



**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 ANKESAVE DHE HARMONIZIMIT

Nr. 344 prot.

Tiranë më 17.02.2021

**REKOMANDIM**

Nr. 22, datë 17.02.2021

**PËR KONTROLLUESIN "ALBTELECOM" SHA**

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*"), 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 "*Albtelecom*" SHA

**KONSTATOVA SE:**

Në zbatim të Urdhrit nr. 145, datë 14.09.2020 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, u krye hetimi administrativ pranë kontrolluesit "*Albtelecom*" SHA (në vijim, "*Kontrolluesi*"), 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 "*Albtelecom*" SHA.

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

1. Aktiviteti kryesor i Kontrolluesit, është sigurimi i shërbimeve të telefonisë fikse, të lëvizshme dhe internetit në të gjitha zonat urbane dhe rurale të vendit. Kontrolluesi ofron gjithashtu shërbimin e interkonjeksionit për operatorët e tjerë të licencuar. Aktiviteti i tij është kryesisht i fokusuar në:
  - Shitjen e shërbimit të telekomunikacionit dhe internetit (shërbim fiks, mobile);
  - IPTV;
  - Dhënia me qira e kapaciteteve dhe linjave;
  - Interkonjeksioni.

Shërbimi i telefonisë mobile ofrohet nën siglën e operatorit “EAGLE Mobile” dhe prefiksin 067xxxxxxx si dhe numrat e bartur nga operatorët e tjerë, me kërkesë të klientëve.

2. Kontrolluesi kryen fushata marketingu drejtuar numrave mobile, poseduesit e të cilëve nuk janë klientë të tij, por janë persona kontakti (të afërm) të konfirmuar nga klientët. Strategjia e kësaj fushate marketingu ka për qëllim rritjen e portofolit të klientëve të Kontrolluesit, sa i përket telefonisë së lëvizshme. Qëllimi i marketingut të drejtpërdrejtë është informimi mbi produktet/shërbimet/promocionet e tjera që Kontrolluesi ofron. Nga verifikimi i disa numrave të kontaktuar u konstatua se subjektet (objekt i fushatës së marketingut) kanë një marrëdhënie kontraktuale (shërbimin e telefonisë fikse-PSTN, internet, IPTV, etj.) me Kontrolluesin dhe numrin celular, e kanë lënë si alternativë kontakti në kontratën e nënshkruar midis palëve, për shërbimin e kërkuar. Kjo kategori subjektësh filtrohet në bazën elektronike të të dhënave të Kontrolluesit dhe më pas i kalohet departamentit të *call center*, me qëllim kontaktimin e tyre për ofrimin e produkteve dhe shërbimeve që shoqëria ofron.

Kontrolluesi nuk provon marrjen e pëlqimit nga kjo kategori subjektësh të dhënash, për qëllim të pranimit të marketingut të drejtpërdrejtë.

Zyra e Komisionerit vlerëson se përpunimi i të dhënave personale të subjekteve të të dhënave, të cilët nuk kanë dhënë pëlqimin për përpunimin e të dhënave të tyre (me qëllim marketingu), pavarësisht mënyrës së gjenerimit/referimit të të dhënave personale, është në kundërshtim me parimin e ligshmërisë së përpunimit sanksionuar në gjuhën “a” të pikës 1 të nenit 5 dhe me kriterin ligjor të përpunimit sanksionuar në gjuhën “a” të pikës 1 të nenit 6 të Ligjit.

3. Kontratë Shërbimi me palë të treta (delegimi i përpunimit drejt palëve treta).

Kontrolluesi ka nënshkruar kontratë shërbimi me palë të treta, me objekt, ndër të tjera, “Kontratë për shitjen e detyrimeve të pashlyera”, “Kryerjen e përfaqësimit gjyqësor, ofrimin e shërbimeve ligjore dhe përmbarimore, etj...”, në lidhje me abonentët/klientët, të cilët nuk kanë përmbushur detyrimet e tyre.

Pika 4 e “Kontratës për shitjen e detyrimeve të pashlyera” parashikon zbatimin e legjislacionit për mbrojtjen e të dhënave personale dhe marrjen e masave të duhura teknike dhe organizative për parandalimin e përpunimit të paautorizuar ose të paligjshëm të të dhënave personale, nga blerësi i borxhit (në cilësinë e përpunuesit).

Neni 11 i kontratës së shërbimit për “Kryerjen e përfaqësimit gjyqësor, ofrimin e shërbimeve ligjore dhe përmbarimore, etj...” parashikon mbrojtjen e të dhënave personale në tërësi, gjatë zbatimit të saj.

Konstatohet se, për zbatimin e këtyre kontratave shërbimi, nuk janë parashikuar masa konkrete mbi detyrimet e palëve në lidhje me përpunimin e të dhënave personale,

krijimin e kushteve të nevojshme teknike dhe organizative për përmbushjen e detyrimeve të kontrolluesit, për të siguruar të drejtat e subjekteve të të dhënave, etj.

Gjithashtu, sa i përket kontratës së “Shërbimit Postar” me shoqërinë “Radmail” SHPK dhe kontratës së agjentit “Për negociimin dhe lidhjen e kontratave të shërbimit të pajtimtarit Albtelecom”, konstatohet se nuk janë parashikuar masa konkrete në kundërshtim me dispozitat e nenit 20 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 19.

Zyra e Komisionerit vlerëson se konstatimet e mësipërme janë në kundërshtim me parashikimet e nenit 20 të Ligjit dhe Udhëzimit 19 të Komisionerit, datë 03.08.2012, 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”).

4. Kontrolluesi ka instaluar sisteme të video-survejimit (CCTV) në ambiente në të cilat ushtron aktivitetin tregtar dhe administrativ. Nga analizimi i pozicionit të kamerave u konstatua se ambientet e mbikëqyrura janë korridoret, zyrat me shumë punonjës dhe ambientet e jashtme të godinës.

Zyra e Komisionerit vlerëson se mbikëqyrja e punonjësve në vendin e punës, është në kundërshtim me nenin 5 dhe 6 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 11, datë 08.09.2011 “Për përpunimin e të dhënave të punonjësve në sektorin privat”, i ndryshuar (në vijim, “Udhëzimi nr. 11”);

5. Referuar Formularit të Regjistrimit “Për përdoruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike në rrjete telefonike të qëndrueshme” dhe Formularit të Regjistrimit “Për përdoruesit e shërbimit të aksesit në internet në rrjete fikse”, si dhe “Kontratës së pajtimit për shërbimet e komunikimeve elektronike dhe audio-vizive në rrjetin Albtelecom SHA për kategorinë “Familjar””, Lidhja 1 “Termet dhe kushtet e përgjithshme të ofrimit të shërbimit”, rezulton se subjektet e të dhënave nuk informohen në mënyrë të plotë mbi përpunimin e të dhënave sipas parashikimeve të nenit 18 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se Kontrolluesi nuk i ka informuar subjektet e të dhënave personale lidhur me delegimin e shërbimeve dhe përhapjen e të dhënave personale te palë të treta (përpunuesit), në kundërshtim me parashikimet e nenit 18 të Ligjit.

6. Përfaqësuesve të Kontrolluesit ju kërkua informacion në lidhje me Sistemin e Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit për mbrojtjen e të dhënave personale, dhe Analiza e Ndikimit në të Dhënat Personale si pjesë përbërëse të saj, për të gjitha proceset/projektet e aplikueshme.

Dokumentacioni i paraqitur nga përfaqësuesit e Kontrolluesit, nuk përmban të gjithë elementët e 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”.*

Konkretisht, nuk është provuar nga kontrolluesi që të jetë kryer Analiza e Ndikimit në të Dhënat Personale dhe përfshirja e sigurisë së përpunimit të të dhënave personale në Politikën e Sigurisë së Informacionit, si pjesë përbërëse e SMSI.

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, pjesë përbërëse e së cilës është edhe Analiza e Ndikimit në të Dhënat, në përputhje me parashikimet e Udhëzimit nr. 47.

Në përfundim të hetimit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i hetimit administrativ hartoi procesverbalin përkatës. 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.

Gjatë seancës dëgjimore, përfaqësuesi i Kontrolluesit paraqiti argumente me shkrim mbi shkeljet e konstatuara gjatë hetimit administrativ, si më poshtë:

- Lidhur me konstatimin mbi kryerjen e fushatave të marketingut drejtuar numrave të telefonisë së celulare, poseduesit e të cilëve nuk janë klientë të tij, por janë persona kontakti (të afërm) të konfirmuar nga klientët si dhe mos provimit të marrjes së pëlqimit nga kjo kategori subjektsh të dhënash për qëllim të marketingut të drejtpërdrejtë, Kontrolluesi argumenton se në përmbushje të detyrimeve kontraktore përfshihet edhe komunikimi me pajtimtarin për çështje të ndryshme përfshirë informacionet në lidhje me shërbimet e ofruara nga ai, të cilat lidhen me shërbimin e kontraktuar si dhe tarifatat dhe ofertat për shërbimet e integruara që mundësohen, duke i dhënë mundësi pajtimtarit për ndryshime të kontratës ekzistuese apo shtimit të shërbimeve të integruara sipas zgjedhjes së tij.

Referuar argumentimit të mësipërm, Zyra e Komisionerit vlerëson se pavarësisht faktit që klientët kanë lënë me vullnetin e tyre një numër telefoni kontakti alternativ gjatë plotësimit të formularit të aplikimit për shërbimet e ofruara, kontaktimi i tyre për qëllim të ofrimit të shërbimeve dhe produkteve të reja, duhet të kryhet në përputhje me pëlqimin paraprak të shprehur nga klienti. Kontaktimi i klientëve nga Kontrolluesi, për qëllime promociionale, reklama, shitje direkt, informacione të tjera, etj., duhet të kryhet në përputhje me parimin e ligjshmërisë së përpunimit sanksionuar në germën “a” të pikës 1 të nenit 5 dhe me kriterin ligjor të përpunimit sanksionuar në germën “a” të pikës 1 të nenit 6 të Ligjit.

Sa më sipër Zyra e Komisionerit vlerëson se argumentimi i Kontrolluesit nuk qëndron dhe se Kontrolluesi mbetet në shkelje të neneve 5 dhe 6 të Ligjit.

- Lidhur me konstatimin mbi delegimet e përpunimit të të dhënave drejt palëve të treta (kontratat e shërbimit me të tretë), Kontrolluesi argumenton se kontratat përmbajnë të gjitha elementët e parashikuara nga Ligji.

Duke qenë se kontratat për delegimin e përpunimit tek shoqëri të treta duhet të jenë të shkruara, palët e përfshira mund të zgjedhin për të lidhur një kontratë të veçantë për vendosjen e rregullave për mbrojtjen e të dhënave personale ose t'i përfshijnë ato si pjesë e kontratës së biznesit të tyre dhe në kuptim të ligjit, të dyja rastet janë të pranueshme.

Gjithashtu në pikën 5 të nenit 18 të Ligjit, përcaktohet se detyrimi për informim mund të kryhet nga përpunuesi në emër të Kontrolluesit, pra ky nen nuk parashikon vetëm detyrimet e kontrolluesit, por edhe të përpunuesit. Në këto kushte, Kontrolluesi gjykon se parashikimet në kontratat respektive e plotësojnë detyrimin për përcaktime specifike të detajuara duke pasur parasysh që mbi ofruesin e shërbimit vendoset detyrimi i përgjithshëm për zbatimin e të gjitha detyrimeve që rrjedhin nga Ligji.

Referuar argumentimit të mësipërm, Zyra e Komisionerit vlerëson se, në kontratat e përmendura, nuk janë parashikuar masa konkrete mbi detyrimet e palëve në lidhje me përpunimin e të dhënave personale, krijimin e kushteve të nevojshme teknike dhe organizative për përmbushjen e detyrimeve të Kontrolluesit, për të siguruar të drejtat e subjekteve të të dhënave, etj.

Referuar pikës 1 të nenit 20 të ligjit, për përpunimin e të dhënave, Kontrolluesi mund të punësojë përpunues që garantojnë përdorimin e ligjshëm dhe të sigurt të të dhënave, t'i përpunojë të dhënat vetëm në përputhje me udhëzimet e Kontrolluesit, etj. Në këtë kontekst, udhëzimet e Kontrolluesit, për një përpunim të ligjshëm, duhet të jenë të shkruara, të qarta dhe të dakorduara nga të dyja palët. Një detyrim i tillë parashikohet në pikën 2 të nenit 20 të Ligjit: *"Detyrimet e pikës 1 përcaktohen në kontratën e shkruar e kontrolluesit me përpunuesin"*.

Sa më sipër, Zyra e Komisionerit vlerëson se argumenti i Kontrolluesit nuk qëndron dhe Kontrolluesi mbetet në shkelje të nenit 20 të Ligjit dhe Udhëzimit nr.19 të Komisionerit.

- Sa i përket konstatimit në lidhje meurvejimin e punonjësve në vendin e punës, në ambiente të hapura pune, Kontrolluesi argumenton se ky sistem përdoret për qëllim të sigurisë personale të punonjësve dhe të personave të tjerë në këto ambiente, për mbrojtjen e pronës dhe parandalimin ose hetimin e situatave që rrezikojnë sigurinë dhe për këtë qëllim, zbatohet rregullorja specifike. Janë vendosur tabelat informuese si dhe nukurvejohen objekte të padobishme për qëllimin e synuar.

Pavarësisht sa më sipër, Udhëzimi nr. 11, paragrafi 10.3, përcakton që punëdhënësi mund të drejtojë kamerën e vëzhgimit në një vend pune të veçantë në të cilën punonjësit janë në punë në qoftë se vëzhgimi është thelbësor për: a) të parandaluar një kërcënim të dukshëm të dhunës në lidhje me punën e punonjësve, një dëm të

Në vijim, Zyra e Komisionerit vlerëson bashkëpunimin e Kontrolluesit me grupin e kontrollit administrativ.

Sa më sipër, në zbatim të neneve 5, 6, 18, 20, 27, 29, 30, 31 (pika 1, germa "a/l"), 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 nenet 5 dhe 6 të Ligjit;
2. Kontrolluesi të ndalojë përpunimin e të dhënave imazhe-video nëpërmjet sistemit të video-survejimit (CCTV) në ambientet e punës së punonjësve (zyrat e hapura), duke hequr përfundimisht kamerat përkatëse që mbulojnë këto ambiente;
3. 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;
4. Kontrolluesi të përfshijë në marrëveshjet me përpunuesit përkatës detyrimet sipas parashikimeve të nenit 20 të Ligjit dhe Udhëzimit nr.19 të Komisionerit;
5. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale, të zbatojë detyrimet e përcaktuara në Udhëzimin nr. 47, lidhur me Analizën e Ndikimit në të Dhënat Personale për të gjitha proceset/projektet e aplikueshme, si pjesë përbërëse e Sistemit të Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit (SMSI) për mbrojtjen e të dhënave personale.
6. Në zbatim të pikës 1, të nenit 32, të Ligjit, të përbushen detyrimet sipas këtij akti brenda afateve si vijon:
  - (i) Vazhdimisht, detyrimet e treguara në pikën 1 më sipër;
  - (ii) brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve, detyrimin e treguar në pikën 2 më sipër;
  - (iii) brenda 45 (dyzet e pesë ditëve), detyrimin e treguar në pikat 3, 4 dhe 5 më sipër.Afatet e sipërpërmendura fillojnë nga data marrjes dijeni të këtij akti.
7. Kontrolluesi të njoftojë Komisionerin për masat e marra.

Në rast mos përmbushjeje, 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 datë 17.02.2021

**KOMISIONERI**

**Besnik Dervishi**

