



REPUBLIKA E SHQIPERISË  
KOMISIONERI PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT DHE MBROJTJEN E TË  
DHËNAVE PERSONALE

Nr. 230/12 Prot

Tiranë, më 08/7 /2015

V E N D I M

Nr. 35, datë 08, 7 2015

Mbështetur në Ligjin Nr.9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar, si dhe Ligjin Nr.8485, datë 12.05.1999 “Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë”, pas shqyrtimit të materialit dhe mendimit paraprak të Drejtorisë së Hetimit Administrativ, në ngarkim të kontrolluesit “Wise Media Solution” LTD Tiranë,

V Ë R E J S E :

Në zbatim të Urdhërit Nr. 97, datë 11.05.2015, të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, u krye hetimi administrativ pranë kontrolluesit, “Wise Media Solutions” LTD, me objekt:

- *Zbatimi nga ana e kontrolluesit e Ligjit Nr.9887, datë 10/03/2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave personale” i ndryshuar, si dhe aktet e miratuara nga Komisioneri, gjatë kryerjes së aktivitetit të tij.*

Në datë 14.05.2015 u konkretizua urdhëri lartpërmendur, duke u realizuar hetimi administrativ në vend, pranë kontrolluesit “Wise Media Solutions” LTD, me objekt të aktivitetit, Call Centër. Fillimisht, u krye verifikimi pranë regjistrat elektronik të KDIMDP-së, nga ku u konstatua se, ky kontrollues e ka përmbushur detyrimin për njoftim, por formulari i njoftimit ka mangësira në përditësimin e informacionit, si më poshtë vijon:

1. Nuk është deklaruar fakti se, të dhënat e subjekteve të të dhënave, për kategorinë “punëmarrës”, mbahen dhe në mënyrë mekanike.
2. Gjithë rubrika 10-të, me nënrubrikat e saj nuk janë deklaruar fare në formular, dhe kjo lë të kuptohet se nuk ka masa sigurie për mbrojtjen e të dhënave personale, të tilla si parashikohen në ligj.



-Grupi i hetimit verifikoi proceset e punës, pranë ambienteve të “Wise Media Solution” LTD dhe konstatoi se janë të punësuar një numër i konsiderueshëm punonjësish, kryesisht në profilin “operator”, një administrator i teknologjisë së informacionit dhe disa menaxherë.

Administratori i sistemeve TI (teknologjisë së informacionit) menaxhon sistemet hardëare dhe softëare, të cilët shërbejnë për të realizuar komunikime telefonike. Konfigurimet, mirëmbajtja dhe administrimi i sistemeve TI (kompjuterat, serverat dhe aplikacionet), janë përgjegjësi e administratorit të teknologjisë së informacionit.

Çdo punonjës, pasi trajnohet për proceset e punës sipas profilit përkatës (operator telefonie), regjistrohet në sistemin (aplikacionin) VICIDIAL nga administratori TI<sub>sc</sub>. Operatori pajisjet me “emër përdoruesi” dhe “fjalëkalimin përkatës” me qëllim aksesimin e sistemit dhe kryerjen e telefonatave sipas procedurave përkatëse për profilin e punës.

Aplikacioni VICIDIAL, i instaluar lokalisht në ambientet fizike të kontrolluesit “Wise Media Solution” sh.p.k., shërben për komunikime telefonike dhe përdoret nga operatorët. Ky aplikacion (softëare) është i dizenuar për të vepruar si një qendër kontakti për telefonata hyrëse/dalëse, i cili suporton gjithashtu edhe postën elektronike (e-Mail). Ndërfaqja e operatorit është një set faqesh interaktive, që funksionon nëpërmjet një shfletuesi (broësor), për të dhënë informacione dhe funksionalitete në kohë reale. Kjo ndërfaqe mund të aksesohet edhe nga kompjuterat klientë në rrjet. Ndërfaqja e menaxhimit është e bazuar në ndërfaqe-çebë dhe ofron mundësinë e shikimit në kohë reale, të realizojë raporte si dhe të ofrojë opsione të ndryshme për operatorin.

Një listë (bazë të dhënash) me subjekte të të dhënave, e cila përmban kategori të dhënash si:

- Emër, Mbiemër;
- Adresë e postës elektronike (e-Mail)
- Vend ndodhja (shteti);
- Data e regjistrimit;
- Data e skadimit të regjistrimit,

i dërgohet administratorit të “Wise Media Solution” sh.p.k., nëpërmjet postës elektronike (e-Mail) në një file “Excel” (signal trader-first.xls). Kjo bazë të dhënash ngarkohet në sistem dhe përditëson listën ekzistuese, me subjektet e të dhënave në këtë listë, të cilët janë rezident në shtetin Italian.

Ndërfaqja e sistemit që akseson operatori, është e përbërë nga disa fusha dhe përmban disa kategori të dhënash për subjektet e të dhënave. Konstatohet se jo të gjitha fushat janë të ngarkuara me informacione rreth subjektit të të dhënave. Fushat e ngarkuara me informacione janë: emri, mbiemri, telefon, adresë e postës elektronike (e-Mail) dhe shteti. Referuar shpjegimeve të menaxherit të “Wise Media Solution” sh.p.k., tabela popullohet vetëm me informacionet që subjekti i të dhënave publikon në portalin [www.signaltrader.com](http://www.signaltrader.com). Vizitorët të cilët janë regjistruar në këtë portal kontaktohen nga operatorët e “Wise Media Solution” sh.p.k., në emër të [www.signaltrader.com](http://www.signaltrader.com); kjo vërtetohet edhe nga korespondenca nëpërmjet postës elektronike [xxx@signaltrader.com](mailto:xxx@signaltrader.com) drejtuar [@hotmail.com](mailto:@hotmail.com), në përmbajtje të së cilës ka një dokument i cili përmban një listë të subjekteve dhe të dhënave përkatëse. Sapo një “operator” akseson sistemin nëpërmjet kredencialeve të veta, sistemi në mënyrë automatike gjeneron një “thirrje” drejtuar njërës prej individëve, i cili është subjekt të dhënash. Kjo telefonatë kategorizohet nga operatori në varësi të situatës kur:



- Subjekti i përgjigjet telefonatës;
- Subjekti nuk i përgjigjet telefonatës;
- Numri i thirrur nuk ekziston;
- Në rast se subjekti i përgjigjet telefonatës, atij i ofrohet shërbimi (shpjegohet produkti, lihet takim sipas orës dhe datës së dëshiruar etj.).
- Në rast se subjekti refuzon të marrë në vazhdimësi telefonata apo shërbime nga operatori, në sistem mbahet një shënim i tillë dhe kryhet çregjistrimi i këtij subjekti.

-Nga verifikimi i sistemit u konstatua se nuk realizohen regjistrime audio të punonjësve (operatorëve). Megjithatë, sistemi ruan raporte të cilat përmbajnë të dhëna rreth telefonatës së kryer nga operatori respektiv, numrin që i është drejtuar, thirrjet e realizuara, kohën për çdo thirrje, etj.

-Grupi i hetimit administrativ konstatoi se ambientet e subjektit "*Wise Media Solution*" LTD, janë të mbikëqyrura nëpërmjet sistemit të **video-surveimit (CCTV)**, dhe kontrolluesi nuk informon subjektet e të dhënave nëpërmjet tabelave informuese sipas parashikimeve në Udhëzimin Nr. 3, për "*Sistemin e video surveimit në ndërtesa, lokale dhe ambiente të ndryshme*", miratuar nga Komisioneri, duke rënë ndesh me detyrimet e përcaktuara në Ligjin Nr.9887, datë 10/03/2008, "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*" i ndryshuar, si dhe me udhëzimin në fjalë.

-Grupi i hetimit administrativ inspektoi ndërfaqen e sistemit CCTV, realizoi fotografime të kamerave në brendësi dhe hyrje të ambienteve të kontrolluesit, ku u pa se sistemi është i përbërë nga 7 kamera të cilat janë të vendosura në koridore, ambientet e punës, ku punonjësit janë jo vetëm të identifikueshëm por dhe të monitoruar gjatë gjithë orarit të punës, si dhe në magazinë. Gjatë ushtrimit të inspektimit u konstatua se, në sistem të dhënat ruhen në një afat 30 ditor nga data e mbikëqyrjes së sistemit.

-Kontrolluesi nuk disponon një dokument të shkruar ku të jetë përcaktuar baza ligjore, qëllimi i përdorimit të sistemit të video-surveimit, koha e ruajtjes së të dhënave, ambientet të cilat do të mbikëqyren, pëlqimi i subjekteve të të dhënave etj.

-Kontrolluesi, të dhënat e punonjësve, të mbledhura në mënyrë mekanike, i mbante në një ambient të hapur, në prani të punëmarrësve të tjerë, dhe jo të siguruara në kasafortë, apo në dollape me çelës. Punonjësi që i mbante ishte specialist IT dhe ekonomist njëherësh.

-Vlen të përmendet se, ndërkohë që grupi i hetimit administrativ ushtronte inspektimin pranë këtij kontrolluesi, u morën masa të menjëhershme dhe u vendosën tabela informuese në hyrje të ambienteve në të cilat ushtrohet aktivitet.

-Shpesh u këmbëngul nga përfaqësuesit e kontrolluesit se s'kanë pasur dijeni për ligjin, por deklarata e konfidencialitetit e cila daton në 10.08.2014, është ideuar sipas kërkesave të Ligjit Nr. 9887, datë 10/03/2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*" i ndryshuar, dhe shihet qartë të jetë cituar pikërisht ky ligj në brendësi të kësaj deklarate.

### **Përshkrimi i shkeljeve administrative.**

**Gjatë kontrollit administrativ u konstatuan se, ka shkelje të nenit 5 dhe 6, 21 dhe 22, 18 dhe 27 të Ligjit Nr.9887, datë 10.03.2008, " Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar.**



1-Kontrolluesi, shoqëria “Wise Media Solutions” LTD, nuk e ka përmbushur saktësisht detyrimin ligjor mbi deklarimin e plotë të Formularit të Njoftimit pranë autoritetit të Komisionerit. Nuk është zbatuar neni 22 (Përmbajtja e Njoftimit) i Ligjit Nr.9887, datë 10.03.2008, “Për Mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar, sipas të cilit:

“Njoftimi duhet të përmbajë:

a) emrin dhe adresën e kontrolluesit;

b) qëllimin e përpunimit të të dhënave personale;

c) kategoritë e subjekteve të të dhënave dhe kategoritë e të dhënave personale;

ç) marrësit dhe kategoritë e marrësve të të dhënave personale;

d) propozimin për transferimet ndërkombëtare që kontrolluesi synon të kryejë;

dh) një përshkrim të përgjithshëm të masave për sigurinë e të dhënave personale”.

2- Kontrolluesi nuk zbaton mekanizmin e marrjes së pëlqimit, për subjektet e të dhënave personale të kategorisë “punëmarrës”, dhe informimin e tyre në mënyrë të shprehur qartë.

-Nuk është zbatuar neni 5 dhe 6, respektivisht (Mbrojtja e të dhënave personale dhe Kriteret ligjore për përpunimin) i Ligjit Nr.9887, datë 10.03.2008, “Për Mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar.

3- Kontrolluesi nuk kishte vendosur tabela informimi për përdorimin e kamerave survejuese.

-Nuk është zbatuar neni 18, respektivisht (Detyrimi për informim) i Ligjit Nr.9887, datë 10.03.2008, “Për Mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar.

4- Kontrolluesi nuk paraqiti një rregullore të përgjithshme ku prezantohet rregullimi i mbarëvajtjes së aktivitetit, dhe për pasojë nuk u qartësuan pozicionet e punëmarrësve edhe pse u kërkuan përshkrimet e punës të punonjësve; kjo me qëllim për të konstatuar mënyrën e mbledhjes dhe sasinë e të dhënave të subjekteve të të dhënave-punëmarrës, sipas përshkrimeve të punës.

5- Kontrolluesi paraqiti një rregullore për mbrojtjen e të dhënave personale, por kjo, e pa formalizuar; gjithashtu nuk kishte një rregullore të sistemit elektronik të përpunimit të të dhënave.

6- Të dhënat e punonjësve, të mbledhura në mënyrë mekanike, mbaheshin në një ambient të hapur, në prani të punëmarrësve të tjerë, dhe jo të siguruara në kasafortë, apo në dollape me çelës. Punonjësi që i mbante ishte specialist IT dhe ekonomist njëherësh.

-Në tre konstatimet e fundit, paragrafi 4, 5, 6 nuk është zbatuar neni 27, respektivisht (Masat për sigurinë e të dhënave personale) i Ligjit Nr.9887, datë 10.03.2008, “Për Mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar.

### **Pretendimet e kontrolluesit**

Përfaqësuesit ligjorë të autorizuar prej kontrolluesit “Wise Media Solution” LTD, nga parashtrimet dhe konkluzionet që depozituan në datë 08.06.2015, të përsëritura prej tyre dhe në seancën dëgjimore të datës 29.06.2015, pas përfundimit të hetimit administrativ, vunë në dijeni Zyrën e Komisionerit se, janë duke u marrë masat për të rregulluar gjetjet e konstatuara, nga grupi i hetimit administrativ.

Gjithashtu, pretendimi se ata nuk janë në kushtet e kontrolluesit nuk qëndron, pasi neni 4, “Fusha e zbatimit” qartëson ligjërisht rastet kur: një subjekt juridik apo fizik, autoritet publik, agjenci apo



*njësi tjetër, të cilët, vetëm apo në bashkëpunim me të tjerë, mbajnë, përpunojnë, administrojnë, arkivojnë dhe për këtë shkak kontrollojnë të dhëna personale, janë ose jo, në kushtet e kontrolluesit.*

Për sa më sipër, nga kontrolli administrativ i ushtruar prej Drejtorisë së Hetimit Administrativ, lidhur me zbatimin nga ana e kontrolluesit të Ligjit Nr.9887, datë 10.03.2008, “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar, është konstatuar se kontrolluesi nuk ka zbatuar detyrimet ligjore të lartpërmendura.

Si përfundim, shkeljet e konstatuara gjatë ushtrimit të kontrollit administrativ, në kuptim të nenit 39 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:

- Kontrolluesit ose përpunuesit, që përdorin të dhëna personale në kundërshtim me kreun II, “Përpunimi i të dhënave personale”, të përcaktuara përkatësisht në nenet 5, 6, 7, 8 dhe 9 të këtij ligji, dënohen me nga 10 000 deri në 500 000 lekë.
- 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.
- Kontrolluesit, që nuk përmbushin detyrimin për të njoftuar, sipas përcaktimit në nenin 21 të ligjit, dënohen më masën 10 000 deri në 500 000 lekë.
- 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 dhënien e masës së gjobës, Zyra e Komisionerit ka parasysh faktin se, shkeljet e konstatuara janë serioze dhe çënojnë të drejtën e subjekteve për tu informuar rreth subjektit-kontrollues që ju përpunon të dhënat personale, qëllimin e përpunimit të tyre, si dhe të drejtën legjitime të Komisionerit, për të qënë i informuar, si garant i mbrojtjes së ligjit.

### **PËR KËTO ARSYE:**

Në zbatim të neneve 29, 30, 39/1/a, 39/1/b, 39/1/d 39/1/dh të Ligjit Nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar, si dhe nenet 107-109 të Ligjit Nr.8485, datë 12.05.1999, “Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë”:

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

1. Dënimin e kontrolluesit “Wise Media Solutions” LTD me gjobë, në vlerën 20.000 (njëzetmijë) lekë, për shkelje të detyrimeve të përcaktuara në kreun II, “Përpunimi i të dhënave personale”, përkatësisht **nenet 5, 6**, të Ligjit Nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar.
2. Dënimin e kontrolluesit “Wise Media Solutions” LTD me gjobë, në vlerën 20.000 (njëzetmijë) lekë, për shkelje të detyrimit të përcaktuar në **nenin 18** të Ligjit Nr.9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar.

3. Dënimin e kontrolluesit “Wise Media Solutions” LTD me gjobë, në vlerën 50.000 (pesëdhjetmijë) lekë, për shkelje të detyrimit të përcaktuar në **nenin 21 dhe 22** të Ligjit Nr.9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar.
4. Dënimin e kontrolluesit “Wise Media Solutions” LTD me gjobë, në vlerën 100.000 (njëqind mijë) lekë, për shkelje të detyrimit të përcaktuara në **nenet 27 dhe 28** të Ligjit Nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar.
5. 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.
6. Kundër këtij vendimi, mund të bëhet ankim në Gjykatën Administrative kompetente, në afatet dhe sipas procedurave që rregullojnë gjykimin administrativ, në përputhje me nenin 40 të Ligjit Nr.9887, date 10.03.2008, “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar.

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.

**Besnik DERYISHI**  
  
**KOMISIONERI**

REPUBLICA E SHqipërisë  
KOMISIONI QENDRORE I PËRMBARIMIT  
TIRANË