



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

Nr. 704 / prot.
3

Tiranë më 27.07.2020

VENDIM

Nr. 30 , datë 27.07.2020

PËR KONTROLLUESIN “ALBACONTACT” 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 “Albacontact” SHPK,

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 104, datë 12.06.2020 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim, “Komisioneri”), u krye hetimi administrativ pranë kontrolluesit “Albacontact” 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, pasi shqyrtoi relacionin e hetimit administrativ, procesverbalin e konstatimit dhe provat e administruara gjatë ushtrimit të hetimit pranë kontrolluesit, konstaton se:

1. Veprimtaria tregtare e Kontrolluesit konsiston, ndër të tjera, në “Organizimin dhe drejtimin për llogari të tretëve, shërbimin call center për të drejtuar në mënyrë efikente telefonata në dalje (Outbound) dhe hyrëse (Inbound), ku realizohen aktivitete me qëllim shitje, marrje porosie, asistencë klientësh, etj.”.

Gjatë zhvillimit të veprimtarisë së tij tregtare, Kontrolluesi përpunon të dhëna personale për kategoritë e subjekteve të të dhënave “punëmarrës, punonjës të larguar

dhe vizitorë". Të dhënat përpunohen manualisht, si dhe nëpërmjet instrumenteve elektronike.

2. Në kuadër të garantimit të sigurisë së ambienteve ku ushtron veprimtarinë, Kontrolluesi ka instaluar një sistem video survejimi (CCTV). Në total janë instaluar 5 kamera, të cilat survejojnë korridoret, ambientet e brendshme të zyrave *call center* dhe recepsionin.

Kamerat janë pozicionuar në ambientet e brendshme të zyrave në kundërshtim me parashikimet në nenin 5 të Ligjit dhe Udhëzimin 11, datë 08.09.2011, të Komisionerit "*Për përpunimin e të dhënave personale të punonjësve në sektorin privatë*" i ndryshuar (në vijim, "*Udhëzimi nr. 11*").

Zyra e Komisionerit vlerëson se instalimi i sistemit të video survejimit, në ambientet e punës së punëmarrësve, cenon privatësinë e këtyre të fundit dhe është në kundërshtim me parimin e mjaftueshmerisë 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 mjete i fundit për të realizuar qëllimin e përpunimit.

3. Kontrolluesi ka hartuar "*Rregulloren për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*". Dokumenti i hartuar nga Kontrolluesi nuk parashikon rregulla specifike për të gjitha proceset përpunuese që kryhen (përpunimin e të dhënave personale të klientëve, rregulla specifike në lidhje me përpunimin e të dhënave imazhe-video nëpërmjet sistemit të videosurvejimit), në kundërshtim me parashikimet e nenit 27 të Ligjit dhe Vendimit nr. 6, datë 05.08.2012, të Komisionerit "*Për përcaktimin e rregullave të hollësishme për sigurimin e të dhënave personale*" (në vijim, "*Vendimi nr. 6*").

Zyra e Komisionerit vlerëson se hartimi i një rregulloreje të posaçme për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale, në të cilën të parashikohen rregulla dhe procedura organizative specifike për mënyrën e përpunimit të të dhënave personale (për çdo kategori subjektsh të të dhënave), 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 subjektsh të të dhënave, sipas deklarimeve në "*Formularin e Njoftimit*".

4. Kontrolluesi nuk ka ndërmarrë masa konkrete në kuadër të trajnimit të punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale lidhur me legjislacionin Shqiptar në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale. Rezulton 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.

Përfaqësuesi i kontrolluesit është paraqitur në seancën dëgjimore të organizuar nga Zyra e Komisionerit, ka pranuar shkeljet e konstatuara, dhe ka deklaruar angazhimin për rikuperimin e shkeljeve të konstatuara gjatë hetimit administrativ të ushtruar.

Si përfundim, shkeljet e konstatuara gjatë ushtrimit të hetimit administrativ përbëjnë kundërvajtje administrative, në kuptim germave "a" dhe "dh" të pikës 1 të nenit 39 të Ligjit, si 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;

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, 27, 29, 30, 39 (pika 1, germat "a" 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 detyrimit të përcaktuar në nenin 27 të Ligjit;
2. Kontrolluesi 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;
3. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, si dhe dispozitave të Udhëzimit nr. 11, të parashikojë rregulla specifike për mënyrën e përpunimit të të dhënave nëpërmjet sistemit të video survejimit;
4. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, të përditësojë rregulloren e brendshme në të cilën të parashikohen masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, në përputhje me veprimtarinë dhe proceset përpunuese që kryen;
5. 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;

6. 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 2;
 - (ii) brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve, detyrimet e parashikuara në pikat 3 dhe 4 më sipër; dhe
 - (iii) brenda 45 (dyzetë e pesë) ditëve, detyrimin e parashikuar në pikën 5.

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

7. Kontrolluesi të njoftojë Zyrën e Komisionerit për masat e marra.

8. Gjoba 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.
9. 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

