Ügyiratszám: ABI-4587-6/2010/P

[…] adatvédelmi felelős részére

Magyar Telekom Nyrt.

Tisztelt Adatvédelmi Felelős Úr!

Megkaptam a válaszlevelét, amelyben tájékoztatott az üggyel kapcsolatos álláspontjáról, továbbá arról, hogy a szolgáltató a panaszos számára csak az ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetésekről készült hangfelvételek visszahallgatásának lehetőségét biztosítja. Az üggyel kapcsolatban a következő állásfoglalást teszem:

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv. vagy adatvédelmi törvény) 2. § 1. pontja értelmében személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel 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. Az emberi hang, amennyiben az természetes személlyel összefüggésbe hozható, az adatvédelmi törvény által védett személyes adat.

Az Avtv. 3. § (1) alapján személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, illetve ha azt törvény, vagy helyi önkormányzat rendelete elrendeli.

Az érintettel folytatott beszélgetést tartalmazó hangfelvételt mindkét félnek joga van megismerni, ezért az ügyfél számára biztosítani kell, hogy erre vonatkozó kérése esetén a hangfelvételt visszahallgathassa, illetve arról másolati példányt kapjon. Ennek teljesítésére az ügyfélszolgálatot működtető szolgáltatónak 30 napja van. A másolatot ingyenesen kell az ügyfél rendelkezésére bocsátani, ha a folyó évben az adott hívásra nézve azonos kérelmet még nem nyújtott be az érintett adatkezelőhöz [Avtv. 12. § (3) bekezdés].

Megértem a szolgáltató álláspontját, de a hatályos jogszabályok értelmében kérelem esetén az adatkezelő köteles kiadni az érintettel folytatott beszélgetés felvételét, és a hanganyag másolata nem helyettesíthető a telefonbeszélgetésről készített jegyzőkönyvvel. Ismeretes, hogy léteznek olyan informatikai megoldások, amelyekkel egy hangfájl tartalom- illetve másolásvédelme biztosítható. Álláspontom szerint az adatkezelő jogszerűen jár el, ha az érintett kérésére a kérdéses hangfelvételt védelemmel, tanúsítvánnyal vagy elektronikus aláírással ellátva bocsátja az érintett rendelkezésére, amely az esetleges későbbi manipulációt kimutathatóvá teszi.

A fentiek alapján elmondható, hogy a szolgáltató tevékenysége abban az esetben jogszerű, ha a kívánt felvételeket az érintett kérésének megfelelő formában bocsátja rendelkezésre, és nem csak annak lehetőségét biztosítja, hogy az általa meghatározott helyszínen a hangfelvételeket meg lehessen hallgatni.

Ezért hivatkozva az Avtv. 25. § (2) bekezdésére felszólítom Önöket, hogy a panaszosnak – kérése esetén – adják ki a kérdéses felvételeket.

Budapest, 2010. december 22.

Üdvözlettel:

Dr. Jóri András