



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

Nr. 1238/6 prot.

Tiranë, më 16.07.2025

REKOMANDIM

Nr. 40, datë 16.07.2025

PËR KONTROLLUESIN “DENTAL CARE ONE”

Në mbështetje të neneve 81, 82, 83 dhe 84 të ligjit nr. 124/2024 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, (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 Kontrollusit “*Dental Care One*”, Tiranë (në vijim, “*Kontrolluesi*”),

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 82, datë 17.04.2025 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim, “*Komisioneri*”), u krye hetimi administrativ pranë Kontrolluesit me objekt:

- *Zbatim i ligjit nr. 124/2024 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, dhe akteve të miratuara nga Komisioneri në lidhje me mbledhjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale, gjatë kryerjes së aktivitetit nga Kontrolluesi.*

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 Nipt M22129010M dhe ushtron aktivitetin si klinikë dentare në zbatim të ligjit nr. 9928, datë 09.06.2008 “*Për shërbimin shëndetësor stomatologjik në Republikën e Shqipërisë*”.

Kontrolluesi në kuadër të veprimtarisë që ushtron, përpunon të dhëna personale për kategoritë “*pacientë*”; “*staf administrativ*”; “*mjek*”; “*infirmier*” etj. Përpunimi i të dhënave kryhet në mënyrë manuale dhe elektronike.

2. Kontrolluesi grumbullon në arkivin fizik dokumentacionin për stafin administrativ aktual dhe të larguar. Konstatohet se, në dosjet e personelit të larguar ruhen, ndër të tjera, kopje të dokumentacionit personal si “vërtetim i aftësisë për punë”, “letërnjoftimi” etj.,

Nga shqyrtimi i dokumentacionit të vendosur në dispozicion nga Kontrolluesi, “Rregullore viti 2025”, konstatohet se, në të nuk parashikohen dispozita lidhur me afatin e mbajtjes së të dhënave. Të dhënat e mbledhura nga Kontrolluesi ruhen, pa përcaktuar një afat konkret të ruajtjes së tyre, në kundërshtim me pikën 5, të nenit 6 të Ligjit, si dhe me Udhëzimin nr. 11, datë 08.09.2011 të Komisionerit “Mbi përpunimin e të dhënave të punonjësve në sektorin privat” i ndryshuar (në vijim, “Udhëzimi nr. 11”).

Zyra e Komisionerit vlerëson se, lidhur me kategoritë e të dhënave të grumbulluara, në funksion të ushtrimit të veprimtarisë së tij, Kontrolluesi duhet të parashikojë mbajtjen e të dhënave personale të grumbulluara në atë formë, që lejon identifikimin për një kohë të caktuar, por jo më tepër se sa është e nevojshme për të përmbushur qëllimin për të cilin të dhënat janë grumbulluar. Koha e ruajtjes së të dhënave personale duhet të përcaktohet nga Kontrolluesi, në përputhje me parashikimin e pikës 5, të nenit 6 të Ligjit.

Kontrolluesi ka të instaluar një sistem video-survejimi (CCTV), nëpërmjet të cilit mbikëqyr korridoret, ambientet e jashtme dhe ambientet e brendshme të zyrave. Konstatohet se kamerat janë pozicionuar në ambientet e brendshme të zyrave, në kundërshtim me parashikimet e neneve 6 dhe 7 të Ligjit, si dhe pikën 10.2 të Udhëzimit nr. 11, datë 08.09.2011 të Komisionerit “Për përpunimin e të dhënave të punonjësve në sektorin privat”, i ndryshuar (në vijim, “Udhëzimi nr. 11”).

Nga verifikimi i kryer në vend konstatohet se, Kontrolluesi disponon tabelë informimi për mbikëqyrjen e ambienteve me sistemin CCTV, por nuk është sipas modelit standard të miratuar nga Komisioneri në kundërshtim me parashikimin e nenit 13 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 3, datë 30.04.2025 të Komisionerit “Për përpunimin e të dhënave personale nga sistemet e video-survejimit” (në vijim, “Udhëzimi nr. 3”).

Sa më sipër, Kontrolluesi nuk informon qartësisht subjektet mbi përpunimin e të dhënave imazhe-video, nëpërmjet sistemit të video-survejimit (CCTV), në kundërshtim me parashikimet e nenit 13 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 3 të Komisionerit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, informimi i subjekteve të të dhënave personale mbi prezencën e sistemit të video-survejimit (CCTV) është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit, pasi u jep mundësinë subjekteve të të dhënave personale, të njihen me të drejtat që gëzojnë dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë.

Gjithashtu, një nga mjetet e rëndësishme të përpunimit të të dhënave personale është edhe sistemi i video survejimit CCTV. Të dhënat e ruajtura në këto sisteme, si: “imazhe” e “video”, janë të dhëna personale dhe përpunimi i tyre duhet të jetë në përputhje me parashikimet e Ligjit, si dhe aktet e miratuara nga Komisioneri në lidhje me mbledhjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale, gjatë kryerjes së aktivitetit nga Kontrolluesi.

Sa më sipër, Zyra e Komisionerit vlerëson se, mbikëqyrja e ambienteve të zyrave të punonjësve nëpërmjet sistemit të video survejimit, është në kundërshtim me parashikimet e neneve 6 dhe 7 të Ligjit, si dhe Udhëzimin nr. 11 të Komisionerit.

3. Nga shqyrtimi i faqes së internetit të Kontrolluesit www.dentalcareone rezulton se, Kontrolluesi ka publikuar “*Politikat e Privatësisë*”. Megjithatë, pavarësisht faktit të ofrimit të mundësisë së përzgjedhjes së gjuhës, kjo rubrikë nuk është e aksesueshme në gjuhën shqipe por vetëm në gjuhën angleze.

Konstatohet se, Dental Care One nuk informon në gjuhën shqipe subjektet e të dhënave (klientë, vizitorë), për fushën dhe qëllimin, për të cilin do të përpunohen të dhënat personale, për mënyrën e përpunimit, të drejtën për akses, të drejtën për fshirje dhe/ose korrigjim të të dhënave, etj., në kundërshtim me parashikimet e nenit 13 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se çdo kontrollues që përpunon të dhëna personale pavarësisht faktit nëse përpunimi bëhet në mënyrë elektronike apo manuale, dhe pavarësisht faktit nëse mbledh apo jo të dhëna personale nëpërmjet faqes zyrtare të internetit, ka detyrim që të publikojë “*Politikën e Privatësisë*” dhe të informojë qartësisht subjektet e të dhënave, pasi kontakti paraprak i çdo subjekti të dhënash me kontrolluesin realizohet nëpërmjet faqes së internetit.

4. Kontrolluesi aplikon formularin “tip” të regjistrimit të pacientit, nëpërmjet të cilit mbledh ndër të tjera, të dhëna për pacientin si, “*emër/mbiemër*”; “*datëlindje*”; “*kontakte në rast emergjence*”; “*nr. cel*”; “*adresa*”. Rezulton se, në formularin “tip” nuk ka të parashikuar asnjë rubrikë në mënyrë që të informojë subjektet e të dhënave mbi përpunimin e të dhënave, në kundërshtim me parashikimet e nenit 13 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, informimi i subjekteve të të dhënave personale është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit pasi u jep mundësinë subjekteve të të dhënave personale të njihen me të drejtat që gëzojnë, si dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë. Mospërmbyllja e këtij detyrimi nga Kontrolluesi mund të sjellë pasoja të rënda sa i përket privatësisë dhe përpunimit të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave. Informimi sipas përcaktimeve të nenit 13 të Ligjit, duhet të aplikohet për çdo proces përpunimi të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave, që kryen Kontrolluesi.

5. Kontrolluesi nuk disponon “*Rregullore 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, afatet e mbajtjes së të dhënave, masat teknike dhe organizative etj., në kundërshtim me nenin 28 të Ligjit, me qëllim garantimin e përpunimit të ligjshëm dhe sigurisë së të dhënave, në përputhje me proceset përpunuese të tij.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, hartimi i një rregulloreje “*Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*” përbën një detyrim thelbësor ligjor për çdo kontrollues, në zbatim të nenit 28 të Ligjit. Kjo rregullore duhet të përmbajë në mënyrë të detajuar rregulla dhe procedura mbi kategoritë e të dhënave personale që përpunohen, mënyrën e përpunimit, masat e sigurisë dhe konfidencialitetit, afatet e ruajtjes, të drejtat e subjekteve të të dhënave, si dhe përcaktimin e niveleve të aksesit, me qëllim garantimin e përpunimit të ligjshëm dhe sigurisë së të dhënave, në përputhje me proceset përpunuese të Kontrolluesit.

6. Kontrolluesi nuk ka ndërmarrë masa konkrete 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. Grupi i kontrollit konstaton mosplotësim të detyrimeve në lidhje me ngritjen, administrimin dhe mirëmbajtjen e Sistemit të Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit (SMSI), për sa i takon mbrojtjes së të dhënave personale, të parashikuar në Udhëzimin nr. 47 të Komisionerit, 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*”), si dhe në zbatim të nenit 28 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, Kontrolluesi duhet të marrë masa konkrete në kuadër të trajnimit të punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, bazuar në legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale si dhe në zbatim të Udhëzimit nr. 47 të Komisionerit.

Gjithashtu, 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 me organizma të akredituar dhe autorizuar sipas parashikimeve të Udhëzimit nr. 48.

7. Konstatohet se, Kontrolluesi nuk aplikon për punëmarrësit “*Deklaratën e Konfidencialitetit*”, në përmbushje të detyrimit ligjor që buron nga neni 30 i Ligjit si dhe të Vendimit 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*”).

Zyra e Komisionerit vlerëson se, qëllimi i nënshkrimit të “*Deklaratës së Konfidencialitetit*” është që të gjithë punonjësit, të cilët kanë akses në të dhënat personale, të kuptojnë qartë dhe drejtë, detyrimet dhe përgjegjësitë që ata kanë mbi përpunimin e të dhënave personale dhe ruajtjen e konfidencialitetit.

8. Konstatohet se, Kontrolluesi përpunon në një shkallë të gjerë të dhënat sensitive të pacientëve, megjithatë nuk ka emëruar një nëpunës të mbrojtjes së të dhënave personale, në kundërshtim me nenin 33 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, caktimi i një nëpunësi për mbrojtjen e të dhënave personale, është një detyrim i rëndësishëm që ka për qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale gjatë proceseve përpunuese që realizohen nga ana e Kontrolluesit gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tij.

Gjithashtu, bazuar në pikën 3, të nenit 34 të Ligjit, Kontrolluesi ka detyrimin për të njoftuar Zyrën e Komisionerit në rastin e caktimit të një nëpunësi të mbrojtjes së të dhënave, në mënyrë që subjektet e të dhënave të mund ta kontaktojnë atë, për të gjitha çështjet që lidhen me përpunimin e të dhënave të tyre personale dhe ushtrimin e të drejtave të tyre, sipas këtij Ligji.

Në përfundim të hetimit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i inspektimit hartoi procesverbalin përkatës, një kopje e të cilit i është vendosur në dispozicion Kontrolluesit nëpërmjet rrugës 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, gjatë seancës dëgjimore të zhvilluar në datë 03.07.2025, ka shprehur dakordësinë lidhur me konstatimet e grupit të hetimit dhe ka deklaruar angazhimin për rikuperimin e shkeljeve të konstatuara gjatë hetimit administrativ, si dhe ka vendosur në dispozicion dokumente si më poshtë vijon:

- Politikat e privatësisë në gjuhën shqip;
- Rregullore e brendshme për stafin e klinikës dentare Dental Care One.

Në përfundim, Zyra e Komisionerit vlerëson bashkëpunimin e Kontrolluesit me grupin e kontrollit, gjatë ushtrimit të hetimit administrativ, si dhe angazhimin e tij për të rikuperuar shkeljet e konstatuara. Plotësimi i këtyre detyrimeve nga ana e Kontrolluesit është mjaft i rëndësishëm pasi garanton përpunimin e ligjshëm, sigurinë e të dhënave personale dhe shmang mundësinë e përhapjes së tyre në mënyrë të paligjshme.

PËR KËTO ARSYE:

Në zbatim të neneve 6, 7, 13, 28, 30, 33, 34, 81, 82, 83 dhe 84 të Ligjit,

REKOMANDOJ:

1. Kontrolluesi, të ketë në vëmendje përpunimin e të dhënave personale, si dhe të marrë masa për përcaktimin e afateve kohore për ruajtjen e të dhënave, në përputhje me pikën 5, të nenit 6 të Ligjit;
2. Kontrolluesi të ndalojë monitorimin e ambienteve të shërbimit përmes sistemit të survejimit CCTV, si dhe të shkatërrojë në mënyrë të parikuperueshme të dhënat “video/audio” të mbledhura për subjektet e të dhënave “punonjës”, të cilat janë përpunuar, në kundërshtim me dispozitat e neneve 6 dhe 7 të Ligjit. Në këtë kuadër të mbajë evidenca për shkatërrimin;
3. Kontrolluesi, të marrë masa për vendosjen e tabelave informuese në ambientet e survejuara përmes sistemit CCTV, sipas modelit standard të miratuar në Udhëzimin nr. 3 të Komisionerit, me qëllim informimin e plotë të subjekteve të të dhënave, sipas parashikimeve të nenit 13 të Ligjit;
4. Kontrolluesi, të marrë masa për publikimin e “Politikave të Privatësisë” në gjuhën shqipe, në faqen e internetit, në lidhje me informimin e subjekteve të të dhënave, sipas parashikimeve të nenit 13 të Ligjit;
5. Kontrolluesi, të marrë masa konkrete, për përmbushjen e detyrimit për informimin e subjekteve të të dhënave personale gjatë aplikimit të formularit “tip” të regjistrimit të pacientit, në zbatim të detyrimeve të nenit 13 të Ligjit;
6. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 28 të Ligjit, të hartojë rregulloren “Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale”, duke parashikuar në mënyrë të detajuar rregulla dhe procedura mbi kategoritë e të dhënave personale që përpunohen, veçanërisht të dhënave sensitive, mënyrën e përpunimit, masat e sigurisë dhe konfidencialitetit, afatet e ruajtjes, të drejtat e subjekteve të të dhënave, si dhe përcaktimin e niveleve të aksesit, me qëllim garantimin e përpunimit të ligjshëm dhe sigurisë së të dhënave, në përputhje me proceset përpunuese të “Dental Care One”;
7. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 30 të Ligjit, të aplikojë “Deklaratën e Konfidencialitetit” me punëmarrësit të cilët kanë akses në mbledhjen, përpunimin dhe ruajtjen e të dhënave personale;
8. Kontrolluesi të marrë masa për caktimin e nëpunësit për mbrojtjen e të dhënave personale, sipas parashikimeve të neneve 33 dhe 34 të Ligjit, si dhe të njoftojë Zyrën e Komisionerit për caktimin e tij;

9. Kontrolluesi, me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale duhet të zbatojë detyrimet e përcaktuara në Udhëzimin nr. 47, lidhur me trajnimin e punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale si dhe krijimin, mirëmbajtjen dhe administrimin e Sistemit të Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit (SMSI) për mbrojtjen e të dhënave personale;
10. Kontrolluesi, për shkak të natyrës së veçantë të aktivitetit që ushtron, duhet të marrë masat e nevojshme për të vlerësuar mbi certifikimin e sistemeve të menaxhimit të sigurisë së informacionit, të të dhënave personale dhe mbrojtjes së tyre, sipas parashikimeve të Udhëzimit nr. 48;
11. Në zbatim të nenit 84 të Ligjit, të përmbushen detyrimet, sipas këtij akti brenda afateve, si vijon:
- (i) menjëherë, detyrimet e përcaktuara në pikat 2 dhe 7 më sipër;
 - (ii) brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve, detyrimet e përcaktuara në pikat 1, 3, 4, 5 dhe 7 më sipër;
 - (iii) brenda 30 (tridhjetë) ditëve, detyrimet e përcaktuara në pikat 6 dhe 8 më sipër;
 - (iv) brenda 45 (dyzetë e pesë) ditëve, detyrimin e përcaktuar në pikën 9 më sipër;
- Afatet e sipërpërmendura fillojnë nga data e marrjes dijeni të këtij akti;
12. Kontrolluesi të njoftojë Komisionerin për masat e marra;
13. Në rast mospërmbushje të detyrimeve të parashikuara në këtë akt, Komisioneri, bazuar në germën “a”, pika 2, e nenit 83 të Ligjit, paralajmëron kontrolluesit ose përpunuesit se veprimet e përpunimit mund të rezultojnë në mosplotësim të dispozitave ligjore dhe u jep atyre rekomandime lidhur me përputhshmërinë me ligjin. Në rast shkeljesh serioze ose të qëllimshme të dispozitave ligjore, Komisioneri vepron sipas neneve 92, 93 dhe 94 të Ligjit, për vendosjen e sanksioneve administrative në përputhje me nenet përkatëse, si dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi për kundërvajtjet administrative, në mënyrë të tillë që këto masa të jenë efektive, proporcionale dhe me karakter parandalues.

Ky Rekomandim u shpall sot, më 16.07.2025.

KOMISIONERI

Besnik Dervishi