



Telefono bidezko arreta, zuzeneko arreta eta arreta telematikoa - 2016 -

DBEBk herritarrentzat eta gainontzeko administrazio publikoentzat gertukoa eta eskuragarria den administrazio ereduak izan nahi du; eta, horretarako, hainbat komunikazio-kanal jarri ditu horien denen esku, informazioa edo irizpide juridikoa ala teknologikoa eskatu nahi badute, erabil ditzaten, datu pertsonalak babesteko oinarritzko eskubidea uki dezaketen edozein gairen gainean galdetzeko. 2016an Agentziak 800 aholkularitza eskabide inguru jaso zituen telefono bidezko, zuzeneko arreta eta arreta telematikoa bidezko kanalen bitartez. Kontsulta gehienak telefono bidez jaso ziren, bigarren tokian posta elektronikoz jasotakoak daude, eta hirugarren tokian bertatik beratarazuzuzenean egindakoak.

Batez ere herritarrak dira kanal anitzeko arreta zerbitzuaren erabiltzaileak (% 70), segidan administrazio publikoak datoz. Enpresek eta pribatutasunaren esparruko profesionalek erabiltzen dute gutxien.

Kanal anitzeko sistema erabilia, erabiltzaileak berehala jakin dezake Agentziak zer uste duen, pribatutasuna dela eta, erabiltzaileari interesatzen zaizkion gaien gainean.

Galdera zehatzei buruz, esan behar dugu herritarrek zalantzak dituztela zenbait datu tratamenduren zilegitasunari buruz, eta Agentziari galdetzen diote; askotan datu pertsonalak lagatzea edo argitaratzearen inguruko zalantzak dira; beste batzuetan, sarritan, informazioa eskatzen dute jakiteko nola egikaritu datuak atzitzeko, zuzentzeko, ezerezteko eta aurka egiteko eskubideak. Eskubideak aipatuta, datuei aurka egiteari eta ezerezteari dagokienez, azpimarratzeko modukoa da ahaztua izateko eskubideak egikaritzeko eskabideen iguera esponentziala.

Aparteko aipamena merezi dute bideo zaintzako gailuen edo datu biometrikoen irakurgailuen bidez egindako datu tratamenduek, bereziki, hatz-markan oinarritutakoek. Teknologiaren garapenak era horretako gero eta gailu gehiago ekarri ditu eguneroko bizitzara, eta gailu horiek, pertsonen pribatutasunean izan ditzaketen ondorioez hausnartzeko astirik gabe, sartu dira eguneroko bizitzan.

Era berean, azpimarratu behar da administrazio publikoek Agentzian jarri duten konfiantza, batez ere, toki erakundeek agertu dutena, laguntza eskatuz behar bezala uztartzeko informazio publikoa eskuratzeko eskubidea eta datu pertsonalak babesteari buruzko eskubidea. Eta Agentziak ahalegina egin du, egin dizkieten zalantzak argitzeko ez ezik, eragile juridikoari ponderazio irizpideak emanez, bi eskubideen arteko tentsioa behar bezala ebazteko.

Datuak Babesteko Euskal Bulegoak azken puntu horri buruz zabaldu nahi izan duen ideia da datu babesa ez dela traba bat informazio eskubiderako, muga bat baizik; hau da, datu babesa era ponderatuan ezarritik gero, informazio pertsonala argitaratzean edo komunikatzean gehiegikeriak ekiditea lortuko da, eta gardentasuna ez dadila bihurtu datuen erakustaldi hutsa.

Horrez gain, 2016an beste gai hauei buruzko hainbat kontsulta argitu dira: datu tratamenduak hautaketa-prozesu edo norgehiagoka-prozeduretako izapideetan, biztanleen erroldako datuen tratamenduak laguntzen kudeaketetan eta datuen kalitatearen printzipioa ezartzei buruzkoak. Gainera, oraindik kezka eragiten dute osasun datuen edo kolektibo ahulenen datuen tratamenduek, esate baterako, honako hauek: adingabeak eta zaharrak, genero indarkeriaren biktimak eta gizarte-bazterketako arriskuan dauden pertsonak.

Amaitzeko, azpimarratu nahi dugu euskal administrazio publikoak ohartu direla Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorrak —Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamendua— aldaketak ekarriko dituela, eta horien inguruko zalantzak agertu dizkiote Datuak Babesteko Euskal Bulegoari.

Kanal Anitzeko Zerbitzu honetaz gain, Agentziaren web orrian maiz egiten diren galderen eta erantzunen zerrenda bat dugu (FAQ). Datu pertsonalak babesteari buruzkoak dira, eta DBEBri behin eta berriz egiten dizkieten galderari buruzko informazioa eskuratzeko baliogarriak dira.