



**REPUBLIKA E SHQIPËRISË**  
**KOMISIONERI PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT DHE MBROJTJEN E TË**  
**DHËNAVE PERSONALE**  
DREJTORIA E PËRGJITHSHME PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE  
DREJTORIA E HETIMIT SEKTORIAL DHE SIGURISË SË TË DHËNAVE

Nr.932/1 prot.

Tiranë më 12.5.2023

**REKOMANDIM**

**Nr. 27, datë 12.5.2023**

**PËR KONTROLLUESIN “CENTURY 21 ALBANIA SHPK”**

Në mbështetje të neneve 29, 30, 31 dhe 32 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar (në vijim, “Ligji”), neneve 77-112 të ligjit nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë” (në vijim, “Kodi i Procedurave Administrative”), si dhe provave të administruara në ngarkim të Kontrolluesit “Century 21 Albania SHPK” (në vijim, “Kontrolluesi),

**KONSTATOVA SE:**

Në zbatim të Urdhrit nr. 165, datë 30.09.2022 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim, “Komisioneri”), u krye hetimi administrativ pranë Kontrolluesit, me objekt:

- Zbatimi i ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar, me fokus të veçantë masat tekniko – organizative për përpunimin e të dhënave personale të tyre, veçanërisht sistemet e menaxhimit të sigurisë (SMSI).

Komisioneri, pasi shqyrtoi relacionin e hetimit administrativ, procesverbalin e konstatimit dhe provat e administruara gjatë ushtrimit të hetimit pranë Kontrolluesit, vëren se:

1. Kontrolluesi ushtron aktivitet në tregun imobiliar, pjesë e rrjetit global Century 21 Real Estate LLC, e cila ka për objekt krijimin, zhvillimin e zyrave të ndërmjetësimit për pasuritë e paluajtshme nëpërmjet nënshkrimit të një kontrate të veçantë Franchising, nënlicensimi, nëpërmjet dhënies së autorizimit për përdorimin e markës “CENTURY 21” dhe gjithë sistemit që përbëhet nga plane, mjete marketingu, etj., në

përputhje me kushtet e parashikuara në marrëveshjen për përdorimin e markës.

Në kuadër të veprimtarisë që kryen, Kontrolluesi përpunon të dhëna personale për kategoritë, “*klientë*”, “*agjentë*”, “*punonjës*”, “*vizitorë*”, “*kandidatë për punë*”, etj. Përpunimi i të dhënave kryhet në mënyrë manuale dhe elektronike.

Kontrolluesi në modulën e përdoruesit të faqes [www.century21albania.com](http://www.century21albania.com), rezulton se ruan të dhëna të agjentëve të cilët rezultojnë të larguar nga detyra, edhe statusin e tyre në këtë modul e kanë “*deactivated*”. Edhe pse këta agjentë nuk janë më aktiv, të dhënat e tyre figurojnë ende në sistemin e kompanisë.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, ky konstatim vjen në kundërshtim me një nga parimet në të cilin bazohet mbrojtja e të dhënave personale, të parashikuara në germën “*d*” të pikës 1 të nenit 5 të Ligjit, e cila përcakton se mbrojtja e të dhënave personale bazohet në grumbullimin për qëllime specifike, të përcaktuara qartë, e legjitime dhe në përpunimin në përputhje me këto qëllime.

2. Në faqen zyrtare të Kontrolluesit, ndër të tjera, gjenden të publikuara të dhënat e agjenteve si “*emër*”, “*mbiemër*”, “*telefoni*”, “*fotografia e agjentit*”, etj. Publikimin e të dhënave të agjentëve Kontrolluesi e bën edhe në platformat “*Facebook*” dhe “*Instagram*”. Konkretisht në profilet zyrtare pasqyrohen aktivitete/veprimtari, duke i ilustruar përmes fotografive të subjekteve të të dhënave “*agjent*”, etj. Kontrolluesi nuk ka mundur të dokumentojë se ka marrë pëlqimin e subjekteve të të dhënave “*agjentë*”, për publikimin e të dhënave të tyre në faqen zyrtare [www.century21albania.com](http://www.century21albania.com), si dhe platformat “*Facebook*” dhe “*Instagram*”.

Për rrjedhojë, përpunimi i të dhënave personale të subjekteve të të dhënave, duhet të bazohet minimalisht në njërin prej kritereve ligjore për përpunim, të sanksionuar në nenin 6 të Ligjit nr. 9887, si për shembull “*pëlqimi*” i subjektit të të dhënave.

“*Pëlqimi*”, është një nga 6 principet ligjore për përpunimin e të dhënave personale, i parashikuara në pikën 1 të nenit 6 të ligjit. Në rastin kur Kontrolluesi fillon një përpunim të dhënash, ai duhet të konsiderojë se cila është baza e përshtatshme ligjore për vazhdimin e përpunimit. Nëse është marrë në përputhje me ligjin, “*pëlqimi*” është një mjet që i mundëson subjektit të të dhënave kontroll nëse të dhënat personale të tij do të përpunohen apo jo.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, ky konstatim vjen në kundërshtim me kriteret ligjore të përpunimit, të sanksionuara në nenin 6 të Ligjit.

3. Konstatohet se në faqen zyrtare [www.century21albania.com](http://www.century21albania.com), Kontrolluesi ka publikuar dy rubrika (*forma kontakti*), të dedikuara për qëllim të punësimit dhe për të kontaktuar në lidhje me shërbimet e ofruara nëpërmjet kësaj faqeje.

Forma e kontaktit për qëllim të punësimit “*Start Your True Career*” pranon aplikime të hapura për punë, të kandidatëve të ndryshëm të cilët kanë mundësi të ngarkojnë të

dhënat e tyre nëpërmjet fushave: “emri”, “email”, “telefon”, “pozicioni për të cilin aplikohet”, “ku keni dëgjuar për këtë pozicion” dhe “ngarko CV”.

Forma e kontaktit “Contact Us” shërben për t’ju mundësuar subjekteve të të dhënave (klientë), që dëshirojnë të kontaktojnë me Kontrolluesin, për të përfituar informacion, apo për të marrë një shërbim. Subjektet e të dhënave mund të ngarkojnë të dhënat e tyre në fushat: “emri”, “email”, “telefon”, “adresë” dhe “mesazh”.

Konstatohet se subjektet e të dhënave nuk informohen paraprakisht, para dërgimit të të dhënave përmes formave të kontaktit, mbi qëllimin dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave, personin që do t’i përpunojë, të drejtat ligjore që gëzojnë, afatin e mbajtjes së të dhënave, nëse dhënia e të dhënave personale është e detyrueshme apo vullnetare, të drejtën për të kundërshtuar përpunimin e mëtejshëm të tyre, etj., në kundërshtim me parashikimet e nenit 18 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, informimi i subjekteve të të dhënave personale është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit pasi u jep mundësinë subjekteve të të dhënave personale të njihen me të drejtat që gëzojnë dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë. Mos përmbushja e këtij detyrimi nga ana e Kontrolluesit mund të sjellë pasoja të rënda sa i përket privatësisë dhe përpunimit të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave.

4. Gjatë hetimit administrativ është administruar një kontratë shërbimi që aplikon Kontrolluesi me shoqërinë “BSP SHPK” (Best Software Production) si dhe modeli i “Marrëveshjes franchise për pasuri të paluajtshme” që aplikon “Century21 Albania shpk” (franshizdhënësi), me çdo agjenci (franshizmarrës).

Nga analiza e përmbajtjes së kontratës me BSP, rezulton se objekti i saj është ofrimi i disa shërbimeve të tilla si: *serverat dhe mirëmbajtja e tyre, krijimi i një template në të cilin do të shfaqen pronat, krijimi i panelit të adminit, që do të jetë i aksesueshëm përmes [www.century21albania.com/admin](http://www.century21albania.com/admin), ofrimi i backup javor të databazës dhe rikthimi i saj në rast se kërkohet nga klienti.*

Nga verifikimi i komunikimeve nëpërmjet postës elektronike rezulton se krijimi i përdoruesve të rinj të agjencive (franshizmarrës), bëhet me kërkesë të Brokerave drejtuar BSP dhe për dijeni [info@c21albania.com](mailto:info@c21albania.com).

Gjithashtu, konstatohet se të dhënat që pasqyrohen në faqen zyrtare të Kontrolluesit ndërlidhen me sistemin CRM të ofruar nga BSP. Ky sistem përbëhet nga module të ndryshme, të tilla si: “leads”, “kontakt”, “properties”, “profile”, etj., të cilat popullohen me të dhëna personale nga agjentët dhe brokera-t. Konkretisht, moduli “Leads” popullohet nga subjektet që kërkojnë shërbim nga shoqëria, dhe ndër të tjera, përmban të dhëna në lidhje me “emrin klient\broker”, “mbiemrin klient\broker”, “adresë emaili”, “numri telefoni”, “shteti”, etj.

Moduli “Contact”, si pjesë e integruar e sistemit CRM, përmban, ndër të tjera, të dhëna të pronarëve të pronave që duan të sheshin/blejnë apo marrin/japin me qira, dhe

lidhen me “emrin klient\broker”, “mbiemrin klient\broker”, “adresën email”, “numri telefoni”, “shteti”, etj.

Sistemi CMS është sistemi i administrimit të të dhënave të klientëve. Ndërveprimi i sistemit CMS me faqet e webit të Kontrolluesit kryhet sipas teknikes “Application Programming Interface”. Njësitë kryesore që përbëjnë këtë sistem janë “Zyra”, “Agjenti”, “Prona”, si dhe “Moduli i kontaktit” i pasqyruar, ndër të tjera, si formë kontakti në faqes [www.century21albania.com](http://www.century21albania.com). Moduli i formës së kontaktit regjistron të dhëna personale si: “emër”, “mbiemër”, “adresë emali”, “numër telefoni”, etj.

Në bazë nenit 3 të Ligjit, “Kontrollues” është çdo person fizik ose juridik, autoritet publik, agjenci apo ndonjë organ tjetër që, vetëm apo së bashku me të tjerë, përcakton qëllimet dhe mënyrat e përpunimit të të dhënave personale, në përputhje me ligjet dhe aktet nënligjore të fushës, dhe përgjigjet për përmbushjen e detyrimeve të përcaktuara në këtë ligj (pika 5).

“Përpunues” është çdo person fizik ose juridik, autoritet publik, agjenci apo ndonjë organ tjetër që përpunon të dhëna personale në emër të kontrolluesit (pika 7).

Roli që kanë palët është thelbësor për të bërë rregullimet e duhura në lidhje me përpunimin e të dhënave personale. Një Kontrollues është një organ që vendos/përcakton elementët kyç të përpunimit. Kontrolluesi mund të jetë i përcaktuar me ligj ose mund të përcaktohet nga analiza e elementeve apo rrethanave faktike të çështjes. Kushtet e kontratës së aplikuar ndihmojnë në identifikimin e kontrolluesit, megjithëse ato nuk janë vendimtare në të gjitha rrethanat. Referuar përkufizimit të pikës 5 të nenit 3 të ligjit, një kontrollues përcakton qëllimet dhe mjetet e përpunimit, d.m.th., pse dhe si do të kryhet përpunimi.

Franshiz marrësi kualifikohet si përpunues i të dhënave, në rastet kur është në cilësinë e marrësit të ekskluzivitetit (përmes kontratës frachize) dhe përpunon të dhëna personale, në emër të franshizdhënësit. Ndërsa në rastet kur ai kontraktton palë të treta, me qëllim ofrimin e shërbimeve, (në të cilat përfshihet edhe përpunimi i të dhënave të tij) Franshiz marrësi merr atributet e Kontrolluesit.

Referuar analizës së mësipërme, si dhe bazuar në analizën e modelit të “Marrëveshjes franchise për pasuri të paluajtshme” që aplikon “Century 21 Albania shpk” (franshizdhënësi), me çdo agjenci (franshiz marrës), dhe kompetencave të përfshira në përmbajtje të kësaj marrëveshje sikurse është parashikuar konkretisht në pikat: 4.0 “Dhënia e licensës”, 6.0 “Shërbime dhe detyrime për Franchise”, 7.0 “Taksat e Franchise”, 8.0 “Fondi marketingut të markës”, 9.0 “Teknologjia”, 10.0 “Menaxhimi i vullnetit të lirë”, 11.0 “Shpenzime dhe detyrime të tjera të franchise”, 13.00 “Mbajtja e të dhënave, Auditimi”, 14.0 “Modifikimi i sistemit, përmirësimet”, etj., pasqyrohet qartë roli i “Century 21 Albania shpk” si Kontrollues.

Gjithashtu, bazuar në analizën e dispozitave të parashikuara në kontratë, si dhe komunikimet elektronike për krijimin e përdoruesve, rezulton se “Century21Albania shpk”, gëzon cilësinë e Kontrolluesit dhe “BSP shpk” gëzon cilësinë e përpunuesit. Zyra e Komisionerit vlerëson se, nga analiza e përmbajtjes së akteve të sipërcituara *Kontratë shërbimi që aplikon Kontrolluesi me shoqërinë “BSP SHPK” si dhe modeli i “Marrëveshjes franchise për pasuri të paluajtshme” që aplikon “Century 21 Albania shpk” (franshizdhënësi), me çdo agjenci (franshizmarrës)*, rezulton se në përmbajtje të tyre nuk janë reflektuar detyrimet për përcaktimin e rregullave në lidhje me marrëdhënien mes Kontrolluesit dhe Përpunuesit, në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave, me qëllim ofrimin e garancive të plota për përpunimin e ligjshëm të të dhënave personale nga pala kontraktore, sipas parashikimeve të nenit 20 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 19, datë 03.08.2012 të Komisionerit “*Mbi rregullimin e marrëdhënieve mes kontrolluesit dhe përpunuesit në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave dhe përdorimin e një kontrate tip në rastet e këtij delegimi*” i ndryshuar (në vijim, *Udhëzimi nr. 19*).

Zyra e Komisionerit vlerëson se, të gjitha detyrimet e sanksionuara në nenin 20 të Ligjit duhet të përfshihen në marrëveshjet/kontratat dhe/ose aneks kontratat e nënshkruara mes Kontrolluesit dhe Përpunuesit. Çdo kontratë përpunimi (*outsourcing/shërbimi*) që ka për qëllim delegimin e përpunimit të të dhënave personale, duhet të përmbajë dispozita që vendosin rregulla për përpunimin e të dhënave personale, sipas legjislacionit në fuqi. Çdo kontratë e tillë duhet të parashikojë masat që duhet të marrë Përpunuesi, për të siguruar/garantuar mbrojtjen e mjaftueshme të të dhënave, si dhe hapat që do të ndërmerren në rast cenimi të të dhënave, me qëllim që të sigurojë paprekshmërinë e tyre në çdo hallkë të këtij përpunimi.

5. Nga verifikimi i kryer në regjistrin elektronik të subjekteve kontrolluese dhe në protokollin e Zyrës së Komisionerit, rezultoi se, Kontrolluesi ka përmbushur detyrimin për njoftim në zbatim të nenit 21 të Ligjit por, konstatohet se nuk është kryer ndryshimi i gjendjes së njoftimit të përpunimit, të njoftuar më parë, sipas nenit 22 të Ligjit në rubrikat, si më poshtë:

- Deklarimin në rubrikën 1.1, të formularit të njoftimit “*Të dhënat e subjektit kontrollues*”, të tilla si: “*adresa*”, “*nr. telefonit*”;
- Deklarimin në rubrikën 1.2, të formularit të njoftimit “*Personi i kontaktit ngarkuar nga subjekti*”;
- Deklarimin në rubrikën 3.1, të formularit të njoftimit “*Kategoritë e subjekteve të të dhënave personale që përpunohen*”, të tilla si, “*punonjës*”, “*broker*”, “*agjentë*”;
- Deklarimin në rubrikën 4.1, të formularit të njoftimit “*Kategoritë e të dhënave personale që përpunohen*”, të tilla si: “*email*”, “*telefon*”, “*fotografi*”;
- Deklarimin në rubrikën 7.1, të formularit të njoftimit “*Marrësi i të dhënave personale*”, të tilla si: “*banka*”;

- Deklarimin në rubrikën 8.1, të formularit të njoftimit “*Transferimi ndërkombëtar i të dhënave personale*”, transferim/hostim i të dhënave nëpërmjet faqes [www.century21albania.com](http://www.century21albania.com);

Konstatimet e mësipërme janë në kundërshtim me parashikimet e neneve 21 dhe 22 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se realizimi i detyrimit për ndryshimin e gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave sipas parashikimeve të nenit 21 dhe 22 të Ligjit është i rëndësishëm, pasi i jep mundësinë subjekteve të të dhënave që të informohen mbi përpunimin që kryen Kontrolluesi dhe realizimin e detyrimeve ligjore. Kjo i jep mundësi reale subjektit të të dhënave për të ushtruar në mënyrë korrekte të drejtat që i jep Ligji.

6. Kontrolluesi disponon Rregullore “*Për mbrojtjen e të dhënave personale*” të miratuar me Vendim të administratorit të shoqërisë me datë 02.03.2020, por konstatohet se ajo nuk parashikon proceset, procedurat, masat teknike dhe organizative, etj., me qëllim garantimin e përpunimit të ligjshëm dhe sigurisë së të dhënave, në përputhje me proceset përpunuese, në kundërshtim me parashikimet e nenit 27 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, hartimi i një “*Rregulloreje specifike për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*”, në të cilën të parashikohen rregulla dhe procedura organizative specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale (për çdo kategori subjektësh), sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, nivelet e aksesit etj., konsiderohet një detyrim shumë i rëndësishëm në zbatim të nenit 27 të Ligjit, pasi shmang pasojat e rënda që mund të vijnë për subjektet e të dhënave.

Hartimi i një rregulloreje standarde për mbrojtjen e të dhënave personale, në të cilën mungojnë rregullat e qarta për garantimin e mbrojtjes, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale, e lidhur specifikisht me veprimtarinë dhe proceset përpunuese që kryen Kontrolluesi, nuk përmbush kërkesat e Ligjit.

7. Konstatohet se Kontrolluesi nuk ka ndërmarrë masa konkrete në kuadër të trajnimit të punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale lidhur me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale. Gjithashtu grupi i kontrollit konstaton mosplotësim të detyrimeve në lidhje me ngritjen, administrimin dhe mirëmbajtjen e sistemit të menaxhimit së sigurisë së informacionit (SMSI) lidhur me mbrojtjen e të dhënave personale, të parashikuar në Udhëzimin nr. 47 të Komisionerit, datë 14.09.2018 “*Për përcaktimin e rregullave për ruajtjen e sigurisë së të dhënave personale të përpunuara nga subjektet përpunuese të mëdha*” (në vijim, “*Udhëzimi nr. 47*”), për shkak të cilësisë si subjekt përpunues i madh, si dhe për shkak të natyrës së veçantë të veprimtarisë që Kontrolluesi ushtron.

Zyra e Komisionerit vlerëson se Kontrolluesi duhet të marrë masa konkrete në kuadër të trajnimit të punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, bazuar në legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale. Trajnimet në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale duhet të jenë të vazhdueshme dhe të përshtatura sipas nevojave dhe proceseve të punës të Kontrolluesit. Sipas përcaktimeve të Kreut IV, të Udhëzimit nr. 47, është detyrim i subjektit përpunues të të dhënave personale që ti siguroj trajnim profesional operatorëve të cilët për shkak të proceseve të punës, janë të ngarkuar për përpunimin e të dhënave personale, me qëllim ndërgjegjësimin e tyre për detyrimet e Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, për shkak të cilësisë si subjekt përpunues i madh, si dhe për shkak të natyrës së veprimtarisë që ushtron, e cila kërkon masa të shtuara teknike dhe organizative për garantimin e sigurisë së të dhënave personale, Kontrolluesi është i detyruar të krijojë, mirëmbajë dhe administrojë SMSI në përputhje me parashikimet e Udhëzimit nr. 47. SMSI për mbrojtjen e të dhënave personale duhet të bazohet në standardin ndërkombëtar ISO/IEC 27001, siç parashikohet në nenin 5, të Udhëzimit nr. 48, datë 14.09.2018, të Komisionerit *“Për certifikimin e sistemeve të sigurisë së informacionit, të dhënave personale dhe mbrojtjes së tyre”* (në vijim, *“Udhëzimi nr. 48”*)

Në përfundim të hetimit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i hetimit administrativ hartoi procesverbalin përkatës, një kopje e të cilit i është vënë në dispozicion Kontrolluesit.

Në respektim të së drejtës për t’u dëgjuar, në zbatim të neneve 87-89 të Kodit të Procedurave Administrative, Kontrolluesi është ftuar të marrë pjesë në seancë dëgjimore, përpara marrjes së vendimit përfundimtar nga ana e Komisionerit.

Përfaqësuesit e Kontrolluesit janë paraqitur në seancën dëgjimore datë 02.12.2022, të organizuar nga Zyra e Komisionerit dhe kanë deklaruar angazhimin për rikuperimin e shkeljeve të konstatuara gjatë hetimit administrativ të ushtruar si dhe kanë paraqitur argumentet si vijon:

1. Në lidhje me konstatimet e pikës 1, Kontrolluesi pretendon se, *“Të dhënat e agjentëve të cilat shfaqen në modulën e përdoruesve të faqes [www.century21albania.com](http://www.century21albania.com) në sektorin “deactive”, ruhen për arsye të ndonjë ndodhie të paparashikuar që mund të hasim me klientët. Për të gjitha zyrat është e nevojshme dijenia në kohë reale se cili agjent ka qenë menaxhues i pronave dhe klientëve në rast të ndonjë problematike. Mbajtja e këtyre të dhënave shoqërohet me afat të përcaktuar ose jo në marrëveshjen e tyre të bashkëpunimit”.*

Zyra e Komisionerit vlerëson se argumenti i mësipërm nuk qëndron për arsye se i takon Kontrolluesit, të identifikojë rast pas rasti kategoritë e të dhënave që grumbullon për çdo proces përpunimi, dhe për secilën kategori të përcaktojë qartazi qëllimin e grumbullimit. Më tej, është e rëndësishme që nga Kontrolluesi të vlerësohet koha e

ruajtjes së të dhënave për secilën kategori, në përputhje me qëllimin e grumbullimit të tyre, për të gjitha proceset përpunuese, me qëllim garantimin e parimit të ligjshmërisë së përpunimit, të parashikuar në germën “d” të pikës 1, të nenit 5 të Ligjit. Argumenti i dhënë nga Kontrolluesi, nuk justifikon mbajtjen pambarimisht të të dhënave personale të agjentëve të larguar nga detyra.

2. Në lidhje me konstatimet e pikës 2, Kontrolluesi pretendon se, *“Çdo agjent jep pëlqimin e tij nëpërmjet nënshkrimit të marrëveshjes së bashkëpunimit me brokerin e zyrës për përpunimin dhe publikimin e të dhënave të tij personale në formën e marketingut nga ana e zyrës qendrore të Century 21 Albania si edhe rrjetit të zyrave apo bashkëpunëtorëve të saj. Ne si zyrë qendrore njoftohemi me email për reklamimin e tyre në rrjetet tona sociale”*.

Zyra e Komisionerit vlerëson se argumenti i mësipërm nuk qëndron për arsye se sikurse gjatë hetimit administrativ po ashtu edhe në seancë dëgjimore, nuk është arritur të dokumentohet nga kontrolluesi pretendimi i mësipërm (dhënia e pëlqimit nga agjenti).

3. Në lidhje me konstatimet e pikës 3, Kontrolluesi pretendon se, *“Forma e kontaktit “Karriera” që shërben për qëllim të punësimit nuk është funksionale në website tonë dhe nuk përpunon të dhëna. Ndërsa, forma e kontaktit “Contact Us” që shërben për ofrimin e shërbimeve tona, do të sistemohet menjëherë sipas parashikimeve të ligjit, pavarësisht se të gjithë përdoruesit e website tonë, kanë akses të vizitojnë faqen “Politika e Privatësisë” për tu informuar rreth përpunimit të të dhënave personale”*.

Zyra e Komisionerit vlerëson se argumenti i mësipërm nuk qëndron për arsye se, pavarësisht parashikimeve të rubrikës “Politika e Privatësisë”, Kontrolluesi për çdo formë kontakti që aplikon për të mbledhur/përpunuar të dhëna personale, përpara se të filloj përpunimin duhet të informojë subjektet e të dhënave mbi qëllimin dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave, personin që do t’i përpunojë, të drejtat ligjore që gëzojnë, afatin e mbajtjes së të dhënave, nëse dhënia e të dhënave personale është e detyrueshme apo vullnetare, të drejtën për të kundërshtuar përpunimin e mëtejshëm të tyre, etj., në përputhje me parashikimet e nenit 18 të Ligjit.

4. Në lidhje me konstatimet e pikës 4, Kontrolluesi pretendon se, *“Marrëdhëniet dhe komunikimet midis kompanisë BSP dhe Brokerave (Zyrave) tanë janë individuale dhe të pa kontrolluara nga kontrolluesi. Referuar komunikimeve elektronike, ne nuk vihemi në dijeni për çeljen e përdoruesëve të rinj, vetëm në rast të ndonjë pakujdesie nga ndonjë punonjës i ri që mund të ketë vendosur email-in tonë gabimisht. Sistemi CRM dhe website jonë, janë të pavarura nga njëra tjetra. Opsioni “hyr” është lënë nga kompania BSP për arsye praktike nëse një nga brokerat tanë zgjedh të bashkëpunojë me këtë kompani. “Century 21 Albania shpk” gëzon cilësinë e kontrolluesit për sistemin CMS.*



Zyra e Komisionerit vlerëson se konstatimi nuk është kuptuar qartë nga Kontrolluesi. Konstatimi ka të bëjë me faktin se nga ana e Century 21, në cilësinë e Kontrolluesit nuk janë reflektuar detyrimet e nenit 20 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 19, në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave.

5. Në lidhje me konstatimet e pikës 6, Kontrolluesi pretendon se, *“Kreu IV i rregullores së shoqërisë, përcakton në mënyrë të detajuar masat teknike organizative lidhur me përpunimi e ligjshëm të të dhënave personale përfshirë këtu masat për sigurinë e të dhënave (neni 13) mbrojtjen e ambienteve (nenet 14 dhe 15) monitorimi dhe regjistrimi i aksesit për të dhënat personale (neni 21), mbrojtja e dokumenteve (neni 22), klasifikimi dhe ruajtja e dokumenteve sekrete (nenet 23, 24 dhe 25), etj. Të gjitha parashikimet e lartpërmendura të rregullores së shoqërisë, janë në përputhje të plotë me parashikimet e ligjit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale”.*

Zyra e Komisionerit vlerëson se argumenti i mësipërm nuk qëndron për arsye se, sikurse është konstatuar gjatë hetimit administrativ, rregullorja në fjalë ka rezultuar fiktive, për shkak se nuk ka qenë e mundur të argumentohet dhe dokumentohet zbatueshmëria e saj gjatë proceseve përpunuese të kontrolluesit, gjithashtu përmbajtja e saj nuk reflekton detyrimet ligjore, sipas kategorive specifike të të dhënave personale dhe sensitive që përpunon Kontrolluesi, por përmbajtja e saj është e përgjithshme.

Në përfundim, Zyra e Komisionerit vlerëson bashkëpunimin e Kontrolluesit me grupin e kontrollit, gjatë ushtrimit të hetimit administrativ, si dhe angazhimin e tij për të rikuperuar shkeljet e konstatuara. Plotësimi i këtyre detyrimeve nga ana e Kontrolluesit është mjaft i rëndësishëm pasi garanton përpunimin e ligjshëm, sigurinë e të dhënave personale dhe shmang mundësinë e përhapjes së tyre në mënyrë të paligjshme.

### **PËR KËTO ARSYE:**

Sa më sipër, në zbatim të neneve 5, 6, 18, 20, 21, 22, 27, 29, 30, 31 (pika 1, germa “a/1”), si dhe 32 të Ligjit,

### **REKOMANDOJ:**

1. Kontrolluesi, në zbatim të neneve 5 dhe 6 të ligjit të marrë masa për shkatërrimin e të dhënave të ruajtura/mbledhura në tejkalim të qëllimit të përpunimit për të cilat janë mbledhur, si dhe të garantoj pëlqimin e subjekteve të të dhënave “Agjentë” për publikimin e të dhënave të tyre në faqen e internetit;
2. Kontrolluesi, të ketë në vëmendje përpunimin e të dhënave personale në përputhje me parimet dhe kriteret ligjore të sanksionuara në nenet 5 dhe 6 të Ligjit,

3. Kontrolluesi, të marrë masa për zbatimin e detyrimeve, në lidhje me informimin e plotë të subjekteve të të dhënave, sipas parashikimeve të nenit 18 të Ligjit;
4. Kontrolluesi, të marrë masa për të rishikuar marrëveshjet e bashkëpunimit me përpunuesit, duke specifikuar detyrimet midis palëve, dhe të monitorojë në vijimësi zbatimin e detyrimeve të përcaktuara në marrëveshjet me përpunuesit, sipas dispozitave të parashikuara në nenin 20 të Ligjit dhe Udhëzimin nr. 19 të Komisionerit;
5. Kontrolluesi, në zbatim të neneve 21 dhe 22 të Ligjit, të ketë në vëmendje përditësimin e “Njoftimit” në lidhje me ndryshimin e gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave personale, të cilat përpunon;
6. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, të përfshijë në “Rregulloren për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale”, masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, për çdo kategori të dhënash dhe për çdo proces përpunimi, mënyrat e përpunimit të të dhënave, të drejtat e subjekteve të të dhënave, etj., në funksion të aktivitetit të tij, për çdo proces përpunimi;
7. Kontrolluesi, me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale duhet të zbatojë detyrimet e përcaktuara në Udhëzimin nr. 47, lidhur me trajnimin e punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale dhe krijimin, mirëmbajtjen dhe administrimin e Sistemit të Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit (SMSI) për mbrojtjen e të dhënave personale;
8. Në zbatim të pikës 1 të nenit 32 të Ligjit, të përmbushen detyrimet sipas këtij akti brenda afateve si vijon:
  - i. Brenda 10 (dhjetë) ditëve, detyrimin e përcaktuar në pikën 1 më sipër;
  - ii. vazhdimisht, detyrimet e përcaktuara në pikat 2 dhe 3 më sipër;
  - iii. brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve, detyrimin e treguar në pikën 5 më sipër;
  - iv. brenda 30 (tridhjetë) ditëve, detyrimet e treguara në pikat 4 dhe 6 më sipër;
  - v. brenda 45 (dyzet e pesë) ditëve, detyrimin e treguar në pikën 7 më sipër.

Afatet e sipërpërmendura fillojnë nga data e marrjes dijeni të këtij akti;

9. Kontrolluesi të njoftojë Komisionerin për masat e marra;
10. Në rast mos përmbushje të detyrimeve të parashikuara në këtë akt, Komisioneri vepron sipas pikës 2 të nenit 30 dhe nenit 39 të ligjit, të cilët parashikojnë se në rast shkeljesh serioze, të përsëritura ose të qëllimshme të Ligjit nga një kontrollues ose përpunues, veçanërisht në rastet e përsëritura të moszbatimit të rekomandimeve të tij, Komisioneri vendos sanksione administrative për kundërvajtjet administrative

përkatëse dhe e denoncon publikisht ose e raporton çështjen në Kuvend dhe në Këshillin e Ministrave.

Ky Rekomandim u shpall sot më 12.5.2023.

**KOMISIONERI**

**Besnik Dervishi**