



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

Nr. 364/10 prot.

Tiranë më 27.07.2020

VENDIM

Nr. 24, datë 27.07.2020

PËR KONTROLLUESIN “*BELLISTER CALL*” 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 “*Bellister Call*” SHPK,

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 58, datë 02.03.2020 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim, “*Komisioneri*”), u krye hetimi administrativ pranë kontrolluesit “*Bellister Call*” 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 “*Bellister Call*” SHPK.

Komisioneri, pasi shqyrtoi relacionin e hetimit administrativ, procesverbalin e konstatimit dhe provat e administruara gjatë ushtrimit të hetimit pranë Kontrolluesit, konstaton se:

1. Kontrolluesi ushtron aktivitet tregtar në fushën e *call center*, nga data 02.08.2016 dhe në vijim.

Në kuadër të veprimtarisë që kryen, Kontrolluesi përpunon të dhëna personale për kategoritë e subjekteve të të dhënave “*punëmarrës*”, “*punonjës të larguar*”, “*kandidatë për punë*” dhe “*klientë*”. Të dhënat përpunohen në mënyrë manuale dhe elektronike.

2. Për kategorinë e subjekteve *“punonjës të larguar”*, Kontrolluesi nuk parashikon asnjë afat për mbajtjen e të dhënave personale, në kundërshtim me parimin e parashikuar në germen “d” të pikës 1 të nenit 5 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”*).

Zyra e Komisionerit vlerëson se Kontrolluesi ka detyrimin të përpunojë të dhënat personale për aq kohë sa ekziston qëllimi për të cilin janë grumbulluar të dhënat personale. Në momentin që qëllimi ka përfunduar, lind detyrimi që Kontrolluesi, vetë ose nëpërmjet delegimit të një pale të tretë në cilësinë e përpunuesit, të realizojë shkatërrimin/fshirjen e të dhënave, në të kundërt përpunimi i mëtejshëm i tyre konsiderohet i paligjshëm.

3. Për kategorinë e subjekteve *“kandidatë për punë”*, Kontrolluesi mbledh jetëshkrimet (CV) nëpërmjet adresës së tij të e-mailit ose kërkon plotësimin e një formulari ku mbledh të dhëna personale të tilla si emër, mbiemër, datëlindje, adresë, telefon dhe adresë e-mail.

Kontrolluesi, gjatë procesit të grumbullimit të të dhënave për këtë kategori subjektësh, nuk i informon këta të fundit në lidhje me të drejtat e tyre sipas parashikimeve të nenit 18 të Ligjit, për mënyrën e përpunimit të të dhënave, të drejtën për akses, të drejtën për korrigjim dhe/ose fshirje të të dhënave, si dhe të drejtën për të kundërshtuar përpunimin e mëtejshëm të të dhënave. Kjo, në kundërshtim edhe me Udhëzimin nr. 42 të Komisionerit *“Për përpunimin e të dhënave personale të kandidatëve për punë”* (në vijim, *“Udhëzimi nr. 42”*).

Zyra e Komisionerit vlerëson se informimi i subjekteve të të dhënave personale është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit, pasi iu mundëson atyre të njihen me të drejtat që iu janë akorduar me Ligj, si dhe iu mundëson, gjithashtu, 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 të tyre personale.

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

Kontrolluesi e ka plotësuar *“Formularin e Njoftimit”*, pasi është njoftuar për zhvillimin e hetimit administrativ.

Zyra e Komisionerit vlerëson se realizimi i detyrimit për njoftim, për përpunimin e të dhënave personale, 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 këtij të fundit. Kjo i jep mundësi reale subjekteve të të dhënave për të ushtruar të drejtat e tyre sipas Ligjit.

5. Kontrolluesi ka hartuar një *“Rregullore të brendshme”* ku ka parashikuar një dispozitë të veçantë për ruajtjen e konfidencialitetit, por nuk ka parashikuar rregulla specifike për mbrojtjen, ruajtjen, përpunimin, afatet e mbajtjes së të dhënave, garantimin e të drejtave të subjekteve të të dhënave personale, sigurinë dhe konfidencialitetin e të dhënave personale, për të gjitha proceset përpunuese (përpunimin e të dhënave personale të klientëve, përpunimin e të dhënave të punonjësve, kandidatëve për punë dhe përpunimin nëpërmjet sistemit të video survejimit) 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), 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.

6. 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 me 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, të Komisionerit *“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

Kodit të Procedurave Administrative, 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 dhe kanë konfirmuar qëndrimin e mbajtur lidhur me kundërshtimin e procesverbalit të hetimit administrativ, të paraqitur në rrugë shkresore (nr. 364/6 prot, datë 03.07.2020).

Në vijim të shqyrtimit të kundërshtimeve të Kontrolluesit, Zyra e Komisionerit vlerëson se:

- Pavarësisht se dorëzimi i Formularit të Njoftimit në zbatim të neneve 21 dhe 22 të Ligjit është përmbushur më datë 31.03.2020, pas fillimit të hetimit administrativ, detyrimi për njoftim fillon që në momentin e parë të përpunimit të të dhënave personale, që në çdo rast lidhet me fillimin e veprimtarisë tregtare. Në këto kushte, shkelja administrative qëndron për periudhën nga data 02.08.2016 deri më datë 31.03.2020;
- Në lidhje me pretendimin se në rregulloren e brendshme dhe në deklaratat e konfidencialitetit janë të parashikuara detyrimi për ruajtjen e konfidencialitetit dhe mbrojtjen e të dhënave personale, sqarojmë se në rregulloren e hartuar nga kontrolluesi nuk parashikohen rregulla specifike për të gjitha proceset përpunuese që kryhen, në kundërshtim me parashikimet e nenit 27 të Ligjit.
- Afati i ruajtjes së të dhënave të punonjësve, duhet të specifikohet në rregullat e brendshme sipas detyrimeve të përcaktuara në germën "d" të pikës 1 të nenit 5 të Ligjit dhe me Udhëzimin nr.11, duke marrë parasysh edhe afatet e parashikuara, ndër të tjera, në legjislacionin specifik që rregullon marrëdhëniet e punës.

Si përfundim, shkeljet e konstatuara gjatë ushtrimit të hetimit administrativ, në kuptim të nenit 39, pika 1, germat "a", "b", "d" dhe "dh" 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 10 000 deri në 300 000 lekë;

d) kontrolluesit, që nuk përmbushin detyrimin për të njoftuar, sipas përcaktimit në nenin 21 të këtij ligji, dënohen me 10 000 deri në 500 000 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:

Sa më sipër, në zbatim të neneve 5, 18, 21, 27, 29, 30, 39 (pika 1, gërmat "a", "b" "d" 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 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. Dënimin e Kontrolluesit me gjobë në vlerën 20 000 (njëzetë mijë) Lekë, për shkelje të detyrimit të përcaktuar në nenin 21 të Ligjit;
4. Kontrolluesi, të marrë masa për përcaktimin dhe zbatimin 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 dhe/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;
5. Kontrolluesi, të shkatërrojë të dhënat e mbledhura për subjektet e të dhënave "*kandidatë për punë*" dhe "*punonjës të larguar*", të cilat përpunohen në kundërshtim me dispozitat e nenit 5 të ligjit;
6. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 18 të Ligjit, të marrë masa për përmbushjen në vijim 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, masat e sigurisë, etj.;
7. 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;
8. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, të parashikojë në "*Rregulloren për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*", 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., për çdo proces përpunimi dhe për çdo subjekt të të dhënave personale;

9. Kontrolluesi, me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale, të zbatojë detyrimet e përcaktuara në Udhëzimin nr. 47, lidhur me trajnimin e personelit 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;

10. Në zbatim të pikës 1 të nenit 32 të Ligjit, të përmbushen detyrimet sipas këtij akti brenda afateve si vijon:

- (i) menjëherë, detyrimin e parashikuar në pikën 5;
- (ii) brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve, detyrimet e parashikuara në pikat 4, 6 dhe 8 më sipër; dhe
- (iii) brenda 45 (dyzetë e pesë) ditëve, detyrimin e parashikuar në pikën 9.

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

11. Kontrolluesi të njoftojë Zyrën e Komisionerit për masat e marra.
12. 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.
13. 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 27.07.2020.

KOMISIONERI

Besnik Dervishi

