



## REPUBLIKA E SHQIPËRISË

### KOMISIONERI PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT DHE MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE

Nr. 987/3 prot.

Tiranë më 4.10.2017

#### REKOMANDIM

Nr. 36, datë 4.10.2017

#### MBI

#### ZBATIMIN E LIGJIT PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE

Në mbështetje të neneve 29, 30, 31 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 datë 30.04.2015, "Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë", si dhe provave të administruara në ngarkim të kontrolluesit "Professional Marketing Albania" Shpk.

#### KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 173 datë 04.07.2017 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, u krye hetimi administrativ pranë kontrolluesit "Professional Marketing Albania" Shpk Tiranë, me objekt kontrolli:

- 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 përpunimit të të dhënave personale të klientëve.

Grupi i inspektimit, gjatë kryerjes së veprimeve procedurale, u asistua nga përfaqësuesit e Autoritetit Italian të Mbrojtjes së të Dhënave Personale në përputhje me paragrafin 2 të nenit 1 të Marrëveshjes së Bashkëpunimit midis dy autoriteteve homologe, si dhe nga përfaqësuesit e kontrolluesit, të cilët u njohën me Urdhrin nr. 173 datë 04.07.2017 të Komisionerit dhe me qëllimin e pranisë së përfaqësuesve të Autoritetit Italian të Mbrojtjes së të Dhënave Personale.

Nga hetimi administrativ i kryer pranë këtij kontrolluesi u konstatua se:

1. Kontrolluesi "Professional Marketing Albania" Shpk ofron shërbime në fushën e telemarketingut (call center) në funksion dhe për llogari të kontratave me palë të treta (shoqëri italiane), dhe në këtë kuadër përpunon të dhëna personale si "kontakte telefonike", "adresa" etj., për subjektet e të dhënave të cilat janë

shtetas italianë. Lidhur me këtë lloj përpunimi, në bazë të nenit 3/7 të ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar, ky subjekt konsiderohet "përpunues".

2. Klientët e "*Professional Marketing Albania*" Shpk, për llogari të të cilëve kryhen thirrje telefonike dalëse, janë *Vodafone Omnitel S.p.a* dhe *Sorgenia*. Gjithashtu janë evidentuar edhe shoqëri për të cilat nuk vijon marrëdhënia kontraktore për ofrimin e shërbimit (*Iren*-mbyllur në Maj 2017, *A2A*-mbyllur në Nëntor 2014, *Fly Energia*-mbyllur në Tetor 2014, *Cronos*- mbyllur në Mars 2015).

Në kontratën me Vodafone Omnitel S.p.a parashikohet që "*Professional Marketing Albania*" Shpk do të kryejë shërbimin e *call center* në dy mënyra, hyrëse dhe dalëse (*inbound/outbound*). Lista e klientëve aksesohet në sistemin e vënë në dispozicion nga shoqëria. Komunikimet do të realizohen nëpërmjet linjave të sigurta të komunikimit dhe nëpërmjet numrave VOIP (*voice over IP*) të vëna në dispozicion nga Vodafone Omnitel S.p.a si për thirrjet hyrëse po ashtu dhe për ato dalëse.

Në kontratën me shoqërinë Sorgenia, parashikohet që "*Professional Marketing Albania*" Shpk do të kryejë shërbimin e *call center* në mënyrë dalëse (duke thirrur klientin). Lista e klientëve dërgohet nëpërmjet postës elektronike (e-Mail). Klientët e Sorgenia janë klientë persona fizikë si dhe biznese të vogla dhe të mesme (persona juridikë). Klientët të cilët nuk dëshirojnë të kontaktohen sërish apo nuk pranojnë telefonata, regjistrohen në një listë të zezë (*black list*) e cila më pas i komunikohet Sorgenia-s po nëpërmjet postës elektronike (e-Mail).

3. "*Professional Marketing Albania*" Shpk ka nënshkruar një kontratë pajtimi/shërbimi (datë 01.02.2016) me operatorin "*Digicom*" Shpk nëpërmjet të cilës ky i ofron kontrolluesit shërbimin VOIP (*voice over IP*) dhe Internet. Pas analizimit të kontratës, Zyra e Komisionerit konstatoi se në të nuk janë specifikuar numrat dalës që janë blerë dhe afatet përkatëse të përdorimit. Gjithashtu në kontratë nuk janë parashikuar masa konkrete për garantimin e sigurisë dhe konfidencialitetit të të dhënave që përpunohen nëpërmjet rrjetit të shërbimit të telekomunikacionit (ofruar nga "*Digicom*" Shpk), në përmbushje të detyrimeve të parashikuara në nenet 20 dhe 27 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar.
4. Departamenti i TI-së administron një ambient/zyrë në të cilën janë të vendosur të gjithë punonjësit që kanë akses në infrastrukturën e teknologjisë dhe informacionit. "*Professional Marketing Albania*" Shpk disponon disa sisteme dhe aplikacione të ndryshme me qëllim arritjen e një efektiviteti sa më të lartë të aktivitetit dhe përmbushjen e detyrimeve kontraktuale:

- Vicidial për kryerjen e procesit të fushatës së telemarketingut (telefonatave dalëse/ *outbound*) për shoqëritë si Sorgenia, Iren etj.;
- Sistemi i Vodafone;

- Sistemi i Asterix (i cili shërben si një sistem ndërfaqe e VOIP me linjën fizike).

Në përfundim të kontrollit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i inspektimit hartoi procesverbalin (datë 21.09.2017), si dhe në respektim të së drejtës për t'u dëgjuar, në zbatim të neneve 87-89 të Ligjit nr. 44/2015, "Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë", në datën 03/10/2017 përpara marrjes së vendimit përfundimtar nga ana e Komisionerit, është mbajtur seanca dëgjimore me përfaqësuesin e kontrolluesit, lidhur me konstatimet e grupit të hetimit administrativ.

Përfaqësuesit e kontrolluesit depozituan parashtrimet e tyre në formë shkresore gjatë seancës dëgjimore (shkresa nr.29/09 prot) në lidhje me konstatimet e pasqyruara në procesverbalin e hetimit administrativ.

Sa i përket gjetjeve të Zyrës së Komisionerit në pikën 3 të procesverbalit të hetimit administrativ (pasqyruar dhe këtu më sipër) kontrolluesi pretendon se specifikimi i numrave dalës dhe afati i përdorimit të tyre nuk është relevant për efekt të hetimit administrativ.

Në objektin e veprimtarisë së kontrolluesit përfshihet çdo lloj veprimi/përpunimi lidhur me të dhënat personale. Në këtë kuadër përbën mjaft interes verifikimi i aktivitetit të kontrolluesit lidhur me telemarketingun, evidentimi i numrave të përdorur gjatë thirrjeve telefonike, evidentimi i numrave të kontaktuar dhe në vijim vlerësimi i këtij aktiviteti në përputhje me parimet e mbrojtjes së të dhënave personale.

Gjthashtu kontrolluesi pretendon se marrëveshja e nënshkruar me ofruesin e shërbimeve VOIP dhe internet është një marrëveshje kuadër dhe e një natyre tregtare e cila nuk i jep shoqërisë ofruese të shërbimit, (pra shoqërisë "Digicom" Shpk) cilësinë e përpunuesit të të dhënave.

Gjatë hetimit të ushtruar pranë këtij kontrolluesi, Zyra e Komisionerit konstatoi se shoqëria "Digicom" Shpk ofron të gjithë infrastrukturën teknike dhe operative për realizimin e përpunimit nga ana e kontrolluesit. Për këtë arsye vlerësoi edhe nevojën e kryerjes së inspektimit pranë shoqërisë "Digicom" Shpk. Duke qenë se pikërisht marrëdhënia tregtare e krijuar nëpërmjet kontratës së përmendur më sipër (pra pronësia mbi mjetet e përpunimit dhe instrumentet elektronike sipas nenit 3, pikat 9 dhe 10 të Ligjit nr. 9887 datë 10/03/2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar), i lejon shoqërisë "Digicom" Shpk të ketë akses në të dhëna personale (numrat e klientëve të shoqërisë Professional Marketing Albania Shpk sipas nenit 3/1 të Ligjit nr. 9887 datë 10/03/2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar) dhe mundësia për të kryer veprime me këto të dhëna (sipas nenit 3/12) e bën këtë shoqëri "përpunues" sipas nenit 3/7 të Ligjit nr. 9887 datë 10/03/2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar.

Gjithashtu kontrolluesi pretendon se ushtron kujdes që marrëveshjet e lidhura me furnitorët të jenë në përputhje me legjislacionin shqiptar duke i bërë referencë në këtë rast vetëm Ligjit 9918 datë 19.05.2008 “Për komunikimet elektronike dhe postare” i ndryshuar, i cili është ligji material që rregullon fushën e komunikimeve elektronike. Theksojmë se kontrolluesi, në ushtrimin e aktivitetit, duhet të sigurojë përputhshmëri me tërësinë e legjislacionit shqiptar i cili është i zbatueshëm, duke përfshirë këtu dhe Ligjin nr. 9887 datë 10/03/2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar i cili mbron një nga të drejtat themelore si ajo e privatësisë.

Zyra e Komisionerit vlerëson se kërkesat ligjore të cituara më sipër sa i përket garantimit të sigurisë dhe konfidencialitetit të të dhënave mund të pasqyrohen dhe në një dokument i cili i bashkëngjitet marrëveshjes kuadër në formën e aneksit të saj.

Zyra e Komisionerit vlerëson se kontrolluesi “Professional Marketing Albania” Shpk është përgjegjës për përcaktimin e masave konkrete të sigurisë dhe konfidencialitetit të të dhënave, si dhe kontrollin e nivelit të sigurisë së të dhënave personale që përpunohen për llogari të tij nga përpunuesi “Digicom” Shpk. Niveli i sigurisë që duhet të garantojë kontrolluesi dhe përpunuesi duhet të jenë të përcaktuar në kontratën e nënshkruar midis palëve.

Gjithashtu, të drejtat e subjekteve të të dhënave duhet të garantohen në çdo rast dhe në të njëjtin nivel si nga kontrolluesi ashtu edhe nga përpunuesi. Garantimi i të drejtave të subjekteve garanton përpunimin e ligjshëm, të saktë dhe të drejtë të të dhënave personale.

Pavarësisht statusit të palëve kontraktuale, “kontrollues” apo “përpunues” detyrimet që burojnë nga neni 20 i ligjit vlejnë njësoj për të dyja.

Në kuadër të garantimit të sigurisë së të dhënave personale, “Professional Marketing Albania” Shpk ka hartuar “Rregulloren për mbrojtjen e të dhënave personale” por në përmbajtje të saj Zyra e Komisionerit konstaton mangësi sa i përket parashikimit të dispozitave lidhur me afatin e mbajtjes së të dhënave personale për çdo kategori të subjekteve të të dhënave personale që ka deklaruar në “formularin e njoftimit”, tërësinë e të drejtave që gëzojnë subjektet e të dhënave personale dhe sa i përket masave dhe kushteve teknike administrative gjatë procesit të transferimit të të dhënave personale me klientët (shoqëritë e huaja), në kundërshtim me nenin 27 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar.

Zyra e Komisionerit e vlerëson si mjaft të rëndësishëm hartimin korrekt dhe të plotë qoftë të marrëveshjes midis kontrolluesit dhe përpunuesit ashtu dhe të rregullores për mbrojtjen e të dhënave personale, pasi këto dokumente përbëjnë bazën e referimit për çdo përpunim të të dhënave, për çdo punonjës, dhe përcaktojnë standardet 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).

Sa më sipër, në zbatim të neneve 29, 30 dhe 31/1, gërma a/1 dhe 32 të Ligjit Nr.9887, datë 10.03.2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale" i ndryshuar,

#### REKOMANDOJ:

1. Marrjen e masave konkrete për garantimin e sigurisë, konfidencialitetit të të dhënave që përpunohen nëpërmjet rrjetit të shërbimit të telekomunikacionit (ofruar nga "Digicom" Shpk), dhe krijimin e kushteve teknike dhe organizative për të garantuar të drejtat e subjekteve të të dhënave personale (nenet 12-17 të ligjit), duke parashikuar dispozita konkrete në përmbajtje të kontratës së pajtimit (kontratë shërbimi) në zbatim të nenit 20 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar.
2. Përfshirjen në përmbajtje të "Rregullores për mbrojtjen e të dhënave personale" të rregullave specifike mbi afatet e mbajtjes së të dhënave, të drejtat e subjekteve dhe masave teknike organizative lidhur me procesin e transferimit të të dhënave personale me klientët (shoqëritë italiane), në zbatim të nenit 27 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar.
3. Pëmbushjen nga ana e kontrolluesit "Professional Marketing Albania" sh.p.k, të detyrimeve të parashikuara në pikat 1 dhe 2, brenda një afati 30 (tridhjetë) ditor nga momenti i marrjes dijeni.
4. Në rast mos përbushje të këtyre detyrimeve, Komisioneri vepron sipas nenit 30/2 dhe 39 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 4/10/2017.

