőleg hozzájáruló nyilatkozata, valójában a Kérelmezett által alkalmazott adatbekérő lap másolatát, tekintettel arra, hogy álláspontja szerint a Kérelmezett annak ellenére kezeli a Kérelmező személyes adatait, hogy ehhez nem járult hozzá. A Kérelmező olyan tájékoztatást kapott a Kérelmezettől, melyből arra következtetett, hogy – miután ő maga ilyet nem tett – a Kérelmező személyes adatait más adta le az adatbekérő lapon, azonban személyes adatai forrását bizonyítani a Kérelmezett nem tudta. A Kérelmező ezt követően több alkalommal is személyes adatai forrását szeretne volna megtudni a Kérelmezettől, e kérdésre azonban – azon kívül, hogy részletes tájékoztatást kapott személyes adatai kezeléséről – egyértelmű választ nem kapott.
- (91) A Kérelmező 2021. november 29. napján kelt levelére a Kérelmezett a 2021. december 21. napján kelt levelében a Kérelmező személyes adatai forrása kapcsán azt a tájékoztatást nyújtotta, hogy *„a távhőszolgáltatással összefüggő fogyasztói adatoknak, amelyek egy része egyben személyes adat is, a [...] mint adatkezelő általi kezelése elsősorban a fogyasztók önkéntes hozzájárulásán alapul. Ezeket a fogyasztói (személyes) adatokat a fogyasztók az Adatkezelőhöz az adatbekérő lap kitöltésével juttathatták el postai úton, vagy leadhatták személyesen, ügyfélszolgálati irodáinkban.”*
- (92) A Kérelmező 2021. december 27. napján kelt levelére a Kérelmezett a 2022. január 10. napján kelt levelében a Kérelmező személyes adatai forrására vonatkozóan ugyanazt a tájékoztatást adta, mint a 2021. december 21. napján kelt levelében, azzal a kiegészítéssel, hogy *„tekintettel arra, hogy a [...] az Ön személyes adatait nem a GDPR 6. cikk (1) bek. a.) pontja alapján kezeli, kérését, miszerint hozzájáruló nyilatkozatát bocsássuk rendelkezésére nem tudjuk teljesíteni, tekintettel arra, hogy nem az érintetti hozzájáruláson alapul az adatkezelésünk.”*
- (93) A Kérelmező 2022. február 8. napján kelt levelére – melyhez a Kérelmező a Kérelmezett részére megküldte a korábbi befizetései bizonylatát a [...] számú ingatlana vonatkozásában – a Kérelmezett a 2022. március 8. napján kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt személyes adatai forrásával összefüggésben, hogy *„az Ön személyes adatainak kezelése elsősorban nem a GDPR 6. cikk (1) bek. a.) pontja alapján történik, azokat Társaságunk a GDPR 6. cikk (1) bek. c.) és e.) pontja alapján kezeli. Ezért az adatkezelés jogszerűségéhez nincs szükség érintetti hozzájárulásra. Mindezzel összefüggésben rögzítjük, hogy a személyes adatok fogyasztói adatszolgáltatás keretében kerültek a [...] mint Adatkezelő kezelésébe. Az eredeti adatbejelentőket az elektronikus adatbázisba történt migrálás után megsemmisítettük, egyfelől az adatminimalizálás biztosítása, az adatduplikálás és az adatvédelmi incidensek megelőzése érdekében.”*
- (94) A Kérelmező 2022. július 1. napján kelt levelére a Kérelmezett a 2022. július 12. napján kelt levelében azt a tájékoztatást adta a Kérelmező személyes adatai forrása kapcsán, hogy *„személyes adatainak kezelésével kapcsolatban azt is kérte, hogy küldjük meg Önnek az adatkezeléshez adott hozzájáruló nyilatkozatát. Kérelmének ezt a részét az alábbiak miatt*

teljesíteni nem tudjuk. A fogyasztói adatbekérések során az egyes fogyasztókra vonatkozó személyes adatok egyedi adatrögzítés útján kerültek rögzítésre. Az elektronikus adatbázisban történt rögzítés után a leadott adatbejelentőket megsemmisítettük, az adatbiztonság sérelmének, adatvédelmi incidens bekövetkezésének minimalizálása érdekében.”

- (95) Az adatkezelésre vonatkozó információk megadásának módjával kapcsolatban az adatkezelői kötelezettségeket az általános adatvédelmi rendelet 12. cikke részletezi. Ez alapján a személyes adatokról a tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva kell megadni. Az információkat írásban vagy más módon kell megadni.
- (96) Az általános adatvédelmi rendelet 23. cikk (1) bekezdése határozza meg továbbá azon speciális eseteket, melyek fennállása esetén korlátozhatóak az érintetti jogok, így a hozzáféréshez való jog.
- (97) Áttekintve a Hatóság rendelkezésére bocsátott, a Kérelmezett által a Kérelmezőnek küldött válaszleveleket, megállapítható, hogy a Kérelmezett minden esetben tájékoztatta a Kérelmezőt az őt érintő adatkezelésre vonatkozó információkról, megfelelően az általános adatvédelmi rendelet 15. cikkben előírt követelményeknek, egy kivétellel. A Kérelmezett azt nem tudta egyértelműen igazolni válaszeveleiben, hogy a Kérelmező személyes adataihoz milyen forrásból jutott. A Kérelmezett arra hivatkozott, hogy az általa alkalmazott adatbekérő lapon keresztül adta meg a Kérelmező a személyes adatait, és így jutott a Kérelmező személyes adataihoz, azonban ezt az adatlapot, miután a Kérelmezett által kialakított eljárásrendnek megfelelően megsemmisítésre került, nem tudta megküldeni sem a Kérelmező, sem a Hatóság részére, így azt sem tudta igazolni, hogy a Kérelmező maga bocsátotta volna a Kérelmezett rendelkezésére a személyes adatait. A Kérelmező ugyanakkor azt állította, hogy nem töltötte ki az adatbekérő lapot.
- (98) Az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (1) bekezdés g) pontja szerinti szabály alapján a személyes adatok forrásáról akkor köteles az adatkezelő tájékoztatni az érintettet, ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték. Jelen ügyben azonban egyértelműen nem állapítható meg, hogy ez a feltétel teljesült volna, mivel a Kérelmezett csupán valószínűsíti, hogy a Kérelmező megküldte az adatbekérő lapot, míg a Kérelmező ezt tagadja.
- (99) A Kérelmezett és ezáltal a Hatóság rendelkezésére ezen kívül csupán az az információ áll – dokumentumokkal alátámasztva –, hogy a Kérelmező [...] és [...] számú ingatlan vonatkozásában 2021. július, augusztus és szeptember hónapban történt befizetés. A [...] számú ingatlan kapcsán a befizetések bizonylatait a Kérelmező küldte meg a Kérelmezettnek 2022. február 8-án, míg a [...] számú ingatlannal összefüggésben a Kérelmező édesapja 2021. november 2-án. Mindezen információkat a Kérelmezett azonban a Hatóság eljárása során hozta a Hatóság tudomására, a Kérelmezővel ezeket az információkat nem osztotta meg.
- (100) Ugyanakkor ebből egyértelműen nem következik az, hogy ezek a befizetési bizonylatok a Kérelmező személyes adatainak forrásai. A Kérelmezett ugyanis az eljárás folyamán, annak elején többször is azt állította, hogy az adatbekérő lap lehet a Kérelmező személyes adatainak forrása, majd a tényállás további tisztázása során jutott arra a következtetésre, hogy a befizetést igazoló bizonylatok lehetnek az adatok forrásai. Ez azonban a [...] számú ingatlan esetében nem lehet helytálló válasz, tekintettel arra, hogy a Kérelmező első alkalommal 2021. november 30. napján fordult érintetti kérelemmel a Kérelmezett felé, míg az általa befizetett bizonylatokat 2022. február 8-án küldte meg a Kérelmezettnek. A [...] számú ingatlannal összefüggésben a Kérelmező édesapja által 2021. november 2-án küldött bizonylatok lehetnének a Kérelmező személyes adatainak (egyik) forrása, azonban a Kérelmezett egyértelműen ezt sem tudta igazolni, csupán feltételezi. Abból továbbá, hogy a Kérelmező befizette a szolgáltatás díját, majd ő – vagy édesapja – megküldte a Kérelmezettnek a

befizetéseit igazoló bizonylatokat, nem következik az, hogy a Kérelmező az adatbekérő lapon bocsátotta volna személyes adatait a Kérelmezett rendelkezésére.

- (101) Mindebből következően a Hatóság megállapítja, hogy a Kérelmezett nem nyújtott megfelelő tájékoztatást a Kérelmezőnek, megsértve ezzel az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (1) bekezdés g) pontját.

IV.2. A felhasználók személyes adatai gyűjtésének általános adatkezelési gyakorlata

- (102) Az általános adatvédelmi rendelet 5. cikke tartalmazza azon fő alapelveket, amelyeket a személyes adatok kezelése során figyelembe kell venni, és amelyeknek folyamatosan érvényesülniük kell az adatkezelés során.
- (103) Az adatkezelés jogszerűségének további követelménye, hogy az adatkezelésre az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdése szerinti valamely jogalpra hivatkozással kerülhet sor, és az adatkezelésről megfelelő tájékoztatást kell nyújtania az adatkezelőnek.
- (104) A Kérelmezett a Kérelmező és a fogyasztók személyes adatai kezelésének jogalapként hivatkozott az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés c), e), illetőleg a) pontjára is.
- (105) Ezzel kapcsolatban megállapítható, hogy a távhőszolgáltatás nyújtásával mint közfeladattal összefüggő adatkezelés jogalapja az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés e) pontja, figyelemmel a Távhőtörvényre és annak végrehajtási rendeletére, mely jogszabályok meghatározzák a távhőszolgáltatás nyújtásával összefüggő adatkezelés részleteit. Ezen kötelező adatkezelést tehát a Kérelmezett megfelelő jogalapon végzi.
- (106) Ettől, a jogszabályok által szabályozott adatkezeléstől eltér az a jelen ügyben kifogásolt és kivételes adatkezelési művelet, amely szerint a Kérelmezett megpróbálta begyűjteni a fogyasztók személyes adatait a szolgáltatás nyújtásához. A szolgáltatóváltással kapcsolatos problémák során ugyanis az előző közműszolgáltató, a [Cég] nem adta át az érintettek személyes adatait az új szolgáltatónak, a Kérelmezettnek. A Kérelmezett ezért a közműszolgáltatási kötelezettsége teljesítéséhez szükséges, a fogyasztók személyes adatainak beszerzése érdekében adatbekérő lapot juttatott el a [...] fogyasztói helyekre. Ezt a formanyomtatványt a Kérelmezett különböző csatornákon juttatta el a lakossághoz, sajtótermékekben, honlapján közzétéve, letölthető formában és a távhő-fogyasztási helyek tekintetében a postaládákban elhelyezve. Az adatbekérő lapon megadott adatok kézi adatfelvétellel kerültek rögzítésre a Kérelmezett által készített adatbázisba, amely ezt követően migrálásra került a számlázási szoftver adatbázisába. A Kérelmezett a fogyasztói személyes adatokat ezt követően kizárólag a szoftveres adatbázisban tárolja, mivel az adatvédelmi incidensek megakadályozása érdekében a papír alapú adathordozókat megsemmisítette. Ezt az adatbekérő lapok útján folytatott adatgyűjtést alapította a Kérelmezett az érintettek hozzájárulására. Mivel azonban a Kérelmezett adatkezelésének jogalapja az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés e) pontja, ezért ez a speciális adatgyűjtés is e jogalaphoz tartozónak tekintendő.
- (107) Azt önmagában, hogy a Kérelmezett adatbekérő lapok útján gyűjtötte a fogyasztói személyes adatokat, a Hatóság elfogadhatónak tartja. Ez az adatgyűjtés azonban nem mentesítette a Kérelmezettet azon kötelezettsége alól, hogy az adatgyűjtés során megfeleljen az általános adatvédelmi rendelet követelményeinek.
- (108) Ilyen követelmény a megfelelő tájékoztatás. A megfelelő tájékoztatás az, amelyen keresztül az érintettek megismerik a személyes adataikra vonatkozó adatkezelést, és a tájékoztatáson

keresztül tud az információs önrendelkezési jog érvényesülni. Az érintett előzetes tájékoztatásának követelményét az általános adatvédelmi rendelet 13. cikke részletezi.

- (109) A Hatóság áttekintette az adatgyűjtéssel összefüggő, az adatbekérő laphoz készült adatkezelési tájékoztatót, melyből megállapítható, hogy a Kérelmezett részletes tájékoztatást nyújtott a távhő-szolgáltatással összefüggő adatkezelésről. Ettől eltér ugyanakkor az adatbekérő lapokon keresztül történő adatgyűjtés folyamata, ezért ahhoz is megfelelő adatkezelési tájékoztató készítése lett volna szükséges. Ezzel azonban a Kérelmezett nem rendelkezett.
- (110) Az lett volna a megfelelő gyakorlat, ha az érintett a tájékoztatás ismeretében töltötte volna ki az adatbekérő lapot és azt a Kérelmezett rendelkezésére bocsátotta volna. A Kérelmezettnek továbbá gondoskodnia kellett volna az alapelvek, garanciák érvényesüléséről is, például a pontosság elvének megfelelő biztosításáról.
- (111) Mindez azonban nem jelenti egészében azt, hogy a Kérelmezett a távhőszolgáltatással összefüggő kötelező adatkezelése is jogszerűtlen lenne. Az adatgyűjtés egy időben és tevékenységben is különálló speciális adatkezelési művelet, de miután a személyes adatokat a Kérelmezett nyilvántartásába vette, az adatkezelés a Kérelmezett közérdekű feladatának végrehajtásához szükséges, kötelező adatkezelésként az általános szabályok szerint zajlott a továbbiakban.
- (112) Áttekintve továbbá a Kérelmezettnek a Kérelmező és a további fogyasztók személyes adatai forrása kapcsán előadott nyilatkozatait, és a jelen határozat indokolásának IV.1. pontjában írtakat, megállapítható, hogy a Kérelmezett nem volt képes annak igazolására, hogy a Kérelmező és más érintett fogyasztók megadták személyes adataikat az adatbekérő lapon keresztül.
- (113) Ezt támasztja alá, hogy a Kérelmezett, közvetlenül miután rögzítette elektronikus rendszerében az adatbekérő lapokon megadott adatokat, a lapokat megsemmisítette arra hivatkozással, hogy elkerülje az adatvédelmi incidenseket. Az adatbekérő lapok hiányában azonban, mint ahogyan jelen ügy is igazolja, a Kérelmezett nem képes egyértelmű választ adni arra vonatkozóan, hogy a Kérelmező és más fogyasztók személyes adatait valóban az adatbekérő lapokról gyűjtötte be a hozzájárulásuk alapján, azt csupán feltételezi.
- (114) Az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (2) bekezdése szerinti elszámoltathatóság követelményéből következően az adatkezelő felelős az adatvédelmi alapelveknek való megfelelésért, és képesnek kell lennie e megfelelés igazolására. Ez alapján az adatkezelő köteles úgy dokumentálni és nyilvántartani az adatkezelést, hogy annak jogszerűsége utólag bizonyítható legyen.
- (115) Az általános adatvédelmi rendelet 24. cikk (1) bekezdése alapján az adatkezelőnek megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket kell végrehajtania annak biztosítása és bizonyítása céljából, hogy a személyes adatok kezelése megfelel az általános adatvédelmi rendelet követelményeinek. Ezeket az intézkedéseket az adatkezelőnek felül kell vizsgálnia és szükség esetén naprakésszé kell tennie. Ez alapján az adatkezelőnek az adatkezelés folyamatába olyan intézkedéseket, garanciákat kell beleépítenie, amelyek az adatvédelmi alapelveknek való megfelelést, illetve az érintetti jogok gyakorlását elősegítik.
- (116) Az adatgyűjtés kapcsán az, hogy a Kérelmezőtől és a fogyasztóktól az adatokat adatbekérő lapokon gyűjtötte a Kérelmezett, az adatbekérő lapok tárolásával igazolható egyértelműen, és így ekként igazolható egyértelműen az is, hogy a személyes adatok forrása valóban az adatbekérő lap. Az adatbekérő lapokat ezen kívül a további érintetti jogok biztosítása miatt szükséges megőrizni bizonyos ideig – a Hatóság álláspontja szerint legalább a szolgáltató váltásával kapcsolatos probléma lezárulásáig –, ugyanis például elírás esetén az adatbekérő

lap igazolhatja, hogy az alapján történt téves rögzítés az elektronikus nyilvántartásban. A Hatóság álláspontja szerint az adatbekérő lapok ezen célokból történő pusztta tárolása – az adatbiztonsági követelmények megtartásával, elzártan, megfelelő védelemmel, szabályozással – nem okozhat adatvédelmi incidenst.

- (117) A Kérelmezett azt is nyilatkozta, hogy a rendkívüli mennyiségben megérkezett adatbekérők hitelességét, az adattartalom pontosságát egyesével ellenőrizni nem tudta, csupán szűrőpróbaszerű ellenőrzéseket végzett, ám érintetti jelzésre, a hibás, pontatlan személyes adatokat haladéktalanul törölte. Ezzel a gyakorlattal kapcsolatban a Hatóság álláspontja az, hogy a hitelesség hiánya miatt ez vezethet adatvédelmi incidenshez, nem azonosított – akár mások által beküldött – személyek adatait tárolhatja a Kérelmezett, továbbá nem tudja igazolni, hogy az adatok az adatgazdától származnak, és nem biztosítja megfelelően az érintetti jogokat. Amennyiben ugyanis érintetti kérés nem érkezik adatpontosítás miatt, a Kérelmezett hibásan rögzített személyes adatokat tárolhat kijavítás nélkül meghatározatlan ideig. A szűrőpróbaszerű ellenőrzés ezért nem biztosítja az adatok pontosságát.
- (118) Mindezek alapján tehát a Kérelmezett – az általa kialakított eljárásrend miatt – nem tudja igazolni, hogy a Kérelmező és más természetes személy fogyasztók valóban az adatbekérő lapon keresztül adták meg személyes adataikat a Kérelmezettnek, illetőleg, hogy az adatgyűjtéshez hozzájárultak volna. A Kérelmezett így azon túl, hogy pontosan azt sem tudja bizonyítani az érintettek számára, hogy mi, vagy ki személyes adataik forrása, arra vonatkozóan sem tárol információt, hogy az érintettektől gyűjtötte-e be az adatokat, vagy mástól, és mindezt a Hatóság felé sem tudja bemutatni, igazolni, mint ahogyan azt sem, hogy összesen hány adatbekérő lapot kapott meg kitöltve. Ezen gyakorlat alapján annak ellenére, hogy a Hatóság kifejezetten kérte, hogy a Kérelmezett küldje meg a Kérelmező személyes adatai kezelésére vonatkozó hozzájáruló nyilatkozatát – illetőleg az adatbekérő lapot –, a Kérelmezett erre nem volt képes. Ezzel a gyakorlatával tehát a Kérelmezett az érintetti jogok gyakorlását is akadályozza.
- (119) Mindezek alapján a Hatóság hivatalból megállapítja, hogy a Kérelmezett az adatbekérő lapok útján folytatott adatgyűjtési gyakorlatával, mivel nem tette meg a megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket és nem képes igazolni az érintettek személyes adatainak forrását, a személyes adatok hitelességét, pontosságát, megsértette az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (2) bekezdés szerinti elszámoltathatóság elvét és a 24. cikk (1) bekezdését.
- (120) A Hatóság álláspontja szerint a Kérelmezett adatgyűjtési gyakorlata akkor felelt volna meg az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (2) bekezdésében és 24. cikk (1) bekezdésében meghatározott követelménynek, ha bizonyítani tudta volna, hogy az érintett hozzájárult az adatgyűjtéshez, melynek megfelelő formája lehetett volna az adatbekérő lapok tárolása, vagy például a Kérelmezett elektronikus nyilvántartásában olyan bejegyzés rögzítése, mely szerint az érintett hozzájárult az adatgyűjtéshez, tehát az adatai forrása az adatbekérő lap. Ennek megfelelően a jövőbeli esetleges adatgyűjtései során a Kérelmezettnek változtatnia szükséges adatkezelési gyakorlatán, biztosítva az adatok pontosságát is, és általában az érintetti jogok gyakorlását.

V. Jogkövetkezmények

- (121) A Hatóság a jelen határozat indokolásának IV. pontjában írtakra tekintettel az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés b) pontja alapján megállapítja, hogy a Kérelmezett megsértette az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (1) bekezdés g) pontját, az 5. cikk (2) bekezdését és a 24. cikk (1) bekezdését.
- (122) A Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (2) bekezdésének és 24. cikk (1) bekezdésének megsértése miatt az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés d)

pontja alapján utasítja a Kérelmezettet, hogy adatkezelési műveleteit hozza összhangba az általános rendelet rendelkezéseivel, megfelelően az elszámoltathatóság, a beépített és alapértelmezett adatvédelem követelményének és annak teljesítését igazolja a Hatóság felé.

- (123) A Hatóság hivatalból megvizsgálta, hogy indokolt-e a Kérelmezettel szemben adatvédelmi bírság kiszabása. E körben a Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdése, az Infotv. 61. § (4) bekezdés b) pontja és az Infotv. 75/A. §-a alapján mérlegelte az ügy összes körülményét és megállapította, hogy a jelen eljárás során feltárt jogsértések esetében a figyelmeztetés se nem arányos, se nem visszatartó erejű szankció, ezért bírság kiszabása szükséges.
- (124) A Hatóság a bírság összegének meghatározása során mindenekelőtt figyelembe vette, hogy a Kérelmezett által elkövetett jogsértések az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (5) bekezdés b) pontja szerint a magasabb összegű bírságkategóriába tartozó jogsértésnek minősülnek.
- (125) A Hatóság az adatvédelmi bírság összegének meghatározása során súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy
- a Kérelmezett adatgyűjtési gyakorlata személyek széles körét érinti, melyre utal a Kérelmezett azon nyilatkozata is, mely szerint a rendkívüli mennyiségben megérkezett adatbekerők hitelességét, az adattartalom pontosságát egyesével ellenőrizni nem tudta, csupán szűrőpróbaszerű ellenőrzéseket végzett [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés a) pont];
 - a Kérelmezett által folytatott adatgyűjtés által okozott jogsérelmet a Kérelmezett gondatlan, megfelelő technikai és szervezési intézkedések megtételét nélkülöző magatartása, adatgyűjtési gyakorlata idézte elő [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés b) és d) pont].
- (126) A Hatóság az adatvédelmi bírság összegének meghatározása során enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy
- a Kérelmezett elmarasztalására az általános adatvédelmi rendelet megsértése miatt még nem került sor [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés e) pont];
 - a jogsértéssel érintett személyes adatok nem tartoznak a személyes adatok különleges kategóriájába [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés g) pont];
 - a Hatóság túllépte az ügyintézési határidőt [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés k) pont];
 - a Kérelmezett a távhőszolgáltató személyének változásából eredő problémák miatt a szolgáltatás nyújtásával összefüggő feladatát kívánta ellátni az adatgyűjtési gyakorlatával [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés k) pont].
- (127) A Hatóság a Kérelmezettel szemben kiszabott adatvédelmi bírság megállapítása során nem tartotta relevánsnak az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés c), f), h), i) és j) pontja szerinti körülményeket, mivel azok a konkrét ügy kapcsán nem értelmezhetők.
- (128) A Hatóság a bírság összegének meghatározása során figyelembe vette, hogy a Kérelmezett által elkövetett jogsértések az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (5) bekezdése szerint a magasabb maximális összegű bírságkategóriába tartozó jogsértésnek minősülnek.

(129) A Hatóság figyelembe vette a bírság összegének megállapítása során az Európai Adatvédelmi Testület 4/2022-es számú iránymutatásában² (a továbbiakban: Iránymutatás) foglaltakat, amely az általános adatvédelmi rendelet szerinti közigazgatási bírságok kiszabásának számítási szempontjait tartalmazza. Erre tekintettel a bírság összegének meghatározására a következő szempontok alapján került sor:

- A Kérelmezettnél a 2021-es évben az értékesítés nettó árbevétele 3 667 330 000 forint volt. A kiszabott bírság ezek alapján ezen összeg 0,014%-a.
- A Kérelmezettnél a 2022-es évben az értékesítés nettó árbevétele 8 003 866 000 forint volt. A kiszabott bírság ezek alapján ezen összeg 0,006%-a.
- A Hatóság a jogsértés fennállásának időszakára, továbbá a nyilvánosan elérhető gazdálkodási adatokra tekintettel vette figyelembe a határozathozatal időpontjában a 2021-es és 2022-es éveket.
- Az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (4) bekezdésében foglaltak alapján a Kérelmezett az elkövetett jogsértések esetén legfeljebb 20 000 000 EUR összegű közigazgatási bírsággal [statikus bírságmaximum], illetve a vállalkozások esetében az előző pénzügyi év teljes éves világpiaci forgalmának legfeljebb 4%-át kitevő összeggel kell sújtani [dinamikus bírságmaximum], azzal, hogy a kettő közül a magasabb összeget kell kiszabni.
- A Kérelmezett 2022-es árbevételeinek 4%-a 320 154 640 forint, amely a jelenlegi HUF/EUR árfolyam mellett nem haladja meg a rendelet által meghatározott úgynevezett statikus bírságmaximumot, azaz 20.000.000 EUR-nak megfelelő összeget. Mivel a statikus és a dinamikus összegek közül a bírságot az adott esetben kiszabható magasabb kategória alapján kell számolni és ahhoz arányosítani, így a Kérelmezett jelen ügyben legfeljebb 20.000.000 EUR-nak megfelelő közigazgatási bírsággal sújtható.
- Az Iránymutatás alapján az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (5) bekezdése szerinti bírságkategóriába tartozó azon jogsértések esetén, amelyekre a 20.000.000 EUR-os statikus bírságmaximum irányadó, további vizsgálat tárgyát képezi a vállalkozás előző évi nettó árbevétele, továbbá az elkövetett jogsértés súlya (alacsony, közepes vagy jelentős súly).³
- A Hatóság az elkövetett jogsértések, a feltárt tényállás, valamint az adott ügyre vonatkozó súlyosító és enyhítő körülmények alapján jelen ügyben alacsony súlyúnak ítélte meg az elkövetett jogsértéseket.
- Jelen ügyben a Kérelmezett előző évi nettó árbevétele 8 003 866 000 forint, amely a jelenlegi HUF/EUR árfolyammal számolva az Iránymutatás által megjelölt 10.000.000 EUR és 50.000.000 EUR közötti kategóriába esik a vállalkozások gazdálkodási adatainak figyelembevétele kapcsán.
- Az Iránymutatás alapján amennyiben a vállalkozás előző évi nettó árbevétele 10.000.000 EUR és 50.000.000 EUR közé esik, a kiszabható bírság maximális összege a magasabb súlyú jogsértések esetén 2.000.000 EUR-ra emelkedik.

² Guidelines 04/2022 on the calculation of administrative fines under the GDPR (Version 2.0.). Online: https://edpb.europa.eu/system/files/2023-06/edpb_guidelines_042022_calculationofadministrativefines_en.pdf

³ Lásd az Iránymutatás 44-45. oldalain lévő táblázatokat („Step 1” és „Step 2”).

- Jelen ügyben tehát a Kérelmezett a fenti gazdálkodási adatait figyelembe véve, az általa elkövetett magas súlyú jogsértések kapcsán maximum 2.000.000 EUR bírsággal sújtható.
- A kiszabott bírság ezért a jogsértés súlyával arányos, az egyáltalán nem tekinthető túlzónak, a Kérelmezett gazdasági súlyához és a rendelkezésére álló pénzügyi erőforrásokhoz képest rendkívül elenyésző összeg.

VI. Egyéb kérdések

A Hatóság hatáskörét az Infotv. 38. § (2) és (2a) bekezdése határozza meg, illetékessége az ország egész területére kiterjed.

- (130) A Hatóság határozata az Ákr. 80-81. §-án és az Infotv. 61. § (1) bekezdésén alapul. A határozat az Ákr. 82. § (1) bekezdése alapján a közlésével véglegessé válik. Az Ákr. 112. §-a, a 114. § (1) bekezdése, illetve a 116. § (1) bekezdése és (4) bekezdés d) pontja alapján a határozattal szemben közigazgatási per útján van helye jogorvoslatnak.
- (131) A közigazgatási per szabályait a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: **Kp.**) határozza meg. A Kp. 12. § (1) bekezdése alapján a Hatóság döntésével szembeni közigazgatási per törvényszéki hatáskörbe tartozik, a perre a Kp. 13. § (3) bekezdés a) pontjának aa) alpontja alapján a Fővárosi Törvényszék kizárólagosan illetékes. A Kp. 27. § (1) bekezdés b) pontja szerint olyan jogvitában, amelyben a törvényszék kizárólagosan illetékes, a jogi képviselő kötelező. A Kp. 39. § (6) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs.
- (132) A Kp. 29. § (1) bekezdése és erre tekintettel a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 604. §-a szerint alkalmazandó, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1) bekezdés b) pontja szerint az ügyfél jogi képviselője elektronikus kapcsolattartásra kötelezett.
- (133) A keresetlevél benyújtásának idejét és helyét a Kp. 39. § (1) bekezdése határozza meg. A tárgyalás tartása iránti kérelem lehetőségéről szóló tájékoztatás a Kp. 77. § (1)-(2) bekezdésén alapul.
- (134) A közigazgatási per illetékének mértékét az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése határozza meg. Az illeték előzetes megfizetése alól az Itv. 59. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés h) pontja mentesíti az eljárást kezdeményező felet.
- (135) Ha az előírt kötelezettség teljesítését a Kérelmezett megfelelő módon nem igazolja, a Hatóság úgy tekinti, hogy a kötelezettségeit határidőben nem teljesítette. Az Ákr. 132. §-a szerint, ha a Kérelmezett a Hatóság végleges döntésében foglalt kötelezésének nem tett eleget, az végrehajtható. A Hatóság határozata az Ákr. 82. § (1) bekezdése szerint a közléssel véglegessé válik. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság foganatosítja. Az Infotv. 61. § (7) bekezdése alapján a Hatóság határozatában foglalt, meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartásra, tűrésre vagy abbahagyásra irányuló kötelezés vonatkozásában a határozat végrehajtását a Hatóság foganatosítja.

(136) A Hatóság az eljárás során túllépte az Infotv. 60/A.§ (1) bekezdése szerinti százötven napos ügyintézési határidőt, ezért az Ákr. 51. § b) pontja alapján tízezer forintot fizet a Kérelmezőnek – választása szerint – bankszámlára utalással vagy postai utalvánnyal.

Kelt: Budapest, 2023. július 7.

Dr. habil. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár