



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

Nr. 555 Prot.

Tiranë, më 23/3/2017

REKOMANDIM

Nr. 04, datë 23/3/2017

Në mbështetje të neneve 29, 30, 32 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar, në kuadër të inspektimeve të ushtruara në disa agjenci turistike që operojnë në Republikën e Shqipërisë dhe respektimit të parimeve dhe detyrimeve ligjore në fushën e mbrojtjes së të dhënave personale me qëllim disiplinimin dhe sensibilizimin e sektorit të turizmit,

KONSTATOVA:

Në zbatim të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar dhe akteve nënligjore në fuqi, Zyra e Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, ka realizuar hetim administrativ pranë disa kontrolluesve "Agjenci Turistike", me objekt: "Zbatimi nga ana e kontrolluesit i Ligjit nr. 9887 datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar si dhe akteve të miratuara nga Komisioneri, gjatë kryerjes së aktivitetit të tij.

Zyra e Komisionerit vlerëson rëndësinë e këtij sektori, në kuadër të impaktit që ka në jetën e çdo qytetari dhe rëndësinë e mbrojtjes së të dhënave të tyre personale dhe privatësisë së tyre, me qëllim respektimin e detyrimeve ligjore përkatëse. Në kuadër të rritjes së fluksit të lëvizjeve në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar të qytetarëve shqiptarë dhe të huaj (në cilësinë e subjekteve të të dhënave) dhe përpunimit elektronik dhe manual të një sasive të madhe të dhënash personale nga agjencitë turistike, Zyra e Komisionerit e vlerëson si mjaft të rëndësishëm, procesin e mbrojtjes së të dhënave personale dhe konfidencialitetit në këtë sektor.

Zyra e Komisionerit ka evidentuar disa nga problematikat e hasura më shpesh në këtë fushë. Problematikat i janë referuar praktikës së deritanishme në zbatim të ushtrimit të funksionit monitorues dhe mbikëqyrës së Zyrës së Komisionerit në zbatim të ligjit, mangësive të konstatuara gjatë kontrolleve administrative të ushtruara në agjencitë turistike dhe duhen patur parasysh prej tyre gjatë ushtrimit të aktivitetit.

Agjencitë turistike (në cilësinë e kontrolluesit) kanë si objekt të veprimtarisë tregtare ofrimin e shërbimeve në fushën e turizmit dhe transportin ndërkombëtar të udhëtarëve. Gjatë ofrimit të shërbimeve përpunojnë të dhëna personale kryesisht për kategorinë e subjekteve të të dhënave "klientë", manualisht dhe në format elektronik (nëpërmjet programeve dhe sistemeve të ndryshme). Në kuadër të respektimit të detyrimeve të përcaktuara në Ligjin nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale" i ndryshuar, Zyra e Komisionerit gjatë ushtrimit të hetimeve administrative në disa agjenci turistike ka konstatuar se:

1. Kontrolluesit, për të dhënat personale të klientëve që përpunojnë manualisht dhe elektronikisht, nuk kanë përcaktuar afat për mbajtjen dhe përpunimin e tyre, sipas nenit 5/1/d të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 *"Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale"*, i ndryshuar.
2. Nuk është respektuar neni 18 i ligjit nr. 9887, datë 10.3.2008 *"Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale"*, i ndryshuar, sa i përket:
 - Informimit të subjekteve të të dhënave personale (klientë), në formë të shkruar, mbi fushën dhe qëllimin, për të cilin do të përpunohen të dhënat personale, për personin që do t'i përpunojë të dhënat, për mënyrën e përpunimit dhe të drejtat e subjekteve të të dhënave.
 - Publikimit në faqen e internetit, të rubrikës "politika privatësie". Në disa raste kjo rubrikë nuk ekziston në faqe por edhe në rastet kur parashikohet, janë evidentuar mangësi në përmajtjen e saj pasi nuk ka të parashikuara rregulla, me qëllim informimin e subjekteve të të dhënave personale, si dhe politika ku të përfshihen kushtet dhe kriteret që reflektojnë parimet e përpunimit të ligjshëm dhe të drejtë të të dhënave personale.
3. Marrëdhëniet që Agjencitë Turistike (kontrolluesi) krijojnë me të tretë (në cilësinë e përpunuesit), në kuadër të mirëmbajtjes së sistemeve elektronike të përpunimit të të dhënave personale të klientëve, nuk sanksionohen me marrëveshje të shkruar midis palëve në të cilën të parashikohen detyrimet në kuadër të mbrojtjes së të dhënave personale të klientëve, në kundërshtim me nenin 20 të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 *"Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale"* i ndryshuar;
4. Formulari i njoftimit nuk është plotësuar ose në rastet kur është plotësuar, nuk është i përditësuar në një ose disa rubrika, në kundërshtim me nenet 21 dhe 22 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 *"Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale"*, i ndryshuar;
5. Kontrolluesit nuk kanë hartuar "Rregullore për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale" në të cilën të parashikohen rregulla specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave të klientëve dhe punonjësve, sigurinë e të dhënave, afatet e mbajtjes së të dhënave, të drejtat e subjekteve etj, në kundërshtim me nenin 27 të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 *"Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale"* i ndryshuar;
6. Kontrolluesit me qëllim garantimit të sigurisë së ambienteve ku ushtrojnë veprimtarinë kanë instaluar sistem kamerash CCTV. Rezulton që në ambientet e survejuara nuk janë vendosur tabelat informuese për kamerat sipas standardit të miratuar nga Zyra e Komisionerit nëpërmjet Udhëzimit nr. 3, datë 05/03/2010 mbi "Përpunimin e të dhënave personale me sistemin e video survejimit në ndërtesa dhe mjedise të tjera", i ndryshuar dhe nuk janë parashikuar rregulla specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave nëpërmjet sistemit CCTV, sigurinë e përpunimit të këtyre të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së tyre, të drejtat e subjekteve etj, në kundërshtim me nenin 27 të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 *"Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale"* i ndryshuar;

Sa më sipër, sa i përket afatit për mbajtjen dhe përpunimin e të dhënave (neni 5/1/d) Zyra e Komisionerit vlerëson se përcaktimi i tij është një element i rëndësishëm në përpunimin e të dhënave në mënyrë të ligjshme pasi lidhet me parimet e përpunimit të të dhënave personale (të dhënat duhet të përpunohen për sa kohë ekziston qëllimi i përpunimit). Kjo nënkupton që kontrolluesi ka detyrimin të përcaktojë afatin në varësi të qëllimit të përpunimit.

Për sa i përket zbatimit të nenit 18 të ligjit, Zyra e Komisionerit, vlerëson se informimi i klientit është një detyrim që konsiston në mbarëvajtjen dhe transparencën e marrëdhënies midis klientit dhe kontrolluesit. Nëpërmjet informimit, klienti është në gjendje që të kuptojë se çfarë ndodh me të dhënat e tij personale, ku mbahen dhe në ç'formë, për sa kohë mbahen etj, me qëllim që të jetë i ndërgjegjshëm mbi procedurat e përpunimit, duke i dhënë mundësinë për të parandaluar edhe shkelje të mundshme ndaj të dhënave të tij. Saktësimi i qëllimit të përpunimit është i rëndësishëm për shmangien edhe të abuzimeve të mundshme

pasi krijohen hapësira që të dhënat të përpunohen edhe për qëllime të tjera jashtë qëllimit fillestar.

Çdo kontrollues që përpunon të dhëna personale, pavarësisht faktit nëse përpunimi bëhet në mënyrë elektronike apo manuale, dhe pavarësisht nëse mbledh apo jo të dhëna personale nëpërmjet faqes online në internet, ka detyrimin që të publikojë “Politikat e privatësisë”, pasi kontakti paraprak i çdo subjekti të dhënash realizohet nëpërmjet faqes online në internet.

Në kuadër të zbatimit të nenit 20 të ligjit, Zyra e Komisionerit vlerëson që në marrëdhëniet/marrëveshjet që agjencitë turistike krijojnë me të tretë (në cilësinë e përpunuesit), që kanë si objektiv përpunimin e të dhënave personale (qoftë edhe akses në të dhëna), të sanksionohen rregulla mbi sigurinë dhe konfidencialitetin e të dhënave dhe të merren parasysh aktet nënligjore të Zyrës së Komisionerit në këtë drejtim. Plotësimi i këtij detyrimi është mjaft i rëndësishëm, pasi garanton sigurinë e të dhënave personale dhe ndalon përhapjen e tyre në mënyrë të paligjshme.

Sa i përket detyrimit për njoftim dhe në vazhdimësi përditësimit të tij (neni 21, 22 i ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar,) Zyra e Komisionerit vlerëson se është një nga detyrimet bazë që ka çdo kontrollues dhe si i tillë ka një pozicion të rëndësishëm në raport me detyrimet e tjera që parashikon ligji. Kjo, për faktin që duhet të plotësohet përpara se kontrolluesi të fillojë përpunimin e të dhënave personale, praktikisht përpara se një subjekt privat ose publik të fitojë statusin si “Kontrollues” (i cili lidhet detyrimisht me përpunimin e të dhënave personale). Detyrimi për njoftimin (dhe për përditësimin e tij) nuk mund të konsiderohet i përfunduar dhe i pandryshueshëm në kohë. Ai lind dhe ekziston në çdo rast kur ndryshon një nga elementët e formularit të njoftimit.

Në kuadër të garantimit të sigurisë së të dhënave personale (neni 27 i ligjit), Zyra e Komisionerit vlerëson si mjaft të rëndësishëm hartimin e rregullores për mbrojtjen e të dhënave personale, 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 të klientëve. Rregullorja duhet të jetë gjithëpërfshirëse (të përfshijë çdo lloj përpunimi të të dhënave personale për çdo kategori subjektësh të të dhënave).

Përdorimi i sistemit CCTV nuk është i ndaluar, por përpunimi i të dhënave të siguruara nëpërmjet tij duhet të kryhet në përputhje me Udhëzimin nr. 3, datë 05/03/2010 mbi “Përpunimin e të dhënave personale me sistemin e video survejimit në ndërtesa dhe mjedise të tjera”, i ndryshuar. Një nga detyrimet bazë është informimi i subjekteve nëpërmjet tabelave informuese të cilat përveç qëllimit informues garantojnë edhe të drejtat e subjektit të të dhënave personale (nëpërmjet afishimit të një numri telefoni të kontrolluesit). E rëndësishme është që edhe për këtë lloj përpunimi të parashikohen rregulla mbi aksesin, sigurinë, konfidencialitetin e përpunimit të të dhënave të siguruara nëpërmjet sistemit CCTV.

Sa më sipër;

Në zbatim të nenit 30 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar dhe në kuadër të problematikave të hasura dhe konstatimeve të realizuara gjatë hetimeve administrative në kontrolluesit që ushtrojnë veprimtari në sektorin e turizmit, me qëllim standardizimin e praktikave mbi përpunimin e të dhënave të klientëve në këtë sektor në përputhje me parimet e mbrojtjes së të dhënave personale,

REKOMANDOJ:

1. Të tregohet kujdes në zbatimin e nenit 5/1/d të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar, lidhur me përcaktimin e një afati kohor të arsyeshëm për mbajtjen e të dhënave personale të klientëve që përpunohen manualisht dhe elektronikisht. Të dhënat personale të mbahen për aq kohë sa ekziston qëllimi i përpunimit. Për këtë afat duhet të informohen dhe subjektet e të dhënave (klientët);
2. Të tregohet kujdes në zbatimin e nenit 18 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar, në mënyrë që:
 - Në çdo format që sanksionon marrëdhënien e kontrolluesit me subjektet e të dhënave personale (klientin, punonjësin) të parashikohet një dispozitë për informimin e tyre mbi fushën dhe qëllimin, për të cilin do të përpunohen të dhënat personale, personin që do t'i përpunojë të dhënat, për mënyrën e përpunimit dhe të drejtat e subjekteve të të dhënave;
 - Në faqen e internetit të kontrolluesit, të publikohen në një rubrikë të veçantë “politikat e privatësisë”, dhe të përditësohen të dhënat, me qëllim informimin e personave që vizitojnë faqen, mbi mënyrat e përpunimit të të dhënave personale, masat e sigurisë dhe ruajtjes së konfidencialitetit, të drejtat e subjekteve të të dhënave dhe detyrimet e kontrolluesit në kuadër të mbrojtjes së privatësisë;
 - Në rastet e përdorimit të sistemeve CCTV, të merren masa për vendosjen e tabelave informuese sipas standardit të miratuar nga Komisioneri nëpërmjet Udhëzimit nr. 3, datë 05/03/2010 mbi “Përpunimin e të dhënave personale me sistemin e video survejimit në ndërtesa dhe mjedise të tjera”, i ndryshuar.
3. Të tregohet kujdes në zbatimin e nenit 20 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar, lidhur me marrëdhëniet që Agjencitë Turistike krijojnë me të tretë (në cilësinë e përpunuesit) dhe që kanë si objektiv përpunimin e të dhënave personale (qoftë edhe akses në të dhëna). Këto marrëdhënie të sanksionohen me marrëveshje të shkruar midis palëve, në të cilën të parashikohen detyrimet në kuadër të garantimit të sigurisë dhe konfidencialitetit të të dhënave.
4. Të tregohet kujdes lidhur me plotësimin e detyrimit për njoftim dhe përditësimin e “Formularit të Njoftimit”, pranë Zyrës së Komisionerit, në zbatim të neneve 21 dhe 22 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar.
5. Të nxiten dhe ndërgjegjësohen kontrolluesit që operojnë në këtë fushë, mbi rëndësinë dhe domosdoshmërinë e ofrimit dhe garantimit të standardeve të sigurisë së të dhënave, nëpërmjet miratimit dhe zbatimit në praktikë të “Rregullores së brendshme për mbrojtjen e të dhënave personale”, me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave të klientëve, punonjësve dhe të dhënave të siguruar nëpërmjet sistemit CCTV.
6. Përbushja e këtyre detyrimeve nga agjencitë turistike (në cilësinë e kontrolluesit), është objekti kontrolli i vazhdueshëm nga ana e Zyrës së Komisionerit në kuadër të kompetencave ligjore.

