

**ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**  
**a Kőbányai Közterület-felügyelet ügyfélszolgálati telefonszámára érkező hívások**  
**hangrögzítéséről**

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Polgármesteri Hivatal Közterület-felügyelete +36 30 606 4712 ügyfélszolgálati telefonszámára érkezett bejövő hívásokat minőségbiztosítási, és az ügyfélpanaszok kezelésének céljából rögzíti.

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 2016/679. európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: GDPR) előírásainak betartásával a hangrögzítéssel kapcsolatos adatkezelésről az alábbi tájékoztatást adom:

- 1. Adatkezelő neve és elérhetősége:** Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Polgármesteri Hivatal  
1102 Budapest, Szent László tér 29., [hivatal@kobanya.hu](mailto:hivatal@kobanya.hu), telefon: 06 1 4338100, levelezési cím: 1475 Budapest 10. Pf. 35
- 2. Adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége:** dr. Gyürki-Thomann Anikó, e-mail: [gyurkianiko@kobanya.hu](mailto:gyurkianiko@kobanya.hu)
- 3. Adatfeldolgozó neve és elérhetősége:** ACE Telecom Kft., 1037 Budapest, Zay utca 3.  
Az Adatfeldolgozó adatkezelési tájékoztatója az alábbi linken érhető el: <https://acetelecom.hu/adatvedelmi-nyilatkozat>.
- 4. Adatkezelés célja:** A Kőbányai Közterület-felügyelet +36 30 606 4712 ügyfélszolgálati telefonszámára érkezett bejövő hívásokat minőségbiztosítási, és az ügyfélpanaszok kezelésének céljából rögzíti.
- 5. Adatkezelés jogalapja:** az érintett hozzájárulása [GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja].
- 6. Hozzájárulás elmaradásának következménye:** Amennyiben a telefonbeszélgetés rögzítéséhez nem járul hozzá, a hívó fél a hívást bontja, ebben az esetben a telefonbeszélgetés megszakad, és más módon (írásban, e-mailen, személyesen) lehet a kapcsolatot felvenni a Kőbányai Közterület-felügyelettel
- 7. A kezelt személyes adat:** a hangfelvétel egésze és a telefonbeszélgetés során közölt adatok (név, cím, az ügyvel kapcsolatos egyéb adatok), telefonszám, a beszélgetés azonosítószáma.
- 8. Automatizált döntéshozatal vagy profilalkotás** nem történik.
- 9. A kezelt személyes adat forrása:** az érintett.
- 10. Adattovábbítás, címzettek köre:** a hangfelvétel nem kerül továbbításra.
- 11. A hangfelvétel tárolásának időtartama:** adattárolás időtartama: 30 nap. Ezt követően automatikusan törlésre kerül a hangfelvétel.
- 12. Megismerésre jogosult személyek:** a Kőbányai Közterület-felügyelet vezető beosztású munkatársai.
- 13. Az érintettek jogai:**

Az érintett a jogai gyakorlása iránti kérelmet az adatkezelőnél terjesztheti elő a telefonbeszélgetés azonosítószámára hivatkozással, az adatkezelő 1. pontban megadott

elérhetőségein személyesen, az adatkezelő székhelyén, postai úton vagy elektronikusan. A kérelmet az adatkezelő az annak beérkezésétől számított 1 hónapon belül megválaszolja.

#### *13.1. A hozzáféréshez való jog*

Az érintett jogosult arra, hogy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül tájékoztatást kérjen az adatkezelőtől arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, ha igen, jogosult arra, hogy megismerje azt, hogy az adatkezelő milyen személyes adatát, milyen jogalapon, milyen adatkezelési célból, mennyi ideig kezeli; továbbá kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait; milyen forrásból származnak a személyes adatai; az adatkezelő alkalmaz-e automatizált döntéshozatalt vagy profilalkotást.

Az adatkezelő a hangfelvétel másolatát az érintett erre irányuló kérésére első alkalommal díjmentesen bocsátja rendelkezésre, Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy - különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az adatkezelő: a) a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségek figyelembevételével észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Az adatbiztonsági követelmények teljesülése és az érintett jogainak védelme érdekében az adatkezelő köteles meggyőződni az érintett és a hozzáférési jogával élni kívánó személy személyazonosságának egyezésétől, ennek érdekében a tájékoztatás, az adatokba történő betekintés, illetve azokról másolat kiadása is az érintett személyének azonosításához kötött.

#### *13.2. A helyesbítéshez való jog*

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok - egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő - kiegészítését..

#### *13.3. Az adatkezelés korlátozásához való jog*

Az érintett személy a 2. pontban meghatározott elérhetőségeken keresztül kérheti, hogy a személyes adatai kezelését az adatkezelő korlátozza (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű megjelölésével és az egyéb adatoktól elkülönül kezelés biztosításával) amennyiben az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását; az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben).

#### *13.4. A törléshez való jog*

A tájékoztatóban ismertetett adatkezelés kapcsán az érintett csak akkor élhet a törléshez való jogával, ha az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványok gyakorlása keretében végzett, vagy az adatkezelő közérdekű feladatainak végrehajtásához az adat nem szükséges.

### **14. Jogorvoslat**

Ha az érintett úgy ítéli meg, hogy az adatkezelő a személyes adatainak kezelése során megsértette a hatályos adatvédelmi követelményeket, akkor:

a) panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5., Cím:

1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., telefon: +36 (1) 391-1400 E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu); web oldala: <https://www.naih.hu>), vagy

b) lehetősége van adatainak védelme érdekében bírósághoz (választása szerint az adatkezelő székhelye, vagy az érintett lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez) fordulni.