



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONERI PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT DHE MBROJTJEN E TË
DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E PERGJITHSHME PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E HETIMIT SEKTORIAL DHE SIGURISË SË TË DHËNAVE

Nr. 2055/6 prot.

Tiranë, më 30.08.2023

VENDIM

Nr. 38, datë 30.08.2023

PËR KONTROLLUESIN “TRAVEL SERVICES SH.P.K”

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”), procesverbalit të hetimit administrativ dhe provave të administruara në ngarkim të Kontrolluesit “Travel Services Sh.p.k” (në vijim, “Kontrolluesi”),

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 116, datë 06.07.2023, të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, u krye hetimi administrativ pranë Kontrolluesit “Travel Services Sh.p.k”, me objekt:

- Verifikimi i zbatimit të detyrimeve sipas Rekomandimit nr. 12, datë 18.06.2020 (në vijim, “Rekomandimi”) të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale për Kontrolluesin “Travel Services SH.P.K”.

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

1. Kontrolluesi është i regjistruar në Qendrën Kombëtare të Biznesit me NUIS L92301020G, i cili ndër të tjera, ushtron aktivitetin në fushën e menaxhimit të promocioneve tregtare dhe shitjen e të mirave apo shërbimeve të lidhura me sektorin turistik dhe organizimin e udhëtimeve. Në kuadër të veprimtarisë që kryen, Kontrolluesi përpunon të dhëna personale për kategoritë, “vizitorë”, “nëpunës”, “klientë”. Përpunimi i të dhënave kryhet në mënyrë manuale dhe elektronike.

Zyra e Komisionerit ka ushtruar edhe më parë hetim administrativ ndaj kontrolluesit. Nëpërmjet Rekomandimit nr. 12, datë 18.06.2020, Kontrolluesi është ngarkuar me disa detyra konkrete në përputhje me parashikimet e Ligjit.

2. Në pikën 2 të Rekomandimit është lënë si detyrë që Kontrolluesi të saktësojë marrëdhënien e delegimit të përpunimit për krijimin dhe mirëmbajtjen e faqes web dhe përcaktimin e përpunuesit, si dhe nëse rezulton se janë transferuar të dhëna personale në Kosovë, të kryhet shkatërrimi i menjëhershëm i të dhënave.

Nga verifikimi i dokumentacionit të vendosur në dispozicion, rezulton se Kontrolluesi ka ndërprerë marrëdhënien kontraktuale të shërbimit me këtë shoqëri, megjithatë nuk arrin të dokumentojë përmbushjen e detyrimeve sipas germave “ç” dhe “d”, të pikës 1, të nenit 20 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, në rastin e përfundimit të marrëdhënies kontraktuale midis palëve, Kontrolluesi duhet të sigurohet që përpunuesi t'i dorëzojë, pas përfundimit të shërbimit të përpunimit, të gjitha rezultatet e përpunimit dhe dokumentacionin, ose t'i shkatërrojë ato duke dokumentuar të gjithë procesin, sipas parashikimeve të germës “ç” dhe “d”, të pikës 1 të nenit 20 të Ligjit. Konkretisht, pas përfundimit të kontratës me shoqërinë “*Matrix Digital LLC*”, për mirëmbajtjen e faqes web: <https://cruisetopic.it/> dhe hostimin e saj, nuk dokumentohen masa për përmbushjen e detyrimeve të nenit 20 të Ligjit si 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 përdorimin e një kontrate tip në rastet e këtij delegimi*” i ndryshuar.

3. Në pikën 4 të Rekomandimit është lënë si detyrë që Kontrolluesi të ketë në vëmendje përditësimin e Njoftimit, mbi përpunimin e të dhënave personale për të cilat është përgjegjës.

Nga verifikimi i kryer në regjistrin elektronik të subjekteve kontrolluese, rezulton se kontrolluesi ka “*Njoftuar*” mbi përpunimin e të dhënave personale për të cilat është përgjegjës, megjithatë është konstatuar se “*Njoftimi*” ka mangësi në deklarinim sa i përket rubrikave të formularit si vijon:

- Deklarimi në rubrikën 3 të formularit të njoftimit “*Kategoritë e subjekteve të dhënave personale që përpunohen*”, të tilla si “*kandidatë për punë*”, “*punëmarrës*”, dhe “*ish-punëmarrës*”;
- Deklarimi në rubrikën 6 të formularit të njoftimit “*Qëllimi i përpunimit*” (për të dhënat sipas kategorive të sipërcituara);
- Deklarimi në rubrikën 7 të formularit të njoftimit “*Marrësi i të dhënave personale*”, të tilla si: “*Luarb Balla (person fizik)*”, “*Marco Mattina (person fizik)*”, “*Sigal Uniqa Group Austria sh.a.*”, “*CMS Adonnino Ascoli & Cavasola Scamoni SHPK*”, etj.;

- Deklarimi në rubrikën 8, të formularit të njoftimit “*Transferim ndërkombëtar i të dhënave personale*”, të tilla si: “*Gjermani*”.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, realizimi i detyrimit për përditësimin e ndryshimit të gjendjes së Njoftimit të përpunimit të të dhënave, sipas parashikimeve të nenit 21 të Ligjit 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 jep Ligji.

Në datën 22.08.2023, Kontrolluesi ka vendosur në dispozicion të grupit të hetimit administrativ, formularin e njoftimit të përditësuar. Zyra e Komisionerit vlerëson se, detyrimi për përditësimin e formularit të njoftimit duhet të ishte realizuar sipas afateve të përcaktuara në pikën 7 të Rekomandimit, në të cilin është parashikuar një afat 30 ditor për përmbushjen e këtij detyrimi. Gjithashtu, masat e ndërmarra nga Kontrolluesi kanë nisur pas marrjes dajeni për zhvillimin e hetimit administrativ të Zyrës së Komisionerit mbi verifikimin e Rekomandimit.

4. Në pikën 5 të Rekomandimit është lënë si detyrë që, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, Kontrolluesi të hartojë një rregullore të posaçme në të cilën të parashikohen masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, në përputhje me veprimtarinë dhe proceset përpunuese që kryhen.

Kontrolluesi ka hartuar “*Rregullore për mbrojtjen përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*”, megjithatë, nga shqyrtimi i përmbajtjes së saj konstatohet se rregullorja nuk parashikon qartë proceset, procedurat, masat teknike dhe organizative ku të parashikohen rregulla dhe procedura organizative specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, etj., në kundërshtim me parashikimet e nenit 27 të Ligjit dhe Vendimin nr. 6, datë 05.08.2013 të Komisionerit “*Për përcaktimin e rregullave të hollësishme për sigurimin e të dhënave personale*” (në vijim, “*Vendimi nr. 6*”), si dhe detyrat e ngarkuara në pikën 5 të Rekomandimit të Komisionerit.

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 konkretisht rregulla dhe procedura organizative specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale (për çdo kategori subjektësh), sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, nivelet e aksesit 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.

5. Në pikën 6 të Rekomandimit është lënë si detyrë që Kontrolluesi të zbatojë detyrimet e përcaktuara në Udhëzimin nr. 47 të Komisionerit, lidhur me trajnimin e stafit si dhe krijimin, mirëmbajtjen dhe administrimin e Sistemit të Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit (SMSI) për mbrojtjen e të dhënave personale.

Kontrolluesi disponon Certifikatë ISO 27001:2013, e vlefshme për *“Menaxhimin e promociioneve tregtare dhe shitjen e të mirave dhe shërbimeve në lidhje me sektorin turistik dhe shitjen e udhëtimeve”*. Nga analizimi i raporteve të auditimit të kompanisë certifikuese *“Career Cert Institute”*, si dhe konstatimet e grupit të kontrollit, ndër të tjera, janë konstatuar mangësitë si më poshtë:

- i. Baza ligjore e aplikuar në mbështetje të auditit i referohet legjislacionit të huaj, ndërkohë që si kontrolluesi, po ashtu dhe organi certifikues operojnë në Republikën e Shqipërisë, për rrjedhojë janë të detyruar të aplikojnë legjislacionin vendas;
- ii. Nga përmbajtja e raporteve rezulton se, në asnjë pjesë të tyre nuk trajtohen ligjshmëria e përpunimit të të dhënave personale në përmbushje të detyrimeve që vijnë nga Ligji, Udhëzimi nr. 47 i Komisionerit si dhe detyrat e ngarkuara në pikën 6 të Rekomandimit të Komisionerit.
- iii. Sa i takon certifikatës ISO 27001:2013, rezulton se data e lëshimit të parë është 21.07.2023, në tejkalim të afatit të parashikuar në pikën 7 të Rekomandimit, në të cilin është parashikuar një afat 60 ditor për përmbushjen e këtij detyrimi. Megjithatë, certifikata e vendosur në dispozicion rezulton se ka mangësi sa i takon politikave specifike/dokumenteve të aplikuar në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale, të tilla si: *“Analiza mbi ndikimin në të dhënat personale”*, sipas parashikimit të pikës 11, të Udhëzimit nr. 47, Komisionerit, e cila përcakton se *“Përpara përpunimit të të dhënave personale, kontrolluesi ose përpunuesi duhet të kryejë një vlerësim të ndikimit të operacioneve të përpunimit që janë parashikuar në mbrojtjen e të dhënave personale duke evidentuar se ku këto operacione përpunimi mund të paraqesin rreziqe të veçanta ndaj të drejtave dhe lirive të subjekteve të të dhënave për shkak të natyrës, shtrirjes ose qëllimit të tyre”*.

Sa më sipër, rezulton se kontrolluesi nuk arrin të dokumentojë zbatimin e detyrimeve të përcaktuara në Udhëzimin nr. 47 të Komisionerit, lidhur me trajnimin e stafit, si dhe krijimin, mirëmbajtjen dhe administrimin e Sistemit të Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit (SMSI) për mbrojtjen e të dhënave personale, si dhe detyrat e lëna në pikën 6 të Rekomandimit të Komisionerit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, referuar përcaktimeve të Kreut IV, të Udhëzimit nr. 47, trajnimet në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale duhet të jenë të vazhdueshme dhe të përshtatura sipas nevojave dhe proceseve të punës të Kontrolluesit, si dhe legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, me qëllim ndërgjegjësimin e punonjësve, të cilët për shkak të proceseve të punës, janë të ngarkuar për përpunimin e të dhënave personale.

Në përfundim të hetimit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i hetimit administrativ hartoi procesverbalin përkatës, një kopje e të cilit i është dërguar Kontrolluesit me rrugë postare.

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 u paraqit në seancën dëgjimore në datën 21.08.2023, gjatë së cilës nuk paraqiti pretendime me shkrim lidhur me konstatimet e procesverbalit të hetimit, por u angazhua të vendoste në dispozicion pretendimet me shkrim brenda një kohe të shkurtër. Në datën 22.08.2023 Kontrolluesi paraqiti zyrtarisht pretendimet si më poshtë:

Në lidhje me pikën 3 të procesverbalit, Kontrolluesi pretendon se: *“Shoqëria Matrix Digital LLC me seli në Kosovë dhe më pas filiali i saj në Shqipëri Albanian Telecommunication Information Services Sh.p.k. gjatë kohës së bashkëpunimit me Travel Services Sh.p.k. (konkretisht deri më datë 15.07.2020) nuk ka kryer në asnjë moment të bashkëpunimit përpunim të të dhënave personale. Shërbimi i ofruar prej kësaj shoqërie ka qenë vetëm krijimi dhe dizenjimi i faqes në internet të Travel Services Sh.p.k. dhe nuk ka patur delegim apo transferim të të dhënave personale drejt kësaj shoqërie (as drejt filialit të saj në Shqipëri dhe as në Kosovë). Për këtë arsye, nuk mund të paraqiten dokumente/evidenca për shkatërrimin e të dhënave të transferuara apo përpunuara”*.

Sa i takon këtij pretendimi, Zyra e Komisionerit vlerëson se, në pikën 2 të Rekomandimit është lënë si detyrë që Kontrolluesi të saktësojë marrëdhënien e delegimit të përpunimit me shoqërinë *“Matrix Digital LLC”* për krijimin dhe mirëmbajtjen e faqes web <https://cruisetopic.it/> dhe përcaktimin e përpunuesit, e nëse rezulton se janë transferuar të dhëna personale në Kosovë, të kryhet shkatërrimi i menjëhershëm i të dhënave. Në hetimin e parë të zhvilluar pranë kontrolluesit ku është dalë me akt Rekomandim, është vlerësuar se, në faqen web ka rubrika të caktuara të formës kontakte ku mblidhen/përpunohen të dhëna personale të vizitorëve të cilët janë të interesuar për shërbimet e ofruara nga Kontrolluesi. Gjithashtu, çdo vizitor i faqes web, në cilësinë e subjektit të të dhënave, në momentin e aksesimit të domain-it, automatikisht lë gjurmë mbi vendndodhjen e tij (gjeolokacioni), nëpërmjet IP-së së rrjetit që përdor.

Për rrjedhojë, pretendimi i Kontrolluesit se *“Shoqëria Matrix Digital LLC nuk ka kryer në asnjë moment përpunim të të dhënave personale”*, nuk qendron. Gjithashtu, konstatimi i grupit të hetimit lidhur me përpunim e të dhënave personale nga Matrix Digital LLC, nuk është kundërshtuar nga Kontrolluesi, gjatë hetimit administrativ të zhvilluar në vitin 2020. Për më tepër, me anë të shkresës nr. 377/8 prot., datë 20.07.2020, Kontrolluesi konfirmon se ka marrë të gjitha masat për zbatimin e detyrave të lëna në Rekomandim, përfshirë edhe rekomandimin për rregullimin e marrëdhënies me shoqërinë *“Matrix Digital LLC”*.

Në lidhje me pikën 5 të procesverbalit, Kontrolluesi pretendon se: *“Në lidhje me përditësimin e Njoftimit, ju paraqesim bashkëngjitur, shkresën lidhur me ndryshimin dhe përditësimin e formularit të Njoftimit”*.

Sa i takon këtij pretendimi, Zyra e Komisionerit vlerëson se, Kontrolluesi ka depozituar formularin e njoftimit të përditësuar në datën 22.08.2023, por përditësimi është realizuar pasi Kontrolluesi ka marrë dijëni për zhvillimin e hetimit administrativ për zbatimin e Rekomandimit. Ndërkohë që ky detyrim, i cili parashikohet në nenin 21 të Ligjit, duhet të plotësohet vazhdimisht nga ana e Kontrolluesit, sa herë që kërkohet ndryshimi i gjendjes së njoftimit të përpunimit. Gjithashtu, në pikën 7 të Rekomandimit është parashikuar një afat 30 ditor për përmbushjen e këtij detyrimi, por edhe pas kontrollit të zhvilluar pranë Kontrolluesit për verifikimin e zbatimit të Rekomandimit, është konstatuar nevoja për ndryshimin e gjendjes së formularit të njoftimit.

Në lidhje me pikën 6 të procesverbalit, Kontrolluesi pretendon se: *“Bashkëngjitur do të gjeni procesverbalin datë 06.02.2023 për trajnimin e stafit nga shoqëria CCI certifikuese për standardin ISO 27001:2013, së bashku me prezantimet për të cilat është trajnuar stafi gjatë këtij procesi, si dhe ekstraktin nga mbledhja vjetore datë 11 mars 2022 e organizuar me stafin kundër të tjera është kryer edhe trajnimi lidhur me përpunimin e të dhënave personale”*. Gjithashtu, Kontrolluesi argumenton se: *“Bashkëngjitur kësaj shkresë raportin e auditimit Faza 1 dhe raportin e auditimit Faza 2, kur janë përditësuar referencat në bazën ligjore të aplikueshme shqiptare si dhe baza ligjore italiane e aplikueshme për zbatimin e normave teknike të ISO 27001:2013”*.

Sa i takon këtij pretendimi, Zyra e Komisionerit vlerëson se, përditësimi i certifikatës ISO 27001:2013, është kryer pas fillimit të hetimit administrativ mbi zbatimin e Rekomandimit. Për rrjedhojë, rezulton se Kontrolluesi në lidhje me trajnimin e stafit nuk ka marrë masa për përmbushjen e detyrimeve të parashikuara në pikën 7 të Rekomandimit. Gjithashtu, Zyra e Komisionerit vlerëson se, dokumentet e vendosura në dispozicion nga Kontrolluesi për trajnime të datës 06.02.2023, nuk i referohen legjislacionit shqiptar në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, si dhe proceseve të përpunimit që kryen Kontrolluesi, në kundërshtim me parashikimet e nenit 27 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 47 të Komisionerit.

Si përfundim, shkeljet e konstatuara gjatë ushtrimit të hetimit administrativ në kuptim germave “ç” “d” dhe “dh” të pikës 1, të nenit 39, të Ligjit, përbëjnë kundërvajtje administrative dhe sanksionohen me gjobë si më poshtë:

- c) *kontrolluesit ose përpunuesit, që nuk zbatojnë detyrimet e përcaktuara në nenin 20 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 e mospërbushjes së detyrimeve të lëna në Rekomandim, të cilat lidhen me përpunimin e ligjshëm të të dhënave, garantimin e të drejtave të subjekteve të të dhënave, si dhe marrjes së masave të përshtatshme teknike dhe organizative për sigurinë e të dhënave personale.

PËR KËTO ARSYE:

Sa më sipër, në zbatim të neneve 20, 21, 27, 29, 30, 39 (pika 1, germat “a” dhe “d”), si dhe nenet 40 dhe 41 të Ligjit,

V E N D O S A:

1. Dënimin e Kontrolluesit me gjobë në vlerën 40 000 (dyzetë mijë) lekë, për shkelje të detyrimeve të përcaktuara në nenin 20 të Ligjit;
2. Dënimin e Kontrolluesit me gjobë në vlerën 20 000 (njëzetë mijë) lekë, për shkelje të detyrimit të përcaktuar në nenin 21 të Ligjit;
3. Dënimin e Kontrolluesit me gjobë në vlerën 40 000 (dyzetë mijë) lekë, për shkelje të detyrimeve të përcaktuara në nenin 27 të Ligjit;
4. Kontrolluesi, të ketë në vëmendje rishikimin e marrëveshjeve të bashkëpunimit me përpunuesit, duke specifikuar detyrimet midis palëve, si dhe të monitorojë në vijimësi zbatimin e detyrimeve të përcaktuara në marrëveshjet me përpunuesit, sipas dispozitave të parashikuara në nenin 20 të Ligjit dhe Udhëzimin nr. 19 të Komisionerit;
5. Kontrolluesi, në zbatim të neneve 21 dhe 22 të Ligjit, të ketë në vëmendje për përditësimin e “Njoftimit” në lidhje me ndryshimin e gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave personale, të cilat përpunon;
6. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, të marrë masa për hartimin e rregullores “Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale”, duke parashikuar masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, mënyrat e përpunimit të të dhënave, të drejtat e subjekteve të të dhënave, garantimin e konfidencialitetit etj., në funksion të aktivitetit të tij, për çdo proces përpunimi;
7. Në zbatim të pikës 1 të nenit 32 të Ligjit, të përmbushen detyrimet sipas këtij akti brenda afateve si vijon:
 - (i) vazhdimisht, detyrimet e përcaktuara në pikat 4 dhe 5 më sipër;
 - (ii) brenda 30 (tridhjetë) ditëve, detyrimin e parashikuar në pikën 6 më sipër;

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

8. Kontrolluesi të njoftojë Zyrën e Komisionerit për masat e marra;

9. 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;
10. 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 30.08.2023.

KOMISIONERI

Besnik Dervishi