



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

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

Nr. 360/6 prot.

Tiranë më 25.06.2020

VENDIM

Nr. 18, datë 25.06.2020

PËR KONTROLLUESIN "SARA CALL CENTER" 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*"), neneve 77-112 të 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 "*Sara Call Center*" SHPK,

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr.54 datë 02.03.2020 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim "*Komisioneri*"), u krye hetim administrativ pranë kontrolluesit "*Sara Call Center*" 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 kontrolluesi "*Sara Call Center*" SHPK.

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 "*Sara Call Center*" SHPK, konstaton se:

1. Kontrolluesi, ushtron veprimtarinë në fushën e *call center*. Referuar kontratës aktuale të shërbimit me shoqërinë Italiane, "*Sara Call Center*" SHPK ofron shërbim *call center* me objekt shitjen e energjisë elektrike, gas natyral etj., për klientët/shtetasit italianë.

Në kuadër të marrëdhënies së punës, Kontrolluesi mbledh dhe përpunon disa kategori të të dhënave personale dhe sensitive për subjektet e të dhënave personale "*kandidatë për*



*punë*”, “*punonjës*” dhe “*vizitorë*”. Të dhënat përpunohen manualisht, si dhe nëpërmjet mjeteve elektronike.

2. Lidhur me kategoritë e subjekteve të të dhënave punëmarrës Kontrolluesi administron kartelat mjekësore të tyre, së bashku me dosjet personale.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, administrimi i të dhënave shëndetësore në të njëjtin vend me dokumentacionin plotësues të punëmarrësit është në kundërshtim me parashikimet e neneve 5 dhe 7 të ligjit dhe Udhëzimin nr. 11, datë 08.09.2011 mbi “*Përpunimin e të dhënave të punonjësve në sektorin privat*” (në vijim, “*Udhëzimi nr. 11*”).

3. Lidhur me kategoritë e subjekteve të të dhënave punëmarrës të larguar dhe kandidatë për punë, Kontrolluesi nuk ka parashikuar asnjë afat për kohën e ruajtjes së të dhënave personale. Të dhënat ruhen për një periudhë të pacaktuar në kundërshtim me parimet e mbrojtjes së të dhënave personale, parashikuar në germën “*d*”, të pikës 1, të nenit 5 të Ligjit, Udhëzimit nr.11 dhe Udhëzimin nr. 42, datë 20.07.2014 të Komisionerit “*Për përpunimin e të dhënave personale të kandidatëve për punë*” (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;

4. Kontrolluesi, në kuadër të garantimit të sigurisë së ambienteve ku ushtron veprimtarinë ka instaluar një sistem video survejimi. Kameran e sistemit në fjalë janë pozicionuar, ndër të tjera, në ambientet e brendshme të zyrave, ku ushtrrojnë 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 të Ligjit, pasi sistemi i video survejimit duhet të konsiderohet si mjeti i fundit për të realizuar qëllimin e përpunimit.

5. Kontrolluesi nuk ka vendosur një tabelë informuese në lidhje me praninë e sistemit të video survejimit, në kundërshtim me parashikimet 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 parashikimet në nenin 27 të Ligjit, si dhe në Udhëzimin nr. 3.

6. Kontrolluesi disponon kontrata me palë të treta si me mjekun e ndërmarrjes dhe shoqërinë private të sigurisë fizike. Në kontratat e lidhura nuk parashikohen detyrimet e palëve mbi përpunimin e të dhënave personale, në kundërshtim me parashikimet në nenin 20 të ligjit dhe Udhëzimit nr. 19, datë 03.08.2012 të Komisionerit “*Mbi rregullimin e marrëdhënieve mes kontrolluesit dhe përpunuesit në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave dhe përdorimit të një kontrate tip në rastet e këtij delegimi*” i ndryshuar (Në vijim, “*Udhëzimi nr. 19*”);

Zyra e Komisionerit vlerëson se, në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave dhe/ose një shërbimi, Kontrolluesi duhet të sigurohet që përpunuesi të garantojë përpunim të ligjshëm dhe të sigurt të të dhënave. Detyrimet e përpunuesit për përpunimin e të dhënave personale, parashikohen në nenin 20 të ligjit dhe rregullohen me aplikimin e Udhëzimit nr.19.

7. Nga verifikimi i kryer në regjistrin elektronik të subjekteve kontrolluese, në protokollin e Zyrës së Komisionerit, si dhe nga hetimi administrativ i ushtruar, rezultoi se Kontrolluesi nuk kishte përmbushur detyrimin për njoftim në zbatim të nenit 21 të ligjit.

Në pikën 1, të nenit 21 të ligjit, parashikohet se njoftimi duhet të bëhet para se kontrolluesi të përpunojë të dhënat për herë të parë ose kur kërkohet ndryshimi i gjendjes së njoftimit të përpunimit të njoftuar më parë.

Kontrolluesi, sipas ekstraktit të Qendrës Kombëtare të Biznesit është krijuar dhe ushtron veprimtarinë e saj që prej datës 07.12.2016.

Në pikën 1, të nenit 25 të Ligjit parashikohet se kontrolluesi nuk mund të fillojë përpunimin e të dhënave personale pa njoftuar më parë Zyrën e Komisionerit.

Në këto kushte, konsiderohet shkelje serioze e legjislacionit për mbrojtjen e të dhënave personale përpunimi i të dhënave personale, pa njoftuar dhe pa u regjistruar më parë, në regjistrin elektronik të subjekteve kontrolluese, të administruar nga Zyra e Komisionerit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se realizimi i detyrimit për njoftim është i rëndësishëm, pasi i jep mundësinë subjekteve të të dhënave që të informohen mbi përpunimin që kryen Kontrolluesi dhe realizimin e detyrimeve ligjore. Kjo i jep mundësi reale subjektit të të dhënave për të ushtruar në mënyrë korrekte të drejtat që i rezervojnë shprehimisht dispozitat e Ligjit.



Kontrolluesi e ka kryer këtë detyrim më datë 04.03.2020, pas fillimit të hetimit administrativ.

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, sigurinë e të dhënave, afatet e mbajtjes së të dhënave, të drejtat e subjekteve, etj.

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.

9. Nga verifikimi i dosjeve të personelit dhe deklaratimet e përfaqësuesit të Kontrolluesit, konstatohet se janë nënshkruar “*Deklarata Konfidencialiteti*” vetëm me operatorët telefonike, ndërsa me punonjësit e tjerë (në pozicionin e burimeve njerëzore), të cilët kanë akses në të dhëna personale, deklaratat nuk janë nënshkruar, në kundërshtim me parashikimin në nenin 28 të ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se nënshkrimi i “*Deklaratës së Konfidencialitetit*” ka për qëllim ndërgjegjësimin e plotë të deklaruesit ndaj punëdhënësit për ruajtjen e të dhënave personale, të dhënave që i mëson për shkak të detyrës apo pozicionit që ka, si dhe paralajmërohet marrja e masave të menjëherëshme administrative në rast të shkeljes së këtij standardi.

10. 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*”).

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.

Përfaqësuesi i Kontrolluesit është paraqitur në seancën dëgjimore të organizuar nga Zyra e Komisionerit, ka pranuar shkeljet e konstatuara, por nuk ka paraqitur prova për rikuperimin e shkeljeve të konstatuara gjatë hetimit administrativ të ushtruar.



Si përfundim, shkeljet e konstatuara gjatë ushtrimit të hetimit administrativ në kuptim të nenit 39, pika 1, gërmat "a", "b" dhe "dh" të ligjit nr.9887 datë 10.03.2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale" i ndryshuar, 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 15.000 deri në 500.000 lekë";
- b) "Kontrolluesit, që nuk përmbushin detyrimin për të informuar, të përcaktuar në nenin 18 të këtij ligji, dënohen me 10 000 deri në 300 000 lekë";
- dh) "Kontrolluesit ose përpunuesit, që nuk marrin masat e sigurisë së të dhënave dhe nuk zbatojnë detyrimin për ruajtjen e konfidencialitetit, të përcaktuara përkatësisht në nenet 27 dhe 28 të këtij ligji, dënohen me nga 10 000 deri në 150 000 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:**

Në zbatim të neneve 5, 6, 7, 18, 20, 21, 27, 28, 29, 30, 39 (pika 1, gërmat "a", "b" dhe "dh") si dhe nenet 40 dhe 41 të ligjit,

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

1. Dënimin e kontrolluesit me gjobë në vlerën 30.000 (tridhjetë 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 detyrimeve të përcaktuara në nenin 18 të ligjit;
3. Dënimin e kontrolluesit me gjobë në vlerën 20.000 (njëzetë mijë) lekë, për shkelje të detyrimeve të përcaktuara në nenin 27 të ligjit;
4. Kontrolluesi, të ketë në vëmendje përpunimin e të dhënave shëndetësore në përputhje me parashikimet e neneve 5 dhe 7 të ligjit dhe Udhëzimin nr. 11 të Komisionerit;
5. Kontrolluesi, të shkatërrojë të dhënat e mbledhura për subjektet e të dhënave "kandidatë për punë" dhe "punëmarrës të larguar", të cilat përpunohen në kundërshtim me dispozitat e neneve 5 dhe 6 të ligjit;



6. 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 punonjësve referuar pozicioneve të cituara më sipër;
7. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 18 të ligjit, të marrë masa për përmbushjen 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;
8. Kontrolluesi, të përfshijë në marrëveshjet me përpunuesit, detyrimet e palëve mbi përpunimin e të dhënave personale, në përputhje me parashikimet në nenin 20 të ligjit si dhe Udhëzimin nr.19 të Komisionerit;
9. Kontrolluesi, të ketë në vëmendje përditësimin e njoftimit, në rast të ndryshimit të gjendjes së përpunimit të të dhënave personale për të cilat është përgjegjës, në zbatim të neneve 21 dhe 22 të ligjit;
10. 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;
11. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 28 të ligjit, të nënshkruajë “Deklaratën e Konfidencialitetit” me të gjithë punonjësit që kanë akses në përpunimin e të dhënave personale.
12. Kontrolluesi, me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale duhet të zbatojë detyrimet e përcaktuara në të Udhëzimit nr. 47, lidhur me krijimin, mirëmbajtjen dhe administrimin e 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, datë 14.09.2018, të Komisionerit “Për certifikimin e sistemeve të menaxhimit të sigurisë së informacionit, të të dhënave personale dhe mbrojtjes së tyre”, si dhe certifikohet, për qëllime përputhshmërie me standardin në fjalë, nga organizma të akredituar dhe autorizuar në përputhje me dispozitat e këtij udhëzimi.

Subjekti kontrollues, në zbatim të pikës 42 të Udhëzimit nr. 47, depoziton pranë Zyrës së Komisionerit kopje të certifikatës së përputhshmërisë.

13. 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 pikat 5, 6 dhe 11 më sipër;
  - (ii) brenda 15 ditëve, detyrimet e parashikuara në pikat 7, 8 dhe 10 më sipër; dhe

(iii) brenda 45 ditëve, detyrimin e parashikuar në pikën 12.

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

14. Kontrolluesi të njoftojë Komisionerin për masat e marra.
15. Gjoha 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 Përmbarimit.
16. 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 25.06.2020.

**KOMISIONERI**

**Besnik Dervishi**

