R E P U B L I K A E S H Q I P Ë R I S Ë

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. 1354/6 prot. Tiranë, më 15.07.2026

REKOMANDIM

Nr. 44, datë 15.07.2026

PËR KONTROLLUESIN, SHOQËRIA "T.TICKET" SHPK

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 i Republikës së Shqipërisë" (në vijim "Kodi i Procedurave Administrative"), si dhe provave të administruara në ngarkim të Kontrolluesit "T.Ticket" sh.p.k. (në vijim "Kontrolluesi"),

KONSTATOHET SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 114, datë 18.05.2026, të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim "Komisioneri"), u krye hetimi administrativ pranë Kontrolluesit, me objekt:

- *Zbatimi i ligjit nr. 124/2024 "Për mbrojtjen e të dhënave personale" (në vijim "Ligji"), me fokus masat tekniko-organizative për përpunimin e tyre, veçanërisht sistemet e menaxhimit të të dhënave personale (PIMS)".*

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 L52128099A, me objekt aktiviteti "Operim, zbatim, dhënie me qira sistemesh për administrimin e shitjeve të biletave dhe platformave *online* për shitje në internet. Shitje biletash për aktivitete sportive, kulturore etj.".

   T.Ticket është një platformë digjitale e specializuar në shitjen dhe rezervimin *online* të biletave për një gamë të gjerë aktivitetesh. Përmes faqes së tyre zyrtare, përdoruesit mund të sigurojnë lehtësisht qasje në ngjarjet më të rëndësishme sportive, përfshirë ndeshjet zyrtare të Kombëtares Shqiptare të Futbollit (FSHF), si dhe në koncerte, festivale verore dhe shfaqje teatrore. Përveç blerjes së shpejtë me kartë krediti apo debiti në internet, kompania "T.Ticket" sh.p.k., me seli në Tiranë, operon edhe me

pika fizike të autorizuara shitjeje për t'u shërbyer klientëve që preferojnë pagesat me para në dorë.

Kontrolluesi mbledh dhe përpunon të dhëna personale për kategorinë e të dhënave "punonjës", "klientë", "vizitorë" etj. Përpunimi i të dhënave personale kryhet në mënyrë manuale dhe elektronike.

2. Kontrolluesi ka të instaluar sistemin e video-survejimit (CCTV), përmes të cilit kryen mbikëqyrjen e ambienteve ku ushtron veprimtarinë e tij. Nga analizimi i *printscreen*-eve të sistemit të monitorimit të vënë në dispozicion gjatë hetimit administrativ, konstatohet se disa prej kamerave janë të instaluara dhe orientuara në mënyrë të tillë që monitorojnë ambientet e brendshme të zyrave, duke përfshirë vendet e punës dhe ambientet ku ushtrojnë veprimtarinë punonjësit e Kontrolluesit, në kundërshtim me pikën 2 të nenit 6 dhe nenin 7 të Ligjit, Udhëzimin nr. 03, datë 30.04.2025 "Për përpunimin e të dhënave personale nga sistemet e video-survejimit" (në vijim "Udhëzimi nr. 3") dhe Udhëzimin nr. 11, datë 08.09.2011 "Mbi përpunimin e të dhënave të punonjësve në sektorin privat", i ndryshuar (në vijim "Udhëzimi nr. 11").

   Zyra e Komisionerit vlerëson se 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 parimet e përpunimit të parashikuara në nenin 6 të Ligjit, si ligjshmëria, drejtësia dhe transparenca, kufizimi i qëllimit, minimizimi i të dhënave, saktësia, kufizimi i afatit të ruajtjes, integriteti dhe konfidencialiteti i të dhënave, 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.

   Në rastin konkret, vendosja e kamerave në ambientet e brendshme me orientim në ambientet e vendeve të punës sjell përpunim të panevojshëm, pasi Kontrolluesi nuk ka arritur të provojë se mbështetet në një kriter të qartë ligjor, sipas parashikimeve të nenit 7 të Ligjit, apo sipas përcaktimeve në Udhëzimin nr. 11 të Komisionerit. Sa më sipër, Zyra e Komisionerit vlerëson se mbikëqyrja e vendeve të punës së punonjësve të Kontrolluesit, nëpërmjet sistemit të video-survejimit, është në kundërshtim me parashikimet e neneve 6 dhe 7 të Ligjit.

   Gjithashtu, për shkak të volumit dhe kategorive të të dhënave personale që përpunon, si dhe natyrës së veprimtarisë së tij, e cila kërkon masa të shtuara teknike dhe organizative për garantimin e sigurisë së të dhënave personale, Zyra e Komisionerit vlerëson se Kontrolluesi është i detyruar të hartojë rregulla/politika të brendshme specifike për mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, nivelet e aksesit, afatet e ruajtjes së të dhënave etj., nëpërmjet sistemit të video-survejimit (CCTV), në përputhje me nenin 28 të Ligjit.

3. Konstatohet se Kontrolluesi ka nënshkruar një Kontratë për Bashkëpunimin e Biznesit-Teknik, datë 13.01.2024, me subjektin Ingram Micro Macedonia DOOEL Skopje, me seli në Metodija Shatorov Sharlo 10, Shkup, Republika e Maqedonisë së Veriut, me objekt bashkëpunimin afatgjatë në fushën e shitjes së pajisjeve

kompjuterike, projektimit të sistemeve të informacionit dhe implementimit të teknologjive të reja.

Nga analizimi i përmbajtjes së marrëveshjes së mësipërme konstatohet se nuk specifikohen masat konkrete tekniko-organizative të detyrueshme për t'u zbatuar nga ana e përpunuesit, me qëllim garantimin e sigurisë dhe përpunimit të ligjshëm të të dhënave personale, si dhe nuk janë reflektuar detyrimet midis Kontrolluesit dhe Përpunuesit, sipas parashikimeve të nenit 26 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 19 të Komisionerit, datë 03.08.2012 "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 (në vijim "Udhëzimi nr. 19").

Zyra e Komisionerit vlerëson se çdo delegim i përpunimit të të dhënave personale duhet të realizohet përmes një kontrate/marrëveshje të shkruar dhe të detajuar, e cila përcakton qëllimin e përpunimit, kategoritë e të dhënave, masat e sigurisë që do të zbatojë përpunuesi, përgjegjësitë ligjore dhe procedurat për kontrollin dhe raportimin. Kjo siguron që delegimi të jetë në përputhje me legjislacionin në fuqi, në mënyrë që të sigurohet që përpunuesi të garantojë përpunim të ligjshëm dhe të sigurt të të dhënave, sipas parashikimeve të nenit 26 të Ligjit.

4. Nga shqyrtimi i dokumentacionit të vendosur në dispozicion, rezulton se Kontrolluesi disponon rregulloren "Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale". Megjithatë, nga shqyrtimi i përmbajtjes së saj, si dhe nga analizimi në tërësi i provave të mbledhura gjatë hetimit administrativ, si procesverbalet e asgjësimit të mbajtura nga Kontrolluesi, rezulton se rregullorja i referohet modelit tip të Zyrës së Komisionerit, si dhe nuk është e përditësuar në përputhje me legjislacionin e ri për mbrojtjen e të dhënave personale.

   Kontrolluesi nuk ka parashikuar rregulla specifike mbi kategoritë e të dhënave personale që përpunon, mënyrën e përpunimit, si mënyra e mbledhjes, regjistrimit, ruajtjes dhe asgjësimit të tyre, sigurinë e të dhënave personale, aksesin në të dhënat personale, afatet e mbajtjes së të dhënave etj., sipas parashikimeve të neneve 27 dhe 28 të Ligjit, me qëllim garantimin e përpunimit të ligjshëm dhe sigurisë së të dhënave, në përputhje me proceset përpunuese që kryen.

   Zyra e Komisionerit konsideron se përshtatja e plotë e rregullores "Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale" me kërkesat ligjore të nenit 27, pika 1 e Ligjit, është një detyrim thelbësor në kuadër të neneve 27 dhe 28, me qëllim shmangien e pasojave të rënda për subjektet e të dhënave.

   Gjithashtu, në rregullore duhet të përcaktohen në mënyrë të detajuar rregulla dhe procedura organizative për të gjitha aspektet e përpunimit të të dhënave, duke përfshirë mënyrën e përpunimit, masat e sigurisë fizike, teknike dhe administrative, ruajtjen dhe konfidencialitetin e të dhënave, aksesin, si dhe afatet e ruajtjes së të dhënave.

5. Rezulton se Kontrolluesi nuk ka marrë masat e duhura teknike dhe organizative për të garantuar një nivel sigurie të përshtatshëm ndaj rrezikut, duke përfshirë, ndër të

tjera, *pseudonimizimin dhe enkriptimin e të dhënave personale; aftësinë për të garantuar konfidencialitetin, integritetin, disponueshmërinë dhe qëndrueshmërinë e sistemeve dhe të shërbimeve të përpunimit; aftësinë për të rivendosur disponueshmërinë dhe aksesin në të dhënat personale brenda një kohe të arsyeshme në rast incidenti fizik ose teknik; një proces për testimin, shqyrtimin dhe vlerësimin e rregullt të efikasitetit të masave teknike dhe organizative për të garantuar sigurinë e përpunimit* etj., në kundërshtim me parashikimet e nenit 28 të Ligjit dhe 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").

Kontrolluesi, për shkak të veprimtarisë së tij, nuk ka marrë masa për të krijuar, zbatuar, mirëmbajtur dhe përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme një Sistem Menaxhimi të të Dhënave Personale (*Privacy Information Management System "PIMS"*), sipas Udhëzimit nr. 09, datë 20.11.2025 "Për kriteret e përgjithshme për certifikimin dhe për dhënien e vulave dhe të shenjave të mbrojtjes së të dhënave personale" (në vijim "Udhëzimi nr. 09") .

Gjithashtu, konstatohet se Kontrolluesi nuk mban dokumentacion mbi veprimtaritë e përpunimit, me qëllim demonstrimin e përputhshmërisë me ligjin, në formë të shkruar dhe në format elektronik, sipas parashikimeve të nenit 27 të Ligjit.

Referuar nenit 27 të Ligjit, Kontrolluesi ka detyrimin të mbajë dokumentacion, në format të shkruar dhe elektronik, për veprimtaritë e tij përpunuese, në mënyrë që të jetë në gjendje të japë të dhëna lidhur me përputhshmërinë me këtë ligj. Referuar nenit 27, pika 4 e Ligjit, çmohet se Kontrolluesi nuk përfshihet në rrethin e subjekteve të përjashtuara nga detyrimet e nenit 27, pikat 1 dhe 2 të Ligjit pasi, edhe pse ka më pak se 250 (dyqind e pesëdhjetë) persona të punësuar, gjatë ushtrimit të aktivitetit të tij të biznesit ai bën përpunim të rregullt e të shtrirë në kohë (pra jo rastësor) për kategorinë e të dhënave "punonjës", "klientë" etj. (*shih pika 4 e nenit 27 të Ligjit*).

Mungesa e këtij dokumentacioni dhe mosrespektimi i procedurave të brendshme rregullatore për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale, sipas kërkesave të neneve 27 dhe 28 të Ligjit, si dhe Vendimit nr. 6 të Komisionerit, demonstron mungesë të rregullimit të brendshëm për pajtueshmëri dhe mungesë të kapaciteteve organizative për garantimin e një sistemi të integruar të mbrojtjes së të dhënave personale.

Kontrolluesi, duke marrë në konsideratë natyrën e veprimtarisë së tij, nuk ka marrë masa për të krijuar, zbatuar, mirëmbajtur dhe përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme një Sistem Menaxhimi të të Dhënave Personale (*Privacy Information Management System "PIMS"*), sipas Udhëzimit nr. 09, datë 20.11.2025 "Për kriteret e përgjithshme për certifikimin dhe për dhënien e vulave dhe të shenjave të mbrojtjes së të dhënave personale" (në vijim "Udhëzimi nr. 09").

Kuadri ligjor evropian mbi mbrojtjen e të dhënave personale, të cilin Ligji transpozon dhe praktika më e mirë evropiane, e konsideron certifikimin si një mekanizëm

përputhshmërie me Ligjin[1] dhe për të inkurajuar zbatimin e tij i krijon rast pas rasti kontrolluesve që e zbatojnë atë në mënyrë efektive një pozitë preferenciale në kryerjen e disa veprimtarive përpunuese të caktuara, siç janë transferimet ndërkombëtare. Në këtë kuadër, në zbatim të nenit 37 të Ligjit, i cili parashikon dhe rregullon mekanizmin e certifikimit, Komisioneri ka miratuar Udhëzimin nr. 08, datë 20.11.2025 "Për kriteret shtesë për akreditimin e organizmave certifikues" (në vijim "Udhëzimi nr. 08") dhe Udhëzimin nr. 09.

Udhëzimi nr. 09 referon në Sistemet e Menaxhimit të të Dhënave Personale (*Privacy Information Management System "PIMS"*) dhe Komisioneri inkurajon kontrolluesit, të cilët për shkak të natyrës së veprimtarisë së tyre e kanë të nevojshme ngritjen e një sistemi të tillë me qëllim standardizimin dhe rregullimin e veprimtarisë përpunuese dhe garantimin e sigurisë së përpunimit të të dhënave personale, të zbatojnë Udhëzimet nr. 08 dhe nr. 09.

Në rastin konkret, Zyra e Komisionerit vlerëson se, 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 duhet të krijojë, mirëmbajë dhe administrojë një sistem menaxhimi të të dhënave personale (PIMS), në përputhje me parashikimet e Udhëzimit nr. 09.

Bazuar në nenin 28 të Ligjit dhe nenin 13 të Udhëzimit nr. 09, Kontrolluesi duhet të marrë masa konkrete teknike dhe organizative, që garantojnë nivel të përshtatshëm për rrezikun, masa të cilat duhet të rishikohen në mënyrë periodike për të siguruar efektivitet të vazhdueshëm.

6. Konstatohet se Kontrolluesi ka emëruar nëpunësin e mbrojtjes së të dhënave personale (DPO). Nga verifikimi i dokumentacionit të vënë në dispozicion, rezulton se Kontrolluesi nuk ka përmbushur detyrimin e njoftimit të Zyrës së Komisionerit për emërimin e nëpunësit të mbrojtjes së të dhënave personale, në kundërshtim me pikën 3 të nenit 34 të Ligjit.

   Zyra e Komisionerit vlerëson se DPO shërben si pikë kontakti zyrtar midis Kontrolluesit, Komisionerit dhe subjekteve të të dhënave, duke lehtësuar komunikimin e shpejtë, bashkëpunimin dhe trajtimin e menjëhershëm të kërkesave, ankesave apo cenimeve të të dhënave. Ky njoftim kontribuon në plotësimin regjistrit elektronik qendror të DPO-ve, duke siguruar transparencë të plotë dhe duke kontribuuar drejtpërdrejt në forcimin e përputhshmërisë ligjore, parandalimin e shkeljeve dhe shmangien e pasojave të rënda, duke mbrojtur në fund të drejtat dhe liritë themelore të individëve.

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 në rrugë postare dhe në formë elektronike.

[1] *Pika 3 e nenit 22, pika 3 e nenit 28*

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 datës 09.07.2026, të organizuar nga Zyra e Komisionerit, gjatë së cilës ka deklaruar angazhimin për rikuperimin e shkeljeve të konstatuara gjatë hetimit administrativ, si dhe bashkëpunimin me Komisionerin për të siguruar që çdo mangësi të adresohet në përputhje me Ligjin.

Gjithashtu, nga ana e Kontrolluesit është dorëzuar në seancë dëgjimore dokumentacion plotësues, në funksion të përmbushjes së detyrimeve të Ligjit dhe masat e marra, i cili përfshin aktet e mëposhtme:

- Dokumentacion lidhur me Sistemin e Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit, në të cilin përfshihen dokumentet:
- Politikat e Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit (SMSI/ISMS);
- Politika e sigurisë së informacionit;
- Kodi i sjelljes, i cili parashikon qëllimin, fushën e zbatimit, detyrat dhe përgjegjësitë e punonjësit, dokumente të lidhura, të tilla si: politikat SMSI, marrëveshjet e konfidencialitetit, procedurat e brendshme, politikat HSE etj.;
- Plani i rikuperimit nga fatkeqësitë;
- Kodi i etikës së biznesit, nëpërmjet të cilit parashikohet angazhimi i Kontrolluesit për ushtrimin e përgjegjshëm të veprimtarisë, si dhe masat për mbrojtjen e informacionit;
- Politikat e sistemit të menaxhimit të sigurisë së informacionit;
- Plan evakuimi në rast emergjence;
- Plani i vazhdimësisë së biznesit;
- Politika e menaxhimit të incidenteve;
- Politikat e rekrutimit;
- Politika e Menaxhimit të Incidenteve të Sigurisë së Informacionit;
- Procedura e Menaxhimit të Incidenteve të Sigurisë së Informacionit;
- Procedura e Menaxhimit të Aseteve të Informacionit;
- Procedura e Aksesit në Dhomat Teknike;
- Politika për skanimin e cenueshmërive;
- Politika e Cilësisë;
- Politika e daljes në pension;
- Politika e komunikimit të jashtëm;
- Etj.

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, 26, 27, 28, 34, 81, 82, 83 dhe 84 të Ligjit, Komisioneri,

REKOMANDON:

1. Kontrolluesi, shoqëria "T-Ticket" sh.p.k., të ketë në vëmendje përcaktimin e planeve të kamerave përmes sistemit të video-survejimit (CCTV), në përputhje me parashikimet e neneve 6 dhe 7 të Ligjit;

2. Kontrolluesi, shoqëria "T-Ticket" sh.p.k., të ketë në vëmendje përditësimin e marrëveshjes me përpunuesin, duke specifikuar detyrimet midis palëve, masat tekniko-organizative, sipas detyrimeve të parashikuara në nenin 26 të Ligjit dhe Udhëzimin nr. 19;

3. Kontrolluesi, shoqëria "T-Ticket" sh.p.k., në zbatim të neneve 27 dhe 28 të Ligjit, të ketë në vëmendje përditësimin e aktit të brendshëm rregullator "Politika e mbrojtjes së të dhënave personale", duke parashikuar në të masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, për çdo kategori të dhënash dhe për çdo proces përpunimi, mënyrat e përpunimit të të dhënave, të drejtat e subjekteve të të dhënave, përcaktimin e niveleve të aksesit etj.;

4. Kontrolluesi, shoqëria "T-Ticket" sh.p.k., të marrë masa lidhur me trajnimin e punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, sipas parashikimeve të nenit 34 të Ligjit;

5. Në zbatim të nenit 84 të Ligjit, të përmbushen detyrimet, sipas këtij akti brenda afateve, si vijon:

   i) vazhdimisht, detyrimet e përcaktuara në pikat 1 dhe 2 më sipër;
   ii) brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve, detyrimin e përcaktuar në pikën 3 më sipër;
   iii) brenda 45 (dyzetë e pesë) ditëve, detyrimin e treguar në pikën 4 më sipër.

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

6. Kontrolluesi të njoftojë Komisionerin për masat e marra brenda 60 (gjashtëdhjetë) ditëve;

7. Komisioneri, bazuar në shkronjën "a", të pikës 2, të 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 të mos zbatimit të tyre, 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 15.07.2026.

KOMISIONERI

Besnik Dervishi