



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONERI PËR TË DREJTEN E INFORMIMIT DHE MBROJTJEN E TË
DHËNAVE PERSONALE

Nr. 33/6 Prot.

Tiranë, më 29/2/2016

REKOMANDIM

Nr. 02, datë 29/2/2016

Në mbështetje të neneve 29, 30 dhe 32 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar, si dhe neneve 80-104 të Ligjit nr. 8485, datë 12/05/1999 "*Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë*", të procesverbalit të hetimit administrativ dhe provave të administruara në ngarkim të kontrolluesit "**ERA 2000 Sh.p.k**" (Nipt **K11627002V**), me adresë Rruga "Perlat Rexhepi", Pallati "Unicom", Tiranë,

VËREJ SE :

Në zbatim të Urdhrit nr. 05, datë 18/01/2016, të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, u krye hetim administrativ pranë kontrolluesit, "**ERA 2000 Sh.p.k**", me objekt:

- Verifikimi i ankesës së paraqitur pranë Zyrës së Komisionerit nga ana e personit me iniciale DH.D, administruar me nr. 33 prot, datë 08.01.2016, në kuadër të verifikimit të ligjshmërisë së përpunimit të të dhënave personale të klientëve gjatë ofrimit të shërbimeve, në zbatim të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar;
- Plotësimi i detyrimit për njoftim, (Nenet 21, 22) të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar.

Hetimi administrativ pranë këtij kontrolluesi është iniciuar mbi bazën e ankesës së paraqitur nga personi me iniciale DH.D i cili rezulton që të jetë klient i kontrolluesit pasi ka paraqitur në cilësinë e provës edhe një kupon tatimor që provon kryerjen e porosisë (nëpërmjet telefonit). Ankuesi ngriti pretendimin se të dhënat e tij mbahen nga kontrolluesi për një afat të pacaktuar pasi në kuponin tatimor reflektohen adresat nga të cilat ka bërë porosi ndër vite dhe numri i tij i telefonit. Gjithashtu, pretendon që në cilësinë e klientit nuk është informuar në zbatim të nenit 18 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar. Në përfundim ankuesi ka kërkuar hetimin e ligjshmërisë së përpunimit të të dhënave personale të tij si klientit.

Veprimtaria e kontrolluesit "**ERA 2000 Sh.p.k**" fokusohet në ofrimin e shërbime në fushën e restoranteve dhe bareve. Në këtë kuadër ushtron edhe shërbimin "catering", "delivery" dhe

“porosit online”. Gjatë ofrimit të këtyre shërbimeve përpunon të dhëna personale kryesisht për kategorinë e subjekteve të të dhënave “klientë”.

Në kuadër të trajtimit të ankesës së paraqitur nga klienti me initiale DH.D, grupi i hetimit administrativ (nëpërmjet procesverbalit të datës 25.01.2016) konstatoi:

- Kontrolluesi “*ERA 2000 Sh.p.k*”. gjatë ushtrimit të veprimtarisë mbledh dhe përpunon të dhëna personale të klientëve (numër telefoni, adresa dhe emri), të cilat i administron nëpërmjet një sistemi elektronik/bazë të dhënash (me emrin eSuite). Të dhënat e klientëve hidhen në sistem nga operatori që merr porosinë nëpërmjet telefonit. Pasi klienti regjistrohet për herë të parë në sistem, në porosinë e radhës operatori gjen automatikisht adresën e tij përmes numrit të telefonit/celularit të klientit. Operatori përditëson informacionin që mbledh për klientin duke shënuar në sistem çdo adresë prej së cilës klienti bën porosi. Të dhënat e klientit, duke përfshirë adresat nga ku ai ka bërë porositë, gjenerohen automatikisht në kuponin tatimor pas dhënies së porosisë nga ky i fundit.

Në këtë kuadër Zyra e Komisionerit vlerëson se është e nevojshme që kontrolluesi të marrë masa teknike, për të mundësuar printimin në faturën tatimore vetëm të adresës aktuale prej së cilës klienti bën porosinë. Adresat nuk mund të gjenerohen në mënyrë kumulative dhe të përbëjnë një historik të porosive të kryera ndër vite pasi kjo do të konsiderohet në tejkalim të qëllimit të përpunimit dhe afateve ligjore të përpunimit.

- Të dhënat personale të klientëve që përpunohen nëpërmjet sistemit elektronik, mbahen për një afat të pacaktuar (konfirmuar edhe nga përfaqësuesi i kontrolluesit), në kundërshtim me nenin 5/1/d të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 “*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*”, i ndryshuar. Nuk rezulton që të jenë informuar dhe të jetë marrë pëlqimi i klientëve (referuar nenit 6/1/a të ligjit nr. 9887) për mbajtjen e të dhënave personale për një afat të pacaktuar.

Zyra e Komisionerit vlerëson se të dhënat personale të klientëve duhet të mbahen për aq kohë sa ekziston qëllimi i përpunimit që në këtë rast është realizimi i porosisë së klientit. Në këtë kuadër është e nevojshme që për klientin të dhënat të mbahen deri në momentin e dorëzimit të porosisë. Më përfundimin e afatit duhet që sistemi të bëjë fshirjen automatike të të dhënave. Për të përpunuar të dhënat për një afat më të gjatë është e nevojshme që të merret pëlqimi i klientit. Ky pëlqim duhet të jepet me vullnetin e lirë të klientit, pasi të informohet paraprakisht mbi qëllimin e mbajtjes, masat e sigurisë, të drejtat që gëzon në kuadër të mbrojtjes së të dhënave, por në çdo rast duhet të jetë i provueshëm.

- Sistemi elektronik i përpunimit të të dhënave dhe menaxhimit të klientëve është ndërtuar dhe mirëmbahet nga kompania “ePoint shpk”, me të cilin kontrolluesi ka nënshkruar një kontratë shërbimi. Kompania “ePoint sh.p.k” kryen mirëmbajtjen e pajisjeve kompjuterike dhe programit informatik (bazës së të dhënave). Në funksion të realizimit të këtij shërbimi mirëmbajtjeje kjo kompani ka akses në databazën e kontrolluesit dhe në bazë të nenit 3, pika 7 të ligjit nr. 9887, konsiderohet “Përpunues”. Në kontratën e shërbimit nuk janë parashikuar detyrimet përkatëse të palëve lidhur me garantimin e sigurisë dhe konfidencialitetit të të dhënave personale, të drejtat e subjekteve të të

dhënave, etj, në kundërshtim me nenin 20 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar.

Zyra e Komisionerit vlerëson si mjaft të rëndësishëm parashikimin e detyrimeve kontraktore në kuadër të garantimit të sigurisë së të dhënave personale, të drejtave të klientëve (subjekte të të dhënave) dhe përcaktimit të përgjegjësive përkatëse të palëve në rast shkeljesh të mundshme, më qëllim rritjen e përgjegjshmërisë dhe sensibilizimit të tyre mbi rëndësinë e mbrojtjes së të dhënave. Kjo kontratë përbën një garanci më shumë për subjektet e të dhënave.

- Nga analizimi i sistemit “eSuite” dhe faqes zyrtare *www.era.al* rezultoi se kontrolluesi nuk i informon subjektet e të dhënave personale (klientët), mbi qëllimin dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, personin që do t’i përpunojë të dhënat, të drejtat ligjore që gëzojnë, afatin e mbajtjes së të dhënave, dhe masat e sigurisë, në kundërshtim me nenin 18 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar;

Në këtë kuadër 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. Informimi mund të bëhet nëpërmjet faqes zyrtare (politikat e privatësisë) në momentin e kryerjes së porosisë (kur regjistrohen të dhënat), nëpërmjet operatorit të shërbimit telefonik që merr porosinë por edhe nëpërmjet gjenerimit të një informacioni informues në kuponin tatimor. Në çdo rast është e nevojshme që informimi i klientit të jetë lehtësisht i dukshëm dhe i provueshëm.

- Kontrolluesi nuk ka hartuar një rregullore të brendshme mbi sigurinë e të dhënave personale, në të cilën të parashikohen masat konkrete organizative dhe teknike për të mbrojtur të dhënat personale nga shkatërrimi i paligjshëm, aksidental, humbje aksidentale, për të mbrojtur aksesin ose përhapjen nga persona të paautorizuar, në kundërshtim me nenin 27 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar.

Hartimi i rregullores është i rëndësishëm për kontrolluesin pasi përbën bazën e referimit për çdo përpunim të të dhënave, për çdo punonjës, dhe përcakton standartet ligjore për garantimin e një përpunimi të ligjshëm dhe të sigurtë të të dhënave personale. Rregullorja duhet të jetë gjithëpërfshirëse (të përfshijë çdo lloj përpunimi të të dhënave personale për çdo kategori subjektësh të të dhënave).

Në kuadër të zbatimit të detyrimit për njoftim, Nenet 21 dhe 22 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar, grupi i hetimit paraprakisht konstatoi se kontrolluesi “**ERA 2000 Sh.p.k**”, e kishte realizuar detyrimin për njoftim. Nga analizimi i përmbajtjes së njoftimit rezultoi se kontrolluesi nuk e kishte kryer përditësimin për ndryshim të gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave, sa i përket rubrikës 4.1 “Kategoritë e të dhënave personale” lidhur me të dhënat mbi *adresën, numrin e telefonit dhe emrin* për kategorinë e subjekteve “Klientë”.

Zyra e Komisionerit vlerëson se detyrimi për njoftim dhe përditësimi i “Formularit të Njoftimit” 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.

Për shkeljet e konstatuara është mbajtur procesverbali i konstatimit në momentin e ushtrimit të hetimit administrativ (që mban datën 25.01.2016).

Në përmbajtje të procesverbalit, përfaqësuesi i kontrolluesit, asistuar nga avokati i kompanisë, deklaroi: “*Pretendimet tona do ti paraqesim me shkrim brenda datës 29.01.2016*”. Një kopje e procesverbalit iu dorëzua kontrolluesit.

Në vijim, kontrolluesi ka depozituar pretendimet nëpërmjet shkresës nr. 98/5 prot, datë 29.01.2016, administruar në dosjen hetimore në cilësinë e provës.

Në respektim të së drejtës për t’u dëgjuar si dhe në zbatim të neneve 93-96 të ligjit nr. 8485, datë 12/05/1999 “*Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë*”, me shkresën nr. 33/3 prot. dt. 27/01/2016 është njoftuar kontrolluesi “*ERA 2000 Sh.p.k*” për pjesëmarrje në procesin e shqyrtimit administrativ, pranë ambienteve të Zyrës së Komisionerit, më datë 09/02/2016 ora 10:40, për tu dëgjuar në lidhje me pretendimet e mundshme.

Në seancën dëgjimore, përfaqësuesit e kontrolluesit kanë deklaruar se në faqen zyrtare të kontrolluesit *www.era.al* do të përfshihet një rubrikë informative për klientët (në bazë të nenit 18), është duke u përgatitur amendimi i kontratës me kompaninë “ePoint”, rregullorja e brendshme për sigurinë e të dhënave dhe ndryshimet në “Formularin e Njoftimit”. Në vijim janë paraqitur në cilësinë e provës “Formulari i njoftimit” i ndryshuar dhe janë reflektuar në faqe “Politikat e Privatësisë”.

Sa më sipër,

Në zbatim të neneve 29, 30, 31 pika 1/ “a/1” dhe 32/1 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 “*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*” i ndryshuar, si dhe nenet 107-109 të Kodit të Procedurës Administrative:

REKOMANDOJ:

1. Në zbatim të nenit 5/1/d të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 “*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*”, i ndryshuar, të përcaktohet një afat konkret për mbajtjen e të dhënave personale të klientëve që përpunohen nëpërmjet sistemit elektronik.

Më përfundimin e afatit duhet që sistemi të bëjë fshirjen automatike të të dhënave. Për të përpunuar të dhënat për një afat më të gjatë është e nevojshme që të merret pëlqimi i klientit. Ky pëlqim duhet të jepet me vullnetin e lirë të klientit, pasi të informohet paraprakisht mbi qëllimin e mbajtjes, masat e sigurisë, të drejtat që gëzon në kuadër të mbrojtjes së të dhënave, por në çdo rast duhet të jetë i provueshëm.

2. Në zbatim të nenit 20 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 “*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*”, i ndryshuar, në kontratën e shërbimit me përpunuesin “ePoint” të

parashikohen masat konkrete lidhur me garantimin e sigurisë dhe konfidencialitetit të të dhënave personale, të drejtat e subjekteve të të dhënave, etj;

3. Në zbatim të nenit 27 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar, të hartohet një rregullore të brendshme mbi sigurinë e të dhënave personale, në të cilën të parashikohen masat konkrete organizative dhe teknike për të mbrojtur të dhënat personale, mënyrat e përpunimit të të dhënave, të drejtat e aksesit në të dhëna, të drejtat e subjekteve të të dhënave, afatet për mbajtjen e të dhënave, etj;
4. Në zbatim të nenit 32/1 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar, të kryhet plotësimi i detyrimeve të parashikuara në pikën 1 të këtij Rekomandimi, brenda një afati 30 ditor nga momenti i marrjes dijeni. Pas këtij afati të njoftohet me shkrim pranë Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale mbi masat e marra në zbatim të Rekomandimit të mbështetura nga aktet përkatëse.
5. Plotësimi i këtyre detyrimeve ligjore mund të jetë objekt kontrolli në vazhdimësi nga Zyra e Komisionerit.
6. Në rast mos përmbushje të këtyre detyrimeve, Komisioneri vepron sipas nenit 30, pika 2 të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar. Komisioneri 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, vendos sanksion me gjobë për kundërvajtjet administrative dhe e denoncon publikisht ose e raporton çështjen në Kuvend dhe në Këshillin e Ministrave.

Ky Rekomandim u shpall sot më datë 29/02/2016

