



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

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

Nr. 172 / prot.  
18

Tiranë më 25.06.2020

VENDIM

Nr. 17, datë 25.06.2020

PËR KONTROLLUESIN “*DIRECT DIALS*” SHPK

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*”), si dhe provave të administruara në ngarkim të kontrolluesit “*Direct Dials*” SHPK,

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 45, datë 26.02.2020 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim “*Komisioneri*”), u krye hetimi administrativ pranë kontrolluesit “*Direct Dials*” SHPK (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 ana e kontrolluesit.

Komisioneri për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, pasi shqyrtoi relacionin e hetimit administrativ, procesverbalin e konstatimit dhe provat e administruara gjatë ushtrimit të hetimit pranë kontrolluesit “*Direct Dials*” SHPK, konstaton se:

1. Kontrolluesi e ushtron veprimtarinë në fushën e shërbimeve financiare dhe të telekomunikacionit (*call center*) që prej muajit nëntor 2019. “*Direct Dials*” SHPK i ofron shërbime telefonike shoqërisë Pearl Capital Bussines Funding L.L.C., e cila është e regjistruar në New York (SHBA), për mbledhjen e detyrimeve të debitorëve

ekzistues, shërbim klienti, lëvrimi i fondeve për biznese në SHBA në formën e parapagimit financiar, etj.

2. Nga hetimi administrativ u konstatua se për kategorinë e subjekteve, kandidatë për punë (që nuk janë përzgjedhur), nuk ishte parashikuar afat për mbajtjen e të dhënave personale, në kundërshtim me nenin 5 të Ligjit dhe Udhëzimin nr. 42, datë 20.07.2014 të Komisionerit "*Për përpunimin e të dhënave personale të kandidatëve për punë*" i ndryshuar (në vijim Udhëzimi nr.42).

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 pale të tretë në cilësinë e përpunuesit, të realizojë shkatërrimin e tyre, në të kundërt përpunimi i mëtejshëm i të dhënave konsiderohet i paligjshëm;

3. Në kuadër të marrëdhënies së punës, Kontrolluesi mbledh të dhëna biometrike "*gjurmë gishtash*" të punonjësve të cilët aksesojnë zyrat, me qëllim llogaritjen e orëve të punës. Të dhënat biometrike të punonjësve, që administrohen nëpërmjet sistemit elektronik, në kuadër të hyrje-daljeve në ambientet e kontrolluesit, përpunohen në kundërshtim me parashikimet e Udhëzimit nr. 11, datë 08.09.2011 "*Mbi përpunimin e të dhënave të punonjësve në sektorin privat*" i ndryshuar (në vijim Udhëzimi nr.11).

Zyra e Komisionerit vlerëson se, në rastet kur përdorimi i të dhënave biometrike nuk është rregulluar nga ligji, kontrolluesi i të dhënave personale (punëdhënësi) duhet fillimisht të njoftojë Zyrën e Komisionerit për qëllimin dhe arsyet e mbledhjes dhe përdorimit të të dhënave biometrike.

4. Kontrolluesi, në kuadër të garantimit të sigurisë së ambienteve ku ushtron veprimtarinë, ka instaluar një sistem video-survejimi (CCTV). Kamerat e sistemit në fjalë janë pozicionuar, ndër të tjera, në ambientet e brendshme të zyrave, ku ushtrojnë veprimtarinë e tyre punëmarrësit, në kundërshtim me parashikimin e Udhëzimit nr.11.

Zyra e Komisionerit vlerëson se instalimi i sistemit të video survejimit, në ambientet e punës së punëmarrësve, çënon 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 dhe me nenin 6 të ligjit, pasi sistemi i video survejimit duhet të konsiderohet si mjeti i fundit për të realizuar qëllimin e përpunimit.

5. Kontrolluesi ka vendosur tabela informuese lidhur me përpunimin e të dhënave personale nëpërmjet 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 njohjen me të drejtat që iu janë akorduar në Kushtetutë dhe Ligj, si dhe ushtrimin e këtyre të drejtave në praktikë. Mospërbushja e këtij detyrimi, nga ana e Kontrolluesit, mund të sjellë pasoja 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.

6. Kontrolluesi, nuk ka vendosur “Politika Privatësie” në faqen zyrtare [www.directdials.com](http://www.directdials.com), me qëllim informimin e subjekteve të të dhënave që vizitojnë këtë faqe interneti, 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., në kundërshtim me parashikimet e nenit 18 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, çdo kontrollues që përpunon të dhëna personale, pavarësisht faktit nëse përpunimi bëhet në mënyrë elektronike apo manuale, dhe pavarësisht faktit nëse mbledh apo jo të dhëna personale nëpërmjet faqes online në internet, ka detyrimin që të publikojë “Politikat e privatësisë”, pasi kontakti paraprak i çdo subjekti të dhënash realizohet nëpërmjet faqes online në internet. Në këtë kuadër, publikimi i “Politikave të privatësisë” përmbush më së miri qëllimin e informimit.

7. Nga verifikimi i kryer në regjistrin elektronik dhe në protokollin e Zyrës së Komisionerit, si dhe nga hetimi administrativ i ushtruar, rezultoi se Kontrolluesi e 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) deklarin në rubrikën 4 “*Kategoritë e të dhënave personale që përpunohen*”, për të dhëna biometrike, formimi-diploma-medalje, etj.
- (ii) deklarin në rubrikën 6 “*qëllimi i përpunimit*”.

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 të dhënave të tyre, nga ana e Kontrolluesit, 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.

8. Kontrolluesi, nuk disponon "*Rregulloren për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*", në të cilën të parashikohen rregulla specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave të klientëve dhe punonjësve, sigurinë e të dhënave, afatet e mbajtjes së të dhënave, të drejtat e subjekteve, etj, në kundërshtim me parashikimet e nenit 27 të ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se hartimi i një "*Rregulloreje specifike për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*", në të cilën të parashikohen rregulla dhe procedura organizative specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale (për çdo kategori subjekti të dhënash), sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, etj., konsiderohet një detyrim shumë 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 të Kontrolluesit për çdo kategori subjektësh të të dhënave, sipas deklarimeve në "*Formularin e Njoftimit*";

9. Kontrolluesi nuk ka marrë masa në kuadër të trajnimit të punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, lidhur me legjislacionin 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 në 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 certifikueshëm, 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 inspektimit hartoi procesverbalin përkatës i cili u nënshkrua nga përfaqësuesi i



Kontrolluesit. 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", Kontrolluesi është ftuar të marrë pjesë në seancë dëgjimore, përpara marrjes së vendimit përfundimtar nga ana e Komisionerit.

Përfaqësuesit e Kontrolluesit janë paraqitur në seancën dëgjimore të organizuar nga Zyra e Komisionerit, kanë pranuar shkeljet e konstatuara, kanë paraqitur pretendimet me shkrim si dhe kanë dokumentuar rikuperimin e shkeljeve të konstatuara gjatë hetimit administrativ të ushtruar, si më poshtë vijon:

- Janë asgjësuar të gjitha CV-të e kandidatëve për punë dhe në rregulloren e brendshme të kompanisë është përcaktuar afat për mbajtjen e të dhënave personale të aplikantëve për punë.
- Është marrë pëlqimi i punëmarrësve për mbledhjen e gjurmëve të gishtave nëpërmjet aneks kontratës "Mbi mbledhjen, ruajtjen dhe përpunimin e të dhënave biometrike". Të dhënat e grumbulluara përdoren vetëm për monitorimin e zbatimit të orarit të punës.
- Në rregulloren për mbrojtjen e të dhënave personale, është parashikuar vendosja e sistemit të video-survejitimit (CCTV). Gjithashtu është përshtatur tabela informuese sipas modelit standard të miratuar në Udhëzimin nr. 3 të Komisionerit;
- Po merren masa për plotësimin e politikave të privatësisë në faqen zyrtare [www.directdials.com](http://www.directdials.com), megjithatë, website është krijuar rishtazi dhe është ende në fazë ndërtimi dhe nuk ka përfunduar plotësisht.
- Është përditësuar "Formulari i Njoftimit";
- Lidhur me konstatimin mbi trajnimin e punonjësve që kanë akses në të dhënat personale, Kontrolluesi deklaroi se që nga momenti i themelimit, i gjithë stafi ka ndjekur trajnime specifike mbi mënyrën e funksionimit të punës, sistemet e përdorura dhe qasjen kundrejt të dhënave personale. Punëmarrësit kanë firmosur një non-disclosure agreement (NDA) dhe një kod sjellje ku parashikohen të gjitha rregullat e organizimit, funksionimit, të të drejtave, detyrimeve të kompanisë. Megjithatë, Kontrolluesi rikonfirmon gatishmërinë për të bashkëpunuar me Zyrën e Komisionerit.

Lidhur me pretendimet dhe provat e paraqitura nga kontrolluesi mbi konstatimet e evidentuara nga grupi i inspektimit në procesverbalin e hetimit administrativ, Zyra e Komisionerit vlerëson se Kontrolluesi ka dokumentuar rikuperimin e disa prej shkeljeve administrative të konstatuara në kontrollin e ushtruar pranë tij. Ndonëse Zyra e Komisionerit e vlerëson këtë qëndrim dhe reflektim të menjëhershëm, kjo nuk e përjashton kontrolluesin nga përgjegjësia administrative pasi shkeljet e konstatuara, janë kryer para daljes së urdhrat të kontrollit.

Si përfundim, shkeljet e konstatuara gjatë ushtrimit të hetimit administrativ, në kuptim të nenit 39, pika 1, gërmat "a" dhe "b" të ligjit, përbëjnë kundërvajtje administrative dhe sanksionohen me gjobë, si më poshtë:



- a. *Kontrolluesit, që përdorin të dhëna personale në kundërshtim me kreun II "Përpunimi i të dhënave personale", dënohen me 10 000 deri në 500 000 lekë;*
- b. *Kontrolluesit, që nuk përmbushin detyrimin për të informuar, të përcaktuar në nenin 18 të këtij ligji, dënohen me nga 10 000 deri në 300 000 lekë.*

Në bazë të pikës 2, të nenit 39, të ligjit, personat juridikë, për kundërvajtjet e mësipërme administrative, dënohen me dyfishin e gjobës së përcaktuar në pikën 1 të këtij neni.

Për zgjedhjen e masës së gjobës, Zyra e Komisionerit ka parasysh faktin se shkeljet e konstatuara janë serioze. Ato lidhen me garantimin e parimeve dhe përpunimin e ligjshëm të të dhënave. Gjithashtu, vendimi i Komisionerit bazohet në mënyrën e reagimit të kontrolluesit për rikuperimin e shkeljeve të konstatuara.

### **PËR KËTO ARSYE:**

Sa më sipër, në zbatim të neneve 5, 6, 18, 21, 27, 29, 30, 39 (pika 1, gërmat "a" dhe "b"), si dhe nenet 40 dhe 41 të ligjit,

### **V E N D O S A:**

1. Dënimin e Kontrolluesit me gjobë në vlerën 20 000 (njëzetë mijë) lekë, për shkelje të detyrimeve të përcaktuara në Kreun II të ligjit;
2. Dënimin e Kontrolluesit me gjobë në vlerën 20 000 (njëzetë mijë) lekë, për shkelje të detyrimit të përcaktuar në nenin 18 të ligjit;
3. Kontrolluesi, të marrë masa për implementimin në praktikë të afateve për ruajtjen e të dhënave personale për kategoritë e subjekteve, të dhënat personale të të cilëve ai përpunon, duke përcaktuar edhe procedurat e shkatërrimit ose fshirjes së tyre pas përfundimit të këtij afati, në zbatim të nenit 5 të ligjit. Për këto afate të informohen edhe subjektet e të dhënave;
4. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 5 të ligjit, 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 tyre;
5. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 18 të ligjit, të marrë masa për përmbushjen e detyrimit për informimin e subjekteve të të dhënave personale, mbi qëllimin dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave, duke vendosur "*Politikën e Privatësisë*" në faqen zyrtare si dhe vendosjen e tabelave informuese mbi prezencën e sistemit të video-survejjimit, sipas modelit të miratuar në Udhëzimin nr. 3 të Komisionerit;
6. Kontrolluesi, të ketë në vëmendje përditësimin e njoftimit, në rast të ndryshimit të gjendjes së përpunimit të të dhënave personale për të cilat është përgjegjëse, në zbatim të neneve 21 dhe 22 të Ligjit;

7. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 27 të ligjit, të hartojë rregulloren e brendshme në të cilën të parashikohen masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, mënyrat e përpunimit të të dhënave, të drejtat e subjekteve të të dhënave, etj;
8. 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 dhe 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, Kontrolluesi, në zbatim të germës "b" të pikës 42 të Udhëzimit nr. 47, depoziton pranë Zyrës së Komisionerit një kopje të certifikatës së përputhshmërisë;

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

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

10. Kontrolluesi të njoftojë Zyrën e Komisionerit për masat e marra.
11. Gjyba arkëtohet nga kundërvajtësi në Buxhetin e Shtetit, jo më vonë se 30 (tridhjetë) ditë nga komunikimi i këtij Vendimi. Me kalimin e këtij afati, ky Vendim kthehet në titull ekzekutiv dhe ekzekutohet në mënyrë të detyrueshme nga Zyra e Përmbartimit.
12. Kundër këtij Vendimi mund të bëhet ankim në Gjykatën Administrative të Shkallës së Parë Tiranë, brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga komunikimi i këtij Vendimi.

Ky Vendim u shpall sot më datë 25.06.2020.

**KOMISIONERI**

**Besnik Dervishi**

