



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

Nr. 362 / prot.  
2

Tiranë më 18.6.2020

REKOMANDIM

Nr. 10, datë 18.6.2020

PËR KONTROLLUESIN “*FACILE.IT MEDIAZIONE CREDITIZIA - DEGË E SHOQËRISË SË HUAF*”

Në mbështetje të neneve 29, 30 dhe 32 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “*Për mbrojtjen e të dhënave personale*” i ndryshuar (në vijim “*Ligji*”), ligjit nr. 44/2015 “*Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë*” (në vijim “*Kodi i Procedurave Administrative*”), procesverbalit të hetimit administrativ dhe provave të administruara në ngarkim të kontrolluesit “*Facile.it Mediazione Creditizia - Degë e shoqërisë së huaj*”,

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 56, datë 02.03.2020 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim “*Komisioneri*”), u krye hetimi administrativ pranë kontrolluesit “*Facile.it Mediazione Creditizia - Degë e shoqërisë së huaj*”, me objekt:

- Zbatimi i ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “*Për mbrojtjen e të dhënave personale*” i ndryshuar dhe akteve të miratuara nga Komisioneri në lidhje me mbledhjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale, gjatë kryerjes së aktivitetit nga kontrolluesi “*Facile.it Mediazione Creditizia - Degë e shoqërisë së huaj*”.

Zyra e Komisionerit, pasi shqyrtoi relacionin e hetimit administrativ, procesverbalin e konstatimit dhe provat e administruara gjatë ushtrimit të hetimit, vëren se:

1. Kontrolluesi “*Facile.it Mediazione Creditizia - Degë e shoqërisë së huaj*” (në vijim “*Kontrolluesi*”), ka si objekt të veprimtarisë tregtare, ndër të tjera, “*Qendër kontakti për një kategori specifike klientësh ose të klientëve të mundshëm italianë te Mutui.it, si dhe aktivitete eventuale të zyrës mbështetëse për produkte të kredisë duke përfshirë edhe atë personale në përputhje me ligjin dhe normat specifike të mundshme qofte në sektorin italian ashtu edhe atë shqiptar*”.



Kontrolluesi përdor një aplikacion në internet, i cili mundëson telefonata hyrëse (*inbound*) dhe dalëse (*outbound*). Klientët plotësojnë të dhënat e tyre (emër, mbiemër, numër telefoni dhe adresë e-maili), duke kërkuar që të kontaktohen nga Kontrolluesi;

2. Kontrolluesi përpunon të dhëna personale për kategoritë e subjekteve të të dhënave punëmarrës, punëmarrës të larguar, kandidatë për punë, klientë dhe furnizues. Të dhënat përpunohen manualisht, si dhe nëpërmjet mjeteve elektronike.

Lidhur me kategoritë e subjekteve të të dhënave punëmarrës të larguar dhe kandidatë për punë, Kontrolluesi nuk ka parashikuar asnjë afat për kohën e ruajtjes së të dhënave personale, në kundërshtim me parimet e mbrojtjes së të dhënave personale sanksionuar në germën “d”, të pikës 1, të nenit 5 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se Kontrolluesi ka detyrimin të përpunojë të dhënat personale për aq kohë sa ekziston qëllimi për të cilin janë përpunuar të dhënat personale. Në momentin që qëllimi ka përfunduar është e nevojshme që Kontrolluesi, vetë ose nëpërmjet delegimit të një palë e tretë në cilësinë e përpunuesit, të realizojë shkatërrimin e tyre, në të kundërt përpunimi i mëtejshëm i të dhënave konsiderohet i paligjshëm;

3. Kontrolluesi, në kuadër të garantimit të sigurisë së ambienteve ku ushtron veprimtarinë ka instaluar një sistem video survejimi. Kameran e sistemit në fjalë janë pozicionuar, ndër të tjera, në ambientet e brendshme të zyrave, ku ushtrjnë veprimtarinë e tyre punëmarrësit, në kundërshtim me parashikimet e Udhëzimit nr.11, datë 08.09.2011, të Komisionerit “*Mbi përpunimin e të dhënave personale të punonjësve në sektorin privat*” i ndryshuar (në vijim, “*Udhëzimi nr. 11*”).

Zyra e Komisionerit vlerëson se instalimi i sistemit të video survejimit, në ambientet e punës së punëmarrësve, cënon privatësinë e këtyre të fundit dhe është në kundërshtim me parimin e mjaftueshmërisë së përpunimit të të dhënave, të sanksionuar në germën “c”, të pikës 1, të nenit 5 të Ligjit, pasi sistemi i video survejimit duhet të konsiderohet si mjeti i fundit për të realizuar qëllimin e përpunimit (garantimin e sigurisë).

Kontrolluesi ka vendosur një tabelë informuese në lidhje me praninë e sistemit të video survejimit, por kjo tabelë nuk përmban elementët informues të parashikuara në nenin 18 të Ligjit, si dhe Udhëzimin nr. 3, datë 05.03.2010, të Komisionerit “*Mbi përpunimin e të dhënave personale me sistemin e video survejimit në ndërtesa dhe mjedise të tjera*” i ndryshuar (Në vijim, “*Udhëzimi nr. 3*”).

Zyra e Komisionerit vlerëson se informimi i subjekteve të të dhënave personale është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit, pasi iu mundëson atyre të njihen me të drejtat që iu janë akorduar në Kushtetutë dhe Ligj, si dhe iu mundëson, gjithashtu, ushtrimin e këtyre të drejtave në praktikë. Mospërbushja e këtij detyrimi, nga ana e Kontrolluesit, mund të sjellë pasojë të rënda sa i përket jetës private dhe, bashkë me të, të drejtës së subjekteve të të dhënave për mbrojtjen e të dhënave personale të tyre.



Gjithashtu, Kontrolluesi nuk ka miratuar rregulla të brendshme specifike për mënyrën e përpunimit të të dhënave personale nëpërmjet sistemit të video survejimit, në kundërshtim me nenin 27 të Ligjit, si dhe Udhëzimin nr. 3.

4. Nga verifikimi i kryer në regjistrin elektronik dhe në protokollin e Zyrës së Komisionerit, si dhe nga hetimi administrativ i ushtruar, rezultoi se Kontrolluesi ka përmbushur detyrimin për njoftim në zbatim të nenit 21 të Ligjit.

Nga ana tjetër, nga analizimi i përmbajtjes së njoftimit, rezultoi se Kontrolluesi nuk ka kryer përditësimin përkatës për ndryshimin e gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave, sa i përket:

- (i) deklarimit në rubrikën 3 “*Kategoritë e subjekteve të të dhënave personale që përpunohen*”, për kategorinë kandidatët për punë;
- (ii) deklarimit në rubrikën 4 “*Kategoritë e të dhënave personale që përpunohen*”, për të dhënat numër telefoni, e-mail, fotografi;
- (iii) deklarimit në rubrikën 7 “*Marrësi i të dhënave Personale*”, për të gjithë marrësit, subjekte publike dhe private, të të cilët Kontrolluesi, në zbatim të detyrimeve ligjore, si dhe të marrëveshjeve eventuale të bashkëpunimit/delegimit të përpunimit, përhap/transmeton të dhëna personale.

Zyra e Komisionerit vlerëson se realizimi i detyrimit për përditësimin e ndryshimit të gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave është i rëndësishëm, pasi i jep mundësinë subjekteve të të dhënave që të informohen për përpunimin e dhënave të tyre, që kryen Kontrolluesi, si dhe për realizimin e detyrimeve ligjore të Kontrolluesit. Kjo i jep mundësi reale subjekteve të të dhënave për të ushtruar të drejtat e tyre sipas ligjit.

5. Kontrolluesi ka hartuar “*Rregulloren për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*”, por përmbajtja e saj është e kufizuar dhe nuk reflekton detyrimet ligjore, sipas kategorive specifike të të dhënave personale që përpunon Kontrolluesi, si dhe kategorive të subjekteve të të dhënave (deklaruar në “*Formularin e Njoftimit*”), në referim të parimeve ligjore dhe rregullave specifike të parashikuara në udhëzimet specifike të miratuara nga Komisioneri. Dokumenti i hartuar nga Kontrolluesi është identik me rregulloren tip të publikuar në faqen e internetit të Zyrës së Komisionerit dhe nuk reflekton të gjitha proceset përpunuese.

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



Kjo rregullore duhet të jetë gjithëpërfshirëse, duke përfshirë çdo lloj përpunimi të të dhënave personale, si dhe për çdo kategori subjektsh të të dhënave, sipas deklarimeve në "Formularin e Njoftimit".

6. Kontrolluesi nuk ka marrë masa në kuadër të trajnimit të punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, lidhur me legjisllacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, si dhe vërehet mosplotësim i detyrimeve në lidhje ngritjen, administrimin dhe mirëmbajtjen e sistemit të menaxhimit së sigurisë së informacionit (SMSI) lidhur me mbrojtjen e të dhënave personale, të parashikuara nga Udhëzimi nr. 47, 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*").

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 ISO/IEC 27001, siç parashikohet 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*"), si dhe është një sistem i çertifikueshëm, për qëllime përputhshmërie me standardin e sipërpërmendur, vetëm nga organizma të akredituar dhe autorizuar sipas parashikimeve të Udhëzimit nr. 48.

Në përfundim të hetimit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i hetimit administrativ hartoi procesverbalin përkatës dhe, në respektim të së drejtës për t'u dëgjuar, në zbatim të neneve 87-89 të Kodit të Procedurave Administrative, më datë 16.06.2020, u mbajt një seancë dëgjimore në praninë e përfaqësuesit me prokurë të Kontrolluesit.

Gjatë seancës dëgjimore, përfaqësuesi i Kontrolluesit deklaroi se ka paraqitur pretendimet e tij me shkrim.

Sa i përket pretendimeve të Kontrolluesit, Zyra e Komisionerit vlerëson se:

- Lidhur me pretendimin se Kontrolluesi ka parashikuar afate të ruajtjes së të dhënave, gjatë hetimit administrativ të ushtruar, si dhe në seancën dëgjimore, Kontrolluesi nuk ka paraqitur asnjë provë, ku të vërtetojë caktimin e një afati maksimal për mbajtjen e këtyre të dhënave personale.
- Lidhur me pretendimin e Kontrolluesit se qëllimi i vendosjes së sistemit të video survejimi, në ambientet e punës, është një detyrim që buron nga dispozitat e legjisllacionit për masat shtesë të sigurisë publike, Zyra e Komisionerit vlerëson se ky



pretendim është i pabazuar në ligj, pasi, në çdo rast, Kontrolluesi ka detyrimin të veprojë në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale, i cili është plotësisht në harmoni me legjislacionin për masat shtesë të sigurisë publike. Rrjedhimisht, vendosja e sistemit të video survejimit në ambientet e punës, në rastin konkret, është në kundërshtim me parashikimet e Udhëzimit nr. 11.

- Lidhur me pretendimin se Kontrolluesi ka respektuar formatin standard të tabelave informuese në lidhje me përpunimin e të dhënave nëpërmjet sistemit të video survejimit, Zyra e Komisionerit konstatoi se, gjatë hetimit administrativ, janë administruar në cilësinë e provës tabela, të cilat nuk janë në përputhje me standartin e miratuar në Udhëzimin nr. 3.
- Lidhur me detyrimin për përditësimin e njoftimit për ndryshimin e gjendjes së përpunimit të të dhënave, rezultoi se Kontrolluesi nuk ka kryer përditësimin për ndryshim të gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave, sipas parashikimit të nenit 21, në harmoni me nenin 22, të Ligjit.
- Lidhur me pretendimin ekzistencën e rregullore *“Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale”*, rezultoi se dokumenti i paraqitur nga Kontrolluesi është një rregullore standard, e marrë nga faqja internetit e Zyrës së Komisionerit, të cilën Kontrolluesi nuk e ka përshtatur në përputhje me veprimtarinë e tij, si dhe në lidhje me përpunimin konkret të të dhënave.
- Në lidhje me pretendimin se Kontrolluesi ka ndërmarrë trajnime të stafit që kanë akses në të dhënat personale, si dhe se ky i fundit ka tashmë një SMSI të ngritur dhe nën administrim, gjatë hetimit administrativ dhe në seancën dëgjimore, Kontrolluesi nuk ka paraqitur asnjë provë për vërtetimin e pretendimeve në fjalë.

Zyra e Komisionerit vlerëson bashkëpunimin e Kontrolluesit me grupin e kontrollit administrativ dhe angazhimin e tij për rikuperimin e shkeljeve të konstatuara. Plotësimi i këtyre detyrimeve nga ana e Kontrolluesit është mjaft i rëndësishëm, pasi garanton përpunimin e ligjshëm, sigurinë e të dhënave personale, si dhe eviton mundësinë e përhapjes së tyre në mënyrë të paligjshme.

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

#### **REKOMANDOJ:**

1. Kontrolluesi të ketë në vëmendje të vazhdueshme përpunimin e të dhënave personale në përputhje me dispozitat e parashikuara në nenin 5 të Ligjit, si dhe të marrë masa për adresimin e konstatimeve të Komisionerit në lidhje me shkelje të kësaj dispozite. Për këtë arsye, Kontrolluesi të parashikojë afate konkrete për ruajtjen e të dhënave personale për kategoritë e subjekteve të dhënat personale të të cilëve ai përpunon sipas parashikimeve të nenit 5 të Ligjit. Për këto afate të informohen edhe subjektet e të dhënave;



2. Kontrolluesi të ndalojë përpunimin e mëtejshëm të të dhënave personale nëpërmjet sistemit të video survejimit të pozicionuar në ambientet e punës së punëmarrësve, si dhe të heqë kamerat e pozicionuara në zyrat e punonjësve referuar pozicioneve të cituara më sipër;
3. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, si dhe dispozitave të Udhëzimit nr. 11 dhe Udhëzimit nr. 3, të parashikojë rregulla specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave nëpërmjet sistemit të video survejimit;
4. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 18 të Ligjit, të ketë në vëmendje përbushjen në vazhdim të detyrimit për informimin e subjekteve të të dhënave personale, për qëllimin dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, kategoritë e të dhënave të përpunuara, të drejtat ligjore që gëzojnë, afatin e mbajtjes së të dhënave dhe masat e sigurisë;
5. Kontrolluesi, në zbatim të neneve 21 dhe 22 të Ligjit, të kryejë përditësimin e “njoftimit” në lidhje me ndryshimin e gjendjes së përpunimit të të dhënave personale, të cilat përpunon;
6. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, të përditësojë rregulloren e brendshme në të cilën të parashikohen masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, në përputhje me veprimtarinë dhe proceset përpunuese që kryen;
7. Kontrolluesi, me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale, të zbatojë detyrimet e përcaktuara në Udhëzimin nr. 47, lidhur me trajnimin e stafit të tij, si dhe sa i përket krijimit, mirëmbajtjes dhe administrimit të Sistemit të Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit (SMSI) për mbrojtjen e të dhënave personale.

SMSI për mbrojtjen e të dhënave personale duhet të krijohet në përputhje me standardin ISO/IEC 270001, siç parashikohet në nenin 5 të Udhëzimit nr. 48, si mund të certifikohet, për qëllime përputhshmërie me standardin në fjalë, nga organizma të akredituar dhe autorizuar në përputhje me dispozitat e këtij udhëzimi. Në këtë rast, në zbatim të germës “b” të pikës 42 të Udhëzimit nr. 47, Kontrolluesi depoziton pranë Zyrës së Komisionerit një kopje të certifikatës së përputhshmërisë;

8. Në zbatim të pikës 1, të nenit 32, të Ligjit, të përbushen detyrimet sipas këtij akti brenda afateve si vijon:
  - (i) menjëherë, detyrimi i treguar në pikën 2 më sipër;
  - (ii) brenda 15 ditëve, detyrimet e treguara në pikat 1, 3, 4, 5 dhe 6 më sipër; dhe
  - (iii) brenda 45 ditëve, detyrimin e treguar në pikën 7.

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

9. Kontrolluesi të njoftojë Komisionerin për masat e marra.

Në rast mospërbushjeje të detyrimeve të parashikuara në këtë akt, Komisioneri vepron sipas pikës 2 të nenit 30 dhe nenit 39 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 datë 18. 6 .2020

**KOMISIONERI**

**Besnik Dervishi**

