

Adatkezelési Tájékoztató

A diszpécserközpont által folytatott telefonbeszélgetések során rögzített hangfelvételekkel kapcsolatos személyes adatok kezeléséről

Bevezetés

A jelen Tájékoztató az 1.) pontban meghatározott Adatkezelők bármelyikével az diszpécserközpontok által folytatott telefonbeszélgetések során történő hangfelvétel készítés, hangrögzítés során az Érintett természetes személyek által megadott, a hangfelvételen rögzített személyes adatok kezelésére vonatkozik.

A Tájékoztatóban foglaltak a nem természetes személyekre vonatkozó adatok tekintetében nem alkalmazhatók.

1. Az Adatkezelő megnevezése, a személyes adat és az Érintett fogalma

Az Adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza.

A jelen Tájékoztató kapcsán az MVM Vállalkozáscsoport tagvállalatai közül adatkezelő (a továbbiakban minden tagvállalat külön: Adatkezelő, együtt: Adatkezelők):

Adatkezelő:	MVM Főgáz Földgázhálózati Kft.
Székhelye:	1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Postacím:	Budapest, 1425
Cégjegyzékszám:	01-09-878954
Honlapjának címe:	www.mvmhalozat.hu/gaz
E-mail cím:	info@mvmfogazhalozat.hu
Telefonszám:	+36 1/474-9911
Adatvédelmi tisztviselő:	dr. Varga Katalin (dpo@mvm.hu)

Adatkezelő:	MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt.
Székhelye:	6724 Szeged, Pulcz u. 44.
Postacím:	6701 Szeged, Pf. 1220.
Cégjegyzékszám:	06-09-000470
Honlapjának címe:	www.mvmhalozat.hu/edgaz
E-mail cím:	info@mvmmedgazhalozat.hu
Telefonszám:	+36 96/616-316; +36 20/615-6666; +36 30/70/640-6666
Adatvédelmi tisztviselő:	dr. Varga Katalin (dpo@mvm.hu)

A fentiek szerinti Adatkezelők ugyanakkor kifejezetten rögzítik, hogy a jelen Tájékoztató szerinti adatkezelések tekintetében nem minősülnek a GDPR 26. cikke szerinti közös adatkezelőknek, a fentiek szerinti Adatkezelők önálló adatkezelők, a jelen Tájékoztató szerinti adatkezelések adatkezelései céljait és eszközeit minden Adatkezelő önállóan határozza meg.

A jelen tájékoztató szempontjából személyes adat azonosított vagy azonosítható természetes személyre (az **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.

2. A jelen Adatkezelési Tájékoztató tárgya, az adatkezelés alapjául szolgáló jogszabályok

A jelen Tájékoztató tárgya az Adatkezelők által az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges adatkezelés, amelyet az üzemirányítási telefonokon a hálózat üzemállapotának irányítása, fenntartása, felügyelete és igényérvényesítés során történő bizonyítás érdekében hangfelvétel készítés, rögzítés, a hangfelvétel tárolása a törvényi kötelezettségek teljesítése, a beszélgetés visszahallgathatóságának biztosítása céljából végeznek.

A jelen Tájékoztató célja az Érintettek személyes adatainak jogos érdeken alapuló személyes adat kezelése, illetve ezen személyes adat kezelésekről az előírt, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elvárásainak megfelelő adatkezelési tájékoztatás megadása.

Általános Adatvédelmi Rendelet preambuluma (49) hálózati és informatikai biztonság garantálása:

Az érintett adatkezelő jogos érdekének minősül a közhatalmi szervek, számítástechnikai vészhelyzetekre reagáló egység (CERT), hálózatbiztonsági incidenskezelő egységek (CSIRT), elektronikus hírközlési hálózatok üzemeltetői és szolgáltatások nyújtói, valamint biztonságtechnológiai szolgáltatók által végrehajtott olyan mértékű személyes adatkezelés, amely a hálózati és informatikai biztonság garantálásához feltétlenül szükséges és arányos, vagyis adott titkossági szinten az érintett hálózat vagy információs rendszer ellenálló képessége az e hálózatokon és rendszereken tárolt vagy továbbított adatok, valamint az e hálózatok és rendszerek által nyújtott vagy rajtuk keresztül elérhető kapcsolódó szolgáltatások hozzáférhetőségét, hitelességét, integritását és bizalmas jellegét sértő véletlen eseményekkel, illetve jogellenes vagy rosszhiszemű tevékenységekkel szemben. Ez magában foglalhatja például az elektronikus kommunikációs hálózatokhoz való engedély nélküli hozzáférést és a rosszhiszemű programterjesztés megakadályozását, továbbá a szolgáltatás megtagadásával járó támadások, valamint a számítógépes és elektronikus kommunikációs rendszerekben való károkozás megállítását.”

Az Általános Adatvédelmi Rendelet 47. preambulumbekkezdése kiemeli, hogy „ilyen jogos érdekről lehet szó például olyankor, amikor releváns és megfelelő kapcsolat áll fenn az érintett és az adatkezelő között, például olyan esetekben, amikor az érintett az adatkezelő ügyfele vagy annak alkalmazásában áll.”

A GDPR 88. cikke felhatalmazást ad a tagállamok számára, hogy jogszabályban pontosabban meghatározott szabályokat állapítsanak meg annak érdekében, hogy biztosítsák a jogok és szabadságok védelmét a munkavállalók személyes adatainak a foglalkoztatással összefüggő kezelése tekintetében. Ilyen szabályt tartalmaz **a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény**:

„11/A.§ (1) A munkavállaló a munkaviszonnyal összefüggő magatartása körében ellenőrizhető. Ennek keretében a munkáltató technikai eszközt is alkalmazhat, erről a munkavállalót előzetesen írásban tájékoztatja.

(2) A munkavállaló a munkáltató által a munkavégzéshez biztosított információtechnológiai vagy számítástechnikai eszközt, rendszert (a továbbiakban: számítástechnikai eszköz) - eltérő megállapodás hiányában - kizárólag a munkaviszony teljesítése érdekében használhatja.

(3) A munkáltató ellenőrzése során a munkaviszony teljesítéséhez használt számítástechnikai eszközön tárolt, a munkaviszonnyal összefüggő adatokba tekinthet be.

(4) A (3) bekezdés szerinti ellenőrzési jogosultság szempontjából munkaviszonnyal összefüggő adatnak minősül a (2) bekezdésben meghatározott korlátozás betartásának ellenőrzéséhez szükséges adat.”

„9.§ (2) A munkavállaló személyiségi joga akkor korlátozható, ha a korlátozás a munkaviszony rendeltetésével közvetlenül összefüggő okból feltétlenül szükséges és a cél elérésével arányos. A személyiségi jog korlátozásának módjáról, feltételeiről és várható tartamáról, továbbá szükségességét és arányosságát alátámasztó körülményekről a munkavállalót előzetesen írásban tájékoztatni kell.”

Üzletszabályzat:

Eljárásrend: A Földgázelosztó a nyomásproblémák, üzemzavarok elhárítására folyamatosan működő ügyeleti szolgálatot működtet, és az ilyen jellegű üzemzavarok elhárítására azonnali intézkedéseket tesz. A Földgázelosztó az elosztóhálózaton keletkező gázömlések és üzemzavarok elhárítására éjjel-nappal működő ügyeleti-készenléti szolgálatot működtet. A megfelelő technikai felszereltséggel rendelkező ügyeleti-készenléti szolgálat alkalmas a szintén éjjel-nappal működő diszpécserközpontba beérkező elosztó hálózati hibák javítására, illetve annak végleges elhárítására.

A jelen Tájékoztató szerinti adatkezelésekre vonatkozó főbb jogszabályok és a jelen Tájékoztatóban alkalmazott rövidítései:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) 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 (Általános Adatvédelmi Rendelet)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)

3. Az adatkezelések jogalapjai

Az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja, valamint a 2. pontban ismertetett jogszabályok és szabályzatok.

Az üzemirányítás feladata a villamosenergia-rendszer hatáskörébe utalt részének oly módon történő szakmai irányítása, hogy a rendszerhasználók részére a villamosenergia-szolgáltatás szabványos paraméterekkel és folyamatosan biztosítva legyen, egyben betartva az élet- és vagyon biztonságra, az üzembiztonságra és a gazdaságosságra vonatkozó követelményeket is. A cél az, hogy az Adatkezelők az üzemirányítás és beavatkozás minőségét ellenőrizni tudják, erre alapozva lehetőségük legyen annak javítására, a hibás gyakorlatok megelőzésére, a jó gyakorlatok bevezetésére, a munkabiztonság tudatosítására, vagyis az élet- és vagyonbiztonság megóvására, a kommunikációs hibákból/félreértésekből eredő munkabalesetek és tévesztések teljes elkerülésére.

Az Adatkezelők célja az elosztói tevékenységükkel összefüggésben a hálózat üzembiztonságának fenntartása, betartva az élet- és vagyon biztonságra vonatkozó követelményeket, ezért a vitás esetek tisztázása érdekében a telefonos kommunikációt az adatkezelő hangrögzítéssel tárolják, így az üzemirányítók szóban elhangzott utasításainak adás-vételét rögzítik. Az Adatkezelők célja az üzemirányítási és a beavatkozó tevékenység minőségének ellenőrzése, javítása, a hibás gyakorlatok megelőzése, a jó gyakorlatok bevezetése és visszacsatolás adása az érintetteknek személyes fejlődésük érdekében, valamint a vonatkozó iparági és vállalati szabályzatoknak és szabványoknak való megfelelés ellenőrzése, elősegítése és javítása. Az adatkezelés eredményeként az Adatkezelők fejlesztési célokat fogalmaznak meg a munkavállalókra és/vagy a folyamatokra vonatkozóan és ennek köszönhetően a társaságnál folyamatosan csökken a kommunikációs hibákból adódó üzemzavarok, személyi hibás tévesztések száma, továbbá csökken az élet és testi épség megsértésével, vagy veszélyeztetésével járó magatartások és események száma. Ezen események körülményei nagyobb mértékben felderítésre kerülnek a jövőbeli előfordulás hatékonyabb megelőzése érdekében.

Az Adatkezelők által e körben elvégzett érdekmérlegelés eredménye szerint:

Az Adatkezelők úgy értékelik, hogy az üzemirányítási telefonokon a hálózat üzemállapotának irányítása, fenntartása, felügyelete és igényérvényesítés során történő bizonyítás érdekében hangfelvétel készítés, rögzítés, a hangfelvétel tárolása a törvényi kötelezettségek teljesítése, a beszélgetés visszahallgathatóságának biztosítása céljából végzett adatkezeléseik jogalapja megfelel a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontjában foglalt jogos érdekeknek. Az Adatkezelők jogos érdeke, hogy elosztói tevékenységéhez kapcsolódóan a hálózat üzembiztonságának fenntartását, a szolgáltatási színvonalának folyamatos biztosítását, a vonatkozó szabályzatok és szabványok betartásának ellenőrzését akkor tudja eredményesen elvégezni, amennyiben az üzemirányítók által telefonon kiadott utasításokat/elvárásokat rögzíti/tárolja annak érdekében, hogy az esetleges élet- és vagyonbiztonságra vonatkozó vitás eseteket tisztázni tudja. Továbbá hibás munkavégzés esetén az adatkezelő érdeke, hogy megállapítható legyen a hibázó személye, mivel egy esetleges hatósági eljárásban a személyes felelősség megállapítása a cél, valamint a minden szempontra kiterjedő felülvizsgálat során az esetlegesen felderített hiányosságokra az adatkezelő érdemi javító intézkedést/eljárás módosítást tud bevezetni. Ezek alapján az Adatkezelők az adatkezelésre jogos érdeke alapján tekintenek. Az adatkezelés során nem sérülnek az Érintettek érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai oly módon, hogy felülírnák az Adatkezelők jogos érdekét (az érdekekkel szemben nem élveznek elsőbbséget az Érintett meghatározott érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai).

A jogos érdek fennáll	Fennáll a jogos érdek, és jogszerű az Adatkezelő érdeke. Valódi és aktuális érdekről van szó, ami társadalmilag, jogilag, gazdaságilag és üzletileg is elismert érdek.
Az adatkezelés szükséges	Az adatkezelés szükséges és nélkülözhetetlen az Érintett konkrét azonosíthatósága érdekében. Ezen adatok kezelésének hiányában nem lenne érvényesíthető a meghatározott érdek.
Az adatkezelés arányos korlátozást jelent az érintett vonatkozásában	Az adatkezelés szükséges és arányos korlátozást valósít meg az Érintettek vonatkozásában. Nem sérülnek az Érintettek jogai aránytalanul, továbbá az Adatkezelő garanciát vállal a személyes adatok védelmére. Az adatkezelés nem jelent aránytalan korlátozást az Érintettek jogaira és szabadságára nézve, illetve az Érintettek érdekei nem sérülnek aránytalan mértékben. Az adatkezelés az adatok különleges kategóriáját nem érinti.

Az adatkezelési jogalapokat az egyes adatkezelési célok szerint egyebekben a 12. pontban található táblázat tartalmazza.

4. Adatkezelési célok, az adatok igénylésének oka

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések adatkezelési céljainak, az adatok igénylése okának részletes meghatározását a 12. pontban található táblázat tartalmazza.

5. Kezelt adatok köre, az adatok forrása

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések keretében kezelt adatok körének meghatározását a 12. pontban található táblázat tartalmazza.

A telefonbeszélgetések során az Érintett bocsátja az Adatkezelő rendelkezésére a hangfelvételen rögzített személyes adatait, így e körben az adatok forrása az Érintett.

6. Az adatok megismerésére jogosultak, az adattovábbítások indoka

Az Adatkezelő szabályozza az adatokhoz való hozzáférés korlátozását, leszűkíti bizonyos pozíciókban dolgozó munkavállalóira. A hanganyagok jelszóval védett hálózati mappában kerülnek elhelyezésre, melyhez csak a feljogosított munkavállalók férnek hozzá.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatok megismerésére jogosultakat (az Adatkezelő szervezetén belüli megismerésre jogosultak és a külső címzettek) a 12. pontban található táblázat tartalmazza.

A 9. pontban részletezett Adatfeldolgozók esetében az Adatkezelő általi adattovábbítások indoka, hogy az Adatfeldolgozók a 9. pontban ismertetett adatfeldolgozói tevékenységeiket el tudják látni.

7. A személyes adatok kezelésének, tárolásának időtartama

Az elosztói üzemirányítási telefonos kommunikáció során készített hangfelvételek 5 évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

A kezelt személyes adatokat haladéktalanul töröljük, ha nem a jogszabályokban meghatározott célból történt az adatkezelés, vagy az adatkezelés célja megszűnt.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések időtartamát a 12. pontban található táblázat tartalmazza.

8. Adatbiztonság

Az érintett Adatkezelő (a jelen pontban a továbbiakban: Adatkezelő) kötelezi magát arra, hogy gondoskodik az általa kezelt személyes adatok biztonságáról. A tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását.

Az Adatkezelő kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat bármilyen joggal továbbítja vagy átadja, felhívja, hogy tegyenek eleget az adatbiztonság követelményének.

Az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse. A kezelt adatokat kizárólag az Adatkezelő, valamint alkalmazottai, illetve az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozó(k) ismerhetik meg jogosultsági szintek szerint. Azokat az Adatkezelő harmadik, az adat megismerésére jogosultsággal nem rendelkező személynek nem adja át. Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz rendelt, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó munkavállalói a személyes adatokhoz.

Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz rendelt, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó munkavállalói a hangfelvételekhez. A Hangfelvételek visszahallgatása az arra jogosult munkavállalók számítógépén keresztül kliens program segítségével történik. A Hangfelvételekkel kapcsolatos rendszerekhez korlátozott számú munkavállaló fér hozzá a 12. pontban található táblázatban foglaltaknak megfelelően. Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli.

Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfalal védi, valamint a külső- és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírusirtó programot használ. Az Adatkezelő gondoskodik továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében bármely formában történő bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze.

Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli. Az Adatkezelő a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – törvényben meghatározott kivételekkel – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az Érintetthez rendelkezhetőek.

Az Adatkezelő a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását,
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét (üzemeltetés- és fejlesztésbiztonság, behatolás elleni védelem és felderítés, a jogosulatlan hozzáférés megelőzése)
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani (az adatszivárgás megelőzése; a sérülékenység- és incidenskezelés)
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást (az üzletfolytonosság fenntartása, kártékony kódok elleni védelme, az adatok biztonságos tárolása, továbbítása, feldolgozása, munkavállalóink biztonsági képzése)

A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

9. Adatfeldolgozók

Az Adatfeldolgozó az a természetes, vagy jogi személy, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Az Ön személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként (**Adatfeldolgozó**) járnak el az alábbi cégek:

- **Az MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt. Adatkezelőnél:**

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
MVM Ügyfélkapcsolati Kft. 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.	Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység, Ügyfélelégedettség mérésével kapcsolatos kutatás végzése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata.

- **MVM Főgáz Földgázhálózati Kft. Adatkezelőnél:**

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
MVM Ügyfélkapcsolati Kft. 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.	Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység, Ügyfélelégedettség mérésével kapcsolatos kutatás végzése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata.

Az adatfeldolgozók a fenti személyes adatokat az Adatkezelővel fennálló szerződésük időtartama alatt, legfeljebb 5 éves időtartamig jogosultak kezelni.

10. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek

10.1. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok

Az Érintett kérelmezheti az Adatkezelőnél az alábbiakat:

- tájékoztatását személyes adatai kezeléséről (az adatkezelés megkezdését megelőzően, illetve az adatkezelés során)
- hozzáférést személyes adataihoz (személyes adatai adatkezelő általi rendelkezésére bocsátását),
- személyes adatainak helyesbítését, kiegészítését,
- személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy korlátozását (zárolását),
- joga van az adathordozhatósághoz,
- tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

10.1.1. A tájékoztatás kéréshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 13-14. cikke alapján)

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tájékoztatást kérhet az Adatkezelőtől arról, hogy

- milyen személyes adatait,
- milyen jogalapon,
- milyen adatkezelési cél miatt,
- milyen forrásból,
- mennyi ideig kezeli,
- alkalmaz-e adatfeldolgozót, ha igen, az esetleges adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről,
- az Adatkezelő kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait
- az esetleges adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről.

Az Adatkezelő az Érintett kérelmét legfeljebb egy hónapon belül, az általa megadott elérhetőségre küldött levélben teljesíti.

A fentiek szerint az Érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, ennek során mind a beszélgetés tartalmának megismerését, mind a hangfelvétel másolatának kiadását kérheti. A kért adatokat, illetve a hangfelvétel másolatát csak az Érintett részére, illetve az Érintett képviselőjére meghatalmazással rendelkező személy részére adható ki.

Amennyiben az Érintett kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. Az Érintett fenti jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. Az Adatkezelő a hangfelvétel kiadását az Érintett vagy meghatalmazottja azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Adatkezelő a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Érintettet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

10.1.2. A hozzáféréshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 15. cikke alapján)

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 kezelt személyes adataihoz hozzáférést kapjon.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – ha ez nem ütközik más jogszabályi akadályba - az érintett rendelkezésére bocsátja. 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.

10.1.3. A helyesbítéshez, kiegészítéshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 16. cikke alapján)

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy az Adatkezelő módosítsa valamely személyes adatát.

Figyelembe véve az adatkezelés célját, az Érintett jogosult arra, hogy kérje az Adatkezelő által kezelt hiányos személyes adatai megfelelő kiegészítését.

Az Adatkezelő a kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az általa megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti.

10.1.4. A törléshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 17. cikke alapján)

Az Érintett a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérhet az Adatkezelőtől személyes adatainak a törlését. A személyes adatok törlése alapvetően akkor kérhető, ha az adatkezelés hozzájáruláson alapul. Ha a telefonbeszélgetés rögzítése jogszabályi rendelkezések alapján történik, a törlési kérelmet az Adatkezelők nem tudják teljesíteni. Ebben az esetben a személyes adatokat a jelen Adatkezelési tájékoztatóban foglalt adatkezelési időtartamig kezelnünk kell. Amennyiben azonban nincs ilyen kötelezettség, akkor az Adatkezelő a kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az e célból megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti az Érintettet.

10.1.5. A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 18. cikke alapján)

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő zárolja (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával). A zárolás addig tart, amíg az Érintett által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását.

Az adat zárolását kérheti az Érintett például abban az esetben, ha úgy gondolja, hogy a beadványát az Adatkezelő jogellenesen kezelte, azonban az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy a beadványt az Adatkezelő ne törölje.

Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig az Adatkezelő tovább tárolja a személyes adatot (például az adott beadványt), ezt követően törli az adatokat.

10.1.6. Adathordozhatósághoz való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 20. cikke alapján)

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja.

10.1.7. A tiltakozáshoz való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 21. cikke alapján)

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tiltakozhat személyes adatainak az Általános Adatvédelmi Rendelet a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja szerinti, az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is.

Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

10.2. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek

Az Adatkezelő megkeresése

Javasoljuk, hogy a bírósági vagy hatósági eljárás kezdeményezése előtt az Adatkezelőnek legyen szíves elküldeni a személyes adatai kezelésével kapcsolatos megkeresését, panaszát, hogy azt kivizsgálhassuk és megnyugtatóan orvosolhassuk, illetve 10.1. pont szerinti valamely kérelmét, igényét – annak megalapozottsága esetén - teljesíthessük.

Az Adatkezelő az Érintett 10.1. pont szerinti valamely adatkezeléssel kapcsolatos jogának érvényesítése, adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasza esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkori jogszabályokban által előírt időn belül vizsgálja ki az ügyet, intézkedik a megkereséssel

kapcsolatban és nyújt tájékoztatást az ügyben az Érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a megkeresés összetettségét és a megkeresések számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható.

Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a megkeresést, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton adjuk meg, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedést az Érintett megkeresése alapján késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben, tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának, a kérelem teljesítése megtagadásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett az alábbiak szerint bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezhet ügyében.

Az adatkezeléssel kapcsolatos jogai érvényesítése érdekében vagy amennyiben az Adatkezelő által kezelt adataival kapcsolatban bármilyen kérdése, kétélye van, illetve adataival kapcsolatban felvilágosítást kér, panaszt kíván előterjeszteni vagy a 10.1. pont szerinti valamely jogával kíván élni, ezt megteheti az érintett Adatkezelő 1.) pontban felsorolt elérhetőségein.

Bírósági eljárás kezdeményezése

Az Érintett az Adatkezelő, illetve – az adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben – az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes törvényszék előtt is megindítható.

Hatósági eljárás kezdeményezése

Az Érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., honlap: <http://naih.hu>; postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) jogainak érvényesítése érdekében vizsgálatot, illetve hatósági eljárás lefolytatását kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, így különösen,

- ha véleménye szerint az Adatkezelő a 10.1. pontban meghatározott érintetti jogainak érvényesítését korlátozza vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja (vizsgálat kezdeményezése), valamint
- ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése során az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat (hatósági eljárás lefolytatásának kérelmezése).

11. Egyebek

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban részletezett személyes adat kezelés során automatizált döntéshozatal, profilalkotás, valamint a személyes adatok továbbítása harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem történik.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató elérhető a <https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztatasok> honlapon.

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az Érintetteket az Adatkezelő honlapján keresztül tájékoztatja.

12. Az adatkezelések részletes leírása

Az adatkezelés megnevezése és célja, az adatok igénylésének oka	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatok megismerésére jogosultak (az Adatkezelő szervezetén belüli megismerésre jogosultak és a külső címzettek)
Az üzemirányítási telefonokon a hálózat üzemállapotának irányítása, fenntartása, felügyelete és igényérvényesítés során történő bizonyítás érdekében hangfelvétel készítés, rögzítés, a hangfelvétel tárolása a törvényi kötelezettségek teljesítése, a beszélgetés visszahallgathatóságának biztosítása céljából	Az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján az adatkezelés az Adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges.	Rögzített hangfelvétellel kapcsolatban kezelt adatok: az üzemirányítási telefonos kommunikáció tartalma, a hangfelvétel, illetve az abban szereplő valamennyi személyes adat.	5 év, ettől eltérően bírósági, hatósági eljárás keretében illetőleg érintetti jog (pl. korlátozáshoz való jog) érvényesítése szerint.	Az adott Adatkezelő, valamint az adott Adatkezelő 9. pontban részletezett Adatfeldolgozóinak munkavállalói. A 6. pontban részletesen kifejtettek szerint a hangfelvétel, az azon szereplő személyes adatok teljes körű megismerésére jogosult az Érintett.