Ügyszám: ABI-1575-4/2011/P

[…] részére

Tisztelt Asszonyom!

A hozzám írt beadványában azt kifogásolta, hogy a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. Általános Szerződési Feltételeinek (a továbbiakban ÁSZF) – az ügyféllel folytatott telefonos beszélgetések rögzítéséről és a felvételek kiadásáról szóló – 3.5.5. pontja nem felel meg az adatvédelmi előírásoknak.

Beadványa nyomán megvizsgáltam az ÁSZF említett pontját, amely a következőt tartalmazza: *„A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett, valamint az ezekről indított kimenő hívásokról minőségbiztosítási és panaszügyintézési célból hangfelvételt készítsen.”*

A telefonos ügyfélszolgálatok által rögzített hangfelvételekkel kapcsolatban kiadott állásfoglalásomban (Ügyszám: 213/H/2009) már felhívtam a szolgáltatók figyelmét arra, hogy az *„adatkezelés célját úgy kell meghatározni, hogy abból egyértelműen felismerhető legyen mind a hívó, mind a hívott fél érdeke. Az adatalany számára mindvégig nyilvánvalónak kell lennie, hogy személyes adatait milyen célból kezelik, vagyis az adatkezelés mely jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében nélkülözhetetlen”*. E célnak jól körülhatároltnak kell lennie, amely kívánalomnak nem tesz eleget a meglehetősen homályosan megfogalmazott *„minőségbiztosítási cél”*.

A fentiekre való tekintettel megkerestem Dr. Papp Györgyöt, a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. adatvédelmi felelősét és kértem, hogy az ÁSZF 3.5.5. pontjában pontosan határozzák meg az adatkezelés célját. Az adatvédelmi felelős úr válaszlevelében arról tájékoztatott, hogy megkeresésem nyomán a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. Általános Szerződési Feltételeinek (ÁSZF) 3.5.5 pontját a társaság megváltoztatja, így annak tervezett szövege az alábbi lesz:

*„A Szolgáltató élve jogával és eleget téve a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak, a nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett, valamint az ezekről indított kimenő hívásokról az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzése továbbá az ügyfél és a szolgáltató közötti vitának, illetve jogvitának az eldöntését szolgáló bizonyítéknak biztosítása céljából hangfelvételt készít. Főszabályként a hívásokat a Vodafone rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet csak személyesen áll módjában intézni. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére és jogosultság ellenőrzését követően, a tárolási időn belül rendelkezésre bocsájtja, amely konferencia beszélgetés alkalmával történő visszahallgatását, az arról készült jegyzőkönyv kiadását, vagy adathordozón (DVD-n) való átadását jelenti, a hívó fél választása szerint. Az adathordozón történő kiadáshoz az adathordozót – díjmentes esetben – a szolgáltató bocsájtja rendelkezésre, de a hívó fél is biztosíthatja. Ez utóbbi esetben a bontatlan csomagolású adathordozót a hívó fél a Szolgáltató márkaképviseletein adhatja le. A márkaképviseletek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2. melléklete tartalmazza. A Szolgáltató legkésőbb az erre vonatkozó igény részére történt bejelentéstől, illetve az adathordozó leadásától számított legfeljebb 30 napon belül köteles teljesíteni az Előfizető kérését. A jegyzőkönyv, illetve az adathordozó a hívó fél által választott márkaképviseleten vehető át.*

*A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet a Szolgáltatóhoz még nem nyújtott be. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítést követő 5 évig tárolhatja.”*

A személyes adatok védelmével és a közérdekű adatok nyilvánosságát érintő ügyben forduljon az adatvédelmi biztoshoz továbbra is bizalommal.

Budapest, 2011. augusztus 30.

Üdvözlettel:

Dr. Jóri András