



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

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

Nr. 988/4 prot.

Tiranë më 4.102017

REKOMANDIM

Nr. 37, 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 "Albania Marketing Service" Shpk

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit Nr.174, datë 04.07.2017 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, u krye hetim administrativ pranë kontrolluesit "Albania Marketing Service" 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. 174 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. Albania Marketing Service Shpk është një shoqëri e specializuar në dhënie e shërbimeve marketing dhe *contact center*. Objekti i veprimtarisë së saj është dhënia e shërbimeve të marketingut shoqërive të administrimit publik për t'i lejuar ato të ndërtojnë e të ruajnë marrëdhënie personale me klientët e tyre përmes përdorimit të llojeve të ndryshme të komunikimit. Në këtë kuadër, Albania Marketing Service Shpk përpunon të dhëna personale si "*kontakte telefonike*", "*adresa*" etj., për

subjektet e të dhënave të cilat janë shtetas italianë. Në bazë të nenit 3/7 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar, Albania Marketing Service Shpk konsiderohet “përpunues”.

2. Albania Marketing Service Shpk ka lidhur një kontratë me shoqërinë *In&Out S.p.a* që operon si pjesë e grupit “Teleperformance Italia”. Teleperformance Italia zhvillon shërbime *call center* për klientët e saj. Sipas objektit të kësaj kontrate, Teleperformance Italia i delegon shoqërisë Albania Marketing Service Shpk kryerjen e disa shërbimeve lidhur me thirrjet *outbound, inbound* dhe aktivitetet *back-office*.
3. Albania Marketing Service Shpk kryen shërbimet në ambientet e saj duke u lidhur me sistemet informatike *CRM* (menaxhim i marrëdhënieve me klientët) dhe Telefoni, të Teleperformance Italia ose klientëve (shoqërive) me të cilët ka nënshkruar kontratë. Në kontratat e nënshkruara janë parashikuar masa për garantimin e sigurië dhe konfidencialitetit të të dhënave që përpunohen. Lidhja realizohet përmes rrjetit internet ku akses i kufizuar dhe siguria garantohet duke përdorur protokollin *https* ose shërbime transferimi të dhënash që mundësojnë enkriptimin e të dhënave etj.
4. Albania Marketing Service Shpk nuk përdor lista abonentësh që disponohen ekskluzivisht nga kjo shoqëri. Burim i listave ku kryhen fushatat e telemarketingut është Teleperformance Italia ose klienti. Operatorët e Albania Marketing Service Shpk nuk marrin në telefon numra që nuk janë pjesë e listave të paracaktuara.
5. Autoriteti Italian i Mbrojtjes së të Dhënave Personale, ka konstatuar dhe vënë në dispozicion të Zyrës së Komisionerit, aktivitete telemarketingu drejt subjekteve të të dhënave në Itali, në mungesë të pëlqimit të të interesuarve ose pas kundërshtimit të këtyre të fundit. Për të verifikuar kryerjen ose jo të këtyre thirrjeve (telemarketing) nga operatorët e Albania Marketing Service Shpk, u realizuan kontrole për të verifikuar përputhshmërinë e numrave të sinjalizuar me numrat në bazën e të dhënave të Albanian Marketing Service Shpk.
6. Nga verifikimi në databazë i numrave të subjekteve të të dhënave të vëna në dispozicion nga Autoriteti Italian i Mbrojtjes së të Dhënave Personale, rezultoi pozitiv vetëm një sinjalizim, pra u gjet në databazë vetëm një numër fundor. Ky numër rezulton dhe në listën e numrave *VOIP* të vënë në dispozicion të grupit të hetimit administrativ nga Albania Marketing Service Shpk, të përdorura për zhvillimin e fushatave të Albanian Marketing Service Shpk me klientët.

Në përfundim të kontrollit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i inspektimit hartoi procesverbalin (datë 22.09.2017), 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.

Përfaqësuesi i kontrolluesit gjatë seancës dëgjimore parashitroi këto pretendime lidhur me konstatimet e grupit të inspektimit:

Sa i përket sinjalizimit të rezultuar pozitiv gjatë inspektimit në databazë, treguar edhe gjatë auditit në sistem, rezulton që numri i kontaktuar ka shprehur mospëlqimin dhe në

mënyrë të menjëhershme është vendosur në "listën e zezë/blacklist" me motivin "Privacy".

Zyra e Komisionerit vlerëson se ekzistenca e pëlqimit të klientëve është e vetmja mundësi, referuar nenit 6 të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale" i ndryshuar, për të legjitimuar përpunimin e të dhënave personale.

Të drejtat e subjekteve të të dhënave duhet të garantohen në çdo rast dhe në të njëjtin nivel si nga kontrolluesi dhe nga përpunuesi. Në bazë të nenit 20, pika 1/c të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar, përpunuesi i të dhënave personale ka detyrimin të krijojë, në marrëveshje me kontrolluesin, kushtet e nevojshme teknike dhe organizative për përmbushjen e detyrimeve të kontrolluesit, për të siguruar të drejtat e subjekteve të të dhënave personale.

Garantimi i të drejtave të subjekteve garanton përpunimin e ligjshëm, të saktë dhe të drejtë të të dhënave personale. Pavarësisht statusit si përpunues, detyrimet që burojnë nga neni 20 i ligjit vlejnë njësoj për të dyja palët "kontrollues" apo "përpunues".

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. "Albania Marketing Service" Sh.p.k, t'i kushtojë vëmendje krijimit të kushteve të nevojshme teknike dhe organizative, në marrëveshje me kontrolluesin, për përmbushjen e detyrimeve në zbatim të nenit 20/1/c të Ligjit nr. 9887, datë 10/03/2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar,
2. Në rast mos përmbushje të detyrimeve të caktuara, 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

KOMISIONERI
Besnik Dervishi
Besnik Dervishi