



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

**KOMISIONERI PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT DHE
MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE**
DREJTORIA PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE

Nr. 836/prot.

Tiranë më 13.06.2019

REKOMANDIM

Nr. 28, datë 13.06.2019

PËR KONTROLLUESIN “RED GROUP shpk – www.redgroup.al”

Në mbështetje të neneve 29, 30, 31 pika 1 gërma a/1 dhe 32 të ligjit nr.9887 datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar, neneve 77-112 të ligjit nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë”, si dhe provave të administruara në ngarkim të kontrolluesit “RED GROUP shpk – www.redgroup.al”.

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit Nr. 168 datë 27.05.2019 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, u krye hetimi administrativ pranë kontrolluesit “RED GROUP shpk – www.redgroup.al”, me objekt:

- Zbatimi i ligjit nr. 9887/2008 “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, si dhe verifikimi i ankesës në lidhje me marketingun e drejtpërdrejtë nëpërmjet telefonisë drejtuar numrit +3556820XXXXX, gjatë kryerjes së aktivitetit nga kontrolluesi “Red Group – www.redgroup.al”.

Hetimi administrativ pranë kontrolluesit u fokusua në trajtimin e ankesës, objekt i urdhit të inspektimit si dhe verifikimin e ligjshmërisë së përpunimit të të dhënave personale gjatë aktivitetit të kontrolluesit. Nga hetimi administrativ i kryer pranë këtij kontrolluesi, Zyra e Komisionerit konstatoi se:

1. Kontrolluesi realizon marketing për ofrimin e produkteve, nëpërmjet emisioneve televizive, në të cilat shfaq numrat telefonik për qëllim kontaktimi. Kontrolluesi disponon një call center me qëllim kontaktimin e klientëve, për tu ofruar produktet e reja. Në këtë call center veprojnë operatorë telefonik të cilët u përgjigjen telefonatave hyrëse dhe kryejnë telefonata dalëse. Kontrolluesi disponon një aplikacion online nëpërmjet të cilit regjistron klientët e rinj që plotësojnë formën e aplikimit në faqen zyrtare www.redgroup.al/kontakt/. Lista përmban klientë dhe të dhënat e regjistruara

janë emër, mbiemër, nr. telefoni, adresë banimi, porosia/prodakti, komunikimi audio etj. Në aplikacion nuk konstatohet një "listë e zezë" me qëllim identifikimin e klientëve të cilët refuzojnë të kontaktohen në vazhdimësi. Në kuadër të veprimtarisë, kontrolluesi mbledh dhe përpunon të dhënat CV, kartë identiteti, llogari bankare, adresë banimi, kontakt telefonik, imazhe-video dhe zërin për punëmarrësit si dhe emrin, mbiemrin, numrat e telefonit, adresën e banimit, porosinë/prodaktin, vlerën e produktit, imazhe-video dhe zërin për klientët dhe/ose vizitorët në dyqanet e tij.

2. Në kuadër të trajtimit të ankesës, verifikimit në sistem si dhe referuar deklarimeve të përfaqësuesit të kontrolluesit, u konkludua se ekziston mundësia që të jetë kryer telefonata nga operatorët e call center. Megjithatë, ishte e pamundur të verifikohet që numri i telefonit të ankuesit të gjendej në sistem, për arsye se në procedurat e brendshme të punës, është e parashikuar që nëse një numër klienti mund të jetë i gabuar apo vet klienti refuzon marrjen e telefonatave promovionale, atëherë numri telefonik ç'регистриrohet nga sistemi.
3. Nga verifikimi i kryer në regjistrin elektronik të KDIMDP-së, protokollin e Zyrës së Komisionerit si dhe nga hetimi administrativ i ushtruar, rezultoi se kontrolluesi nuk ka "Njoftuar" Zyrën e Komisionerit në lidhje me përpunimin e të dhënave personale, në zbatim të nenit 21 të ligjit nr. 9887/2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale" i ndryshuar.

"Njoftimi" mbi përpunimin e të dhënave personale për të cilat kontrolluesi është përgjegjës është i rëndësishëm, pasi u jep mundësinë subjekteve të të dhënave që të informohen mbi kategorinë e të dhënave që përpunohen, qëllimin e përpunimit të tyre, realizimin e detyrimeve ligjore nga ana e kontrolluesit etj. Kontrolluesi e përmbushi detyrim për njoftim, menjëherë pasi u njoh me Urdhrin e Komisionerit për kryerjen e hetimit administrativ pranë tij.

Konstatimi përbën shkelje administrative të pikës 1, të nenit 21 të ligjit nr.9887/2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale" i ndryshuar: "Çdo kontrollues duhet të njoftojë Komisionerin për përpunimin e të dhënave personale, për të cilat është përgjegjës. Njoftimi duhet të bëhet para se kontrolluesi të përpunojë të dhënat për herë të parë...".

4. Kontrolluesi, pavarësisht se ka vendosur një informacion të përgjithshëm, nuk informon plotësisht subjektet mbi përpunimin e të dhënave personale, të cilët vizitojnë faqen zyrtare www.redgroup.al dhe japin të dhënat e tyre si emër, mbiemër, nr. telefoni etj.

Informimi i subjekteve të të dhënave mbi përpunimin e të dhënave dhe të drejtat e tyre, mund të kryhet në faqen zyrtare të kontrolluesit nëpërmjet "Politikës së privatësisë". Informacioni i publikuar në "Politikat e Privatësisë", duhet të ketë për qëllim informimin e subjekteve të të dhënave që vizitojnë këtë portal, mbi mënyrat e përpunimit të të dhënave, masat e sigurisë, ruajtjen e konfidencialitetit, të drejtat e subjekteve të të dhënave dhe detyrimet e kontrolluesit në kuadër të mbrojtjes së privatësisë etj.

Zyra e Komisionerit vlerëson se mungesa e një rubrike të veçantë për *“Politikën e Privatësisë”* në faqen zyrtare të Kontrolluesit, privon subjektet e të dhënave personale nga e drejta për informim, sipas parashikimit të nenit 18 dhe të drejtat e parashikuara në Kreun IV *“Të drejtat e subjektit të të dhënave”*, të ligjit nr.9887/2008 *“Për mbrojtjen e të dhënave personale”* i ndryshuar, duke mos u dhënë mundësi në ushtrimin e tyre dhe duke i cënuar ato.

Konstatimi përbën shkelje administrative të pikës 1, të nenit 18 të ligjit nr.9887/2008 *“Për mbrojtjen e të dhënave personale”* i ndryshuar: *“Kontrolluesi, kur mbledh të dhëna personale, duhet të informojë subjektin e të dhënave për fushën dhe qëllimin, për të cilin do të përpunohen të dhënat personale...”* dhe Vendimit nr. 6/2013 *“Për përcaktimin e rregullave të hollësishme për sigurimin e të dhënave personale”*.

5. Kontrolluesi ka parashikuar masa për ruajtjen e konfidencialitetit në kontratat e punës me punëmarrësit, nëpërmjet nënshkrimit të deklaratës së konfidencialitetit, e cila konsiston në ruajtjen e informacionit që zotëron dhe informohet në kompani. Megjithatë, deklarata nuk është sipas formatit standard të miratuar me Vendimin nr.6/2012 të Komisionerit. Kontrolluesi nuk disponon *“Rregullore mbi përpunimin e të dhënave personale”* në zbatim dhe funksion të aktivitetit.

Nënshkrimit i *“Deklaratës së Konfidencialitetit”*, ka për qëllim që të gjithë punonjësit të cilët kanë akses në të dhënat personale, të kuptojnë qartë dhe drejtë detyrimet që ata kanë mbi përpunimin e të dhënave personale dhe ruajtjen e konfidencialitetit. Në aktin formal me titull *“Deklaratë Konfidencialiteti”*, dalë në zbatim të Vendimit nr.6/2013 të Komisionerit, punëmarrësit informohen mbi përgjegjësitë në rast transferimi në mënyrë abuzive të të dhënave personale tek personat e paautorizuar. Gjithashtu, duhet kuptuar drejt nga kontrolluesi rëndësia që ka hartimi i një rregulloreje të mirëfilltë për mbrojtjen e të dhënave personale, dhe përdorimi i saj nga nëpunësit e tij, si një akt bazë i cili ndërgjegjëson dhe detyron punonjësit për ruajtjen e konfidencialitetit, ruajtjen nga keqpërdorimi dhe mënyrën e administrimit të të dhënave personale.

Konstatimi përbën shkelje të nenit 27 dhe 28 të ligjit dhe Vendimit nr. 6/2013 të Komisionerit *“Për përcaktimin e rregullave të hollësishme për sigurimin e të dhënave personale”*.

6. Në hyrje të ambienteve në të cilat ushtron aktivitetin, kontrolluesi ka vendosur tabela informuese mbi prezencën e sistemit të video-survejjimit por ato nuk informojnë subjektete e të dhënave *“nëpunës”*, *“klientë”* *“vizitorë”* etj., mbi përpunimin e të dhënave personale imazhe-video, ushtrimin e të drejtës së subjekteve të të dhënave në rast të cënimit të privatësisë, etj.

Zyra e Komisionerit vëren se, mungesa e informimit të subjekteve të të dhënave lidhur me mbikëqyrjen e ambienteve nëpërmjet sistemit të video-survejjimit (CCTV), përbën shkelje administrative të nenit 18, pika 1 të Ligjit: *“Kontrolluesi, kur mbledh të dhëna personale, duhet të informojë subjektin e të dhënave për fushën dhe qëllimin, për të cilin do të përpunohen të dhënat personale”* dhe Udhëzimit Nr.3/2010 të

Komisionerit *"Për përpunimin e të dhënave personale me sistemin e video survejimit në ndërtesa dhe mjedise të tjera"*.

7. Kontrolluesi nuk disponon kontratë shërbimi me kompaninë e cila ofron shërbimin e menaxhimit të klientëve.

Zyra e Komisionerit e vlerëson tepër të rëndësishëm përfshirjen e parashikimeve të detyrimeve midis kontrolluesit dhe përpunuesit në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave, kushteve teknike dhe organizative, masat e sigurisë, ruajtjen e konfidencialitetit, garantimin e të drejtave të subjekteve të të dhënave si dhe çfarë do të ndodhë me të dhënat personale të përpunuara, pas përfundimit të efekteve ligjore të kontratës.

Konstatimi përbën shkelje administrative të nenit 20 të ligjit dhe Udhëzimit nr.19/2012 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"*.

Në përfundim të hetimit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i inspektimit hartoi procesverbalin përkatës i cili u nënshkrua edhe nga përfaqësuesi i kontrolluesit. Në datën 06.06.2019, kontrolluesi ka *"Njoftuar"* Zyrën e Komisionerit mbi përmbushjen e konstatimeve sipas procesverbalit të mbajtur në përfundim të hetimit administrativ.

Sa më sipër, në zbatim të neneve 18, 20, 21, 27, 28, 29, 30 dhe 31 pika 1, gërma a/1 dhe 32 të ligjit nr. 9887/2008 *"Për mbrojtjen e të dhënave personale"* i ndryshuar,

REKOMANDOJ:

1. Kontrolluesi *"RED GROUP shpk"*, në zbatim të nenit 18 të ligjit nr.9887/2008 *"Për mbrojtjen e të dhënave personale"* i ndryshuar, të marrë masa për hartimin edhe vendosjen e politikave të privatësisë në faqen www.redgroup.al.
2. Kontrolluesi *"RED GROUP shpk"*, në zbatim të nenit 18 të ligjit nr.9887/2008 *"Për mbrojtjen e të dhënave personale"* i ndryshuar, të ketë në vëmendje informimin e subjekteve mbi përpunimin e të dhënave imazhe-video nëpërmjet sistemit të video-survejimit (CCTV), sipas modelit standard të tabelës informuese të miratuar me Udhëzimin nr.3/2010 të Komisionerit *"Për përpunimin e të dhënave personale me sistemin e video survejimit në ndërtesa dhe mjedise të tjera"*.
3. Kontrolluesi *"RED GROUP shpk"*, në zbatim të neneve 21 dhe 22 të ligjit nr.9887/2008 *"Për mbrojtjen e të dhënave personale"* i ndryshuar, të ketë në vëmendje *"Njoftimin"* pranë Zyrës së Komisionerit, për të gjitha ndryshimet e mundshme në përpunimin e të dhënave personale, në vazhdimësinë e aktivitetit të tij.
4. Kontrolluesi *"RED GROUP shpk"*, në zbatim të neneve 27 dhe 28 të ligjit nr.9887/2008 *"Për mbrojtjen e të dhënave personale"* i ndryshuar, të hartojë rregulloren e brendshme në të cilën të parashikohen masa 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 etj., si dhe të nënshkruajë “Deklaratën e Konfidencialitetit” me punëmarrësit që kanë akses në të dhëna personale.

5. Kontrolluesi “RED GROUP shpk”, në cilësinë e kontrolluesit, të përfshijë në marrëveshjet me përpunuesit detyrimet e parashikuara në nenin 20 të ligjit nr.9887/2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar dhe Udhëzimin nr.19/2012 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.”.
6. Kontrolluesi “RED GROUP shpk”, të rishikojë procesin e përpunimit nëpërmjet sistemit të video-vëzhgimit (CCTV) të vendosur në ambientet e brendshme, nëse ka mënyra të tjera për të arritur qëllimin, në mënyrë që përpunimi të mos jetë në tejkalim të qëllimit.
7. Kontrolluesi “RED GROUP shpk”, të kryejë të gjitha detyrimet që burojnë nga ligji dhe nga ky akt, brenda një afati 30 ditor nga momenti i marrjes dijeni dhe të njoftojë me shkrim Zyrën e Komisionerit për masat e marra. Përbushja e këtyre detyrimeve nga kontrolluesi, përbën objekt kontrolli të vazhdueshëm nga Zyra e Komisionerit.
8. Në rast mos përbushje të detyrimeve të caktuara, Komisioneri vepron sipas nenit 30/2 dhe 39 të ligjit nr. 9887/2008 “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, 13.06.2019

KOMISIONERI
Besnik Dervishi

