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. 2794/5 prot. Tiranë, më 13.11.2026

REKOMANDIM

Nr. 74, datë 13.11.2026

PËR KONTROLLUESIN, SHOQËRIA "UJËSJELLËS KANALIZIME VLORË" SHA

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"), procesverbalit të hetimit, si dhe provave të administruara në ngarkim të Kontrolluesit "Ujësjellës Kanalizime Vlorë sh.a." (në vijim "Kontrolluesi"),

KONSTATOHET SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 203, datë 05.10.2026, 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" 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 NUIS M37202202E, me objekt aktiviteti "*Shërbimi i furnizimit me ujë të pijshëm i konsumatorëve dhe shitja e tij; Mirëmbajtja e sistemit/sistemeve të furnizimit me ujë të pijshëm; Prodhimi dhe/ose blerja e ujit për plotësimin e kërkesës së konsumatorëve etj.*".

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

2. Kontrolluesi administron në arkivin fizik dosjet e personelit aktual dhe të larguar. Nga verifikimi i dokumentacionit të administruar në dosjet e personelit të larguar, ndër të tjera, rezulton se disponohen "fotokopje e dokumentit të identitetit", "diplomë", "listë notash", "raport mjekoligjor" etj.

   Nga shqyrtimi i rregullores së brendshme "Për organizimin dhe funksionimin e strukturave dhe detyrat e tyre" dhe i akteve të vendosura në dispozicion grupit të hetimit, rezulton se Kontrolluesi nuk ka parashikuar afate të ruajtes si dhe procedura për fshirjen/asgjësimin e dokumentacionit pas përmbushjes së qëllimit për të cilin janë mbledhur, në kundërshtim kjo me parimin e kufizimit të ruajtes në kohë sipas parashikimit të pikës 5 të nenit 6 të Ligjit, që nënkupton që të dhënat mbahen në një formë që lejon identifikimin e subjekteve të të dhënave për një periudhë jo më të gjatë sesa është e nevojshme për qëllimin për të cilin ato përpunohen.

   Zyra e Komisionerit vlerëson se Kontrolluesi duhet të përcaktojë në mënyrë të qartë dhe të dokumentuar afatet e ruajtjes për çdo kategori të dhënash personale, duke marrë në konsideratë qëllimin e përpunimit, bazën ligjore përkatëse, detyrimet që rrjedhin nga legjislacioni sektorial, si dhe nevojën për ruajtje për qëllime të mbrojtjes së të drejtave ligjore apo për përmbushjen e detyrimeve kontraktore. Afatet duhet të jenë proporcionale dhe të justifikuara, duke shmangur ruajtjen e të dhënave për një kohë të pacaktuar, në përputhje me parashikimin e pikës 5 të nenit 6 të Ligjit.

   Gjithashtu, Kontrolluesi duhet të hartojë procedura të qarta për fshirjen, asgjësimin ose anonimizimin e të dhënave personale pas përfundimit të afatit të ruajtjes, si dhe mekanizma monitorimi dhe auditimi të brendshëm për të garantuar zbatimin efektiv të këtyre afateve. Në rastet kur të dhënat ruhen për periudha më të gjata për qëllime arkivore në interes publik, për qëllime kërkimore apo statistikore duhet të aplikohen masa të përshtatshme teknike dhe organizative për të garantuar minimizimin e të dhënave dhe kufizimin e aksesit.

3. Konstatohet se procesi i lidhjes së kontratës me abonentin fillon me plotësimin e formularit të aplikimit. Nga shqyrtimi i formularit të vënë në dispozicion rezulton se në të mblidhen dhe përpunohen të dhëna personale, duke përfshirë ndër të tjera "emrin", "atësinë", "mbiemrin", "adresën e plotë", si dhe "kopje të certifikatës së pronësisë", "kontratës së shitblerjes/dhurimit/shërbimit" dhe "mjetit të identifikimit". Grupi i hetimit administrativ konstaton se Kontrolluesi nuk ka parashikuar në formularin e regjistrimit klauzolë informuese për mbledhjen dhe përpunimin e të dhënave personale të abonentit, në kundërshtim me nenet 13 dhe 14 të Ligjit.

   Zyra e Komisionerit vlerëson se Kontrolluesi duhet të sigurojë që në momentin e mbledhjes së të dhënave personale abonenti të informohet në mënyrë të qartë, transparente dhe të plotë për përpunimin e të dhënave të tij personale, në përputhje me parashikimet e neneve 13 dhe 14 të Ligjit.

   Në këtë kuadër, Kontrolluesi duhet të përfshijë në formularin e aplikimit një klauzolë informuese, e cila të përmbajë qëllimin dhe bazën ligjore të përpunimit, kategoritë e të dhënave personale që mblidhen, afatet e ruajtjes së të dhënave, të drejtat e subjektit të të

dhënave, duke përfshirë të drejtën e aksesit, korrigjimit, fshirjes dhe kundërshtimit të përpunimit, si dhe të drejtën për të paraqitur ankesë pranë Zyrës së Komisionerit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se transparenca në përpunimin e të dhënave personale është një parim themelor i Ligjit, zbatimi i të cilit kërkon që subjekti i të dhënave të jetë i informuar plotësisht para ose në momentin e mbledhjes së të dhënave të tij, në mënyrë që të ushtrojë në mënyrë efektive të drejtat e tij, në përputhje me parashikimet e neneve 13 dhe 14 të Ligjit.

4. Kontrolluesi ka të instaluar sistemin e video-survejimit (CCTV), përmes të cilit kryen mbikëqyrjen e ambienteve të brendshme dhe të jashtme ku ushtron veprimtarinë e tij.

   Nga analizimi i planvendosjes së kamerave konstatohet se disa prej tyre janë të instaluara dhe të orientuara në mënyrë të tillë që monitorojnë ambientet e jashtme të ndërtesës, duke përfshirë edhe ambiente të tjera, rrugë kalimi dhe qytetarë, si dhe ambientet e posteve të punës, 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. 03") 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").

   Nga verifikimi në vend i sistemit të video-survejimit (CCTV), si dhe nga shqyrtimi i dokumentacionit të vënë në dispozicion, konstatohet se Kontrolluesi nuk ka miratuar një rregullore të brendshme për administrimin, aksesin, ruajtjen dhe fshirjen e të dhënave imazh/video të përpunuara përmes këtij sistemi, në kundërshtim me nenin 28 të Ligjit.

   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 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.

   Vendosja e kamerave duhet të kufizohet vetëm në ambientet e nevojshme për qëllimin e deklaruar të survejimit, pa përfshirë hapësira publike, rrugë kalimi apo ambiente të palëve të treta. Zyra e Komisionerit vlerëson se Kontrolluesi duhet të rishikojë planvendosjen e kamerave të sistemit të video-survejimit (CCTV), duke siguruar që orientimi dhe mbulimi i tyre të jetë proporcional me qëllimin e survejimit, në përputhje me nenet 6 dhe 7 të Ligjit si dhe Udhëzimin nr. 03 të Komisionerit.

   Gjithashtu, 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.

5. Veprimtaria e Kontrolluesit për përpunimin e të dhënave personale realizohet, ndër të tjera, nëpërmjet sistemit elektronik "Flare Billing", i cili përdoret për administrimin e abonentëve të shërbimit të ujësjellës kanalizimeve, regjistrimin e kontratave, administrimin e matësve, përpunimin e leximeve të konsumit, faturimin, arkëtimin e

detyrimeve, administrimin e marrëveshjeve për pagesë me këste, taksave dhe tarifave vendore, ankesave, raporteve dhe përdoruesve të sistemit.

Sistemi është një aplikacion *online*, i organizuar në module funksionale të ndërlidhura, ku të dhënat e abonentëve përdoren për realizimin e proceseve administrative, teknike dhe financiare. Nëpërmjet këtij sistemi mundësohet lidhja e të dhënave identifikuese të një abonenti me kontratën përkatëse, adresën e shërbimit, matësin e instaluar, historikun e konsumit, faturat, pagesat dhe detyrimet e papaguara.

Nga verifikimi i funksionaliteteve të sistemit rezulton se moduli "Abonentët" mundëson krijimin dhe administrimin e kartelës elektronike të abonentit. Në këtë modul regjistrohen të dhëna mbi kontratën, përfshirë numrin e saj, numrin e serisë, tipin e kontratës, datën e hapjes, statusin, kategorinë e abonentit, njësinë dhe bllokun përkatës. Në kartelën elektronike përpunohen gjithashtu të dhëna identifikuese dhe personale, përfshirë emrin, mbiemrin, datëlindjen, tipin dhe numrin e dokumentit të identifikimit, numrin personal, NIPT-in kur është i zbatueshëm, adresën, rrugën, pallatin, shkallën, apartamentin, qytetin, numrin e telefonit dhe adresën e postës elektronike. Ndërfaqja përmban edhe fusha për gjendjen gjyqësore dhe të dhëna të tjera të identifikimit, për të cilat nevojitet vlerësim i veçantë i domosdoshmërisë së mbledhjes dhe përdorimit të tyre.

Në të njëjtën kartelë administrohen të dhëna mbi mënyrën e faturimit, planin tarifor, konsumin aforfe, numrin e familjarëve në rastet e faturimit sipas këtij kriteri dhe punonjësin përgjegjës për leximin e matësit. Për rrjedhojë, sistemi mundëson krijimin e një profili elektronik të abonentit, ku të dhënat identifikuese, familjare, të kontaktit dhe të vendbanimit ndërthuren me të dhënat kontraktore, teknike dhe financiare.

Sistemi përmban gjithashtu funksionalitete për regjistrimin e komenteve, shënimeve dhe ngarkimin e dokumenteve elektronike në kartelën e abonentit. Nëpërmjet këtyre funksionaliteteve mund të administrohen informacione shtesë që lidhen me marrëdhënien e abonentit me Kontrolluesin. Duke qenë se fushat e shënimeve lejojnë përmbajtje të lirë dhe ngarkim dokumentesh, përpunimi mund të përfshijë edhe kategori informacioni që nuk janë të paracaktuara në strukturën standarde të kartelës.

Nga verifikimi i sistemit rezulton funksionaliteti "Historiku i Abonentit", nëpërmjet të cilit pasqyrohen ndryshimet e kryera në të dhënat e regjistruara, përfshirë informacionin identifikues, adresën, faturimin dhe matësin. Ky funksionalitet krijon mundësinë e ndjekjes së ndryshimeve në kartelën e abonentit. Megjithatë, ekzistenca e historikut të ndryshimeve nuk provon në vetvete se të gjitha veprimet e përdoruesve regjistrohen në mënyrë të plotë, të pandryshueshme dhe të auditueshme.

Nëpërmjet modulit "Matësit" realizohet regjistrimi dhe administrimi i matësve të ujit, lidhja e tyre me abonentët dhe kontratat, si dhe evidentimi i zëvendësimit të matësve. Sistemi përpunon të dhëna mbi tipin e matësit, numrin unik të shasisë, kodin, leximin fillestar dhe aktual, numrin e vulës, numrin e pusetës, datën e vendosjes, datën e ndërrimit, arsyen e zëvendësimit dhe informacione të tjera teknike. Regjistrohet gjithashtu historiku i ndërrimit të matësve, duke mundësuar lidhjen e pajisjeve të mëparshme dhe aktuale me abonentin përkatës.

Nëpërmjet modulit “Zonat” realizohet administrimi i vendndodhjeve dhe ndarjeve administrative të shërbimit. Të dhënat mbi zonën dhe nënzonën lidhen me abonentin, kontratën dhe matësin, duke mundësuar organizimin territorial të regjistrimeve dhe identifikimin e vendndodhjes së shërbimit. Nëpërmjet modulit “Leximet” realizohet regjistrimi dhe konsultimi i leximeve të matësve dhe informacionit mbi konsumin e ujit. Sistemi përmban funksionalitete për raportimin e leximeve dhe identifikimin e abonentëve për të cilët nuk janë regjistruar lexime. Të dhënat e konsumit lidhen me kontratën dhe periudhën përkatëse të faturimit, duke u përdorur për përllogaritjen e detyrimeve financiare. Nëpërmjet moduleve “Artikujt”, “Planet Tarifore” dhe “Periudhat e Faturimit” realizohet administrimi i artikujve të faturueshëm, niveleve të çmimeve, planeve tarifore dhe periudhave të faturimit. Sistemi mundëson caktimin e tarifave për abonentët, shtimin e artikujve të veçantë dhe përllogaritjen e detyrimeve në përputhje me parametrat e regjistruar. Në këtë proces, të dhënat e abonentit dhe të konsumit ndërthuren me informacionin mbi kategorinë e shërbimit, tarifat, faturat, kamatëvonesat, pagesat dhe gjendjen debitore ose kreditore të abonentit.

Nëpërmjet modulit të faturimit dhe konsultimit realizohet administrimi i faturave të abonentëve, përfshirë numrin e dokumentit, datën e faturimit, periudhën, afatin e pagesës, vlerën e faturës, kamatën, shumën e paguar, detyrimin e mbetur dhe statusin e pagesës. Sistemi mundëson konsultimin e historikut të faturave, transaksioneve dhe pagesave, si dhe gjenerimin, shkarkimin dhe printimin e faturave në format PDF dhe eksportimin e informacionit në Excel.

Gjithashtu, sistemi përmban funksionalitetin “Krijim Faturë Kthimi”, nëpërmjet të cilit mund të realizohen korrigjime të faturave të mëparshme, duke përzgjedhur faturën dhe artikujt që do të kthehen. Ky funksionalitet mund të ndryshojë vlerën e detyrimeve të abonentit dhe, për rrjedhojë, kërkon kontrolle të dokumentuara mbi autorizimin, arsyetimin dhe gjurmueshmërinë e korrigjimeve.

Moduli “AKM-Marrëveshjet për Pagesë me Këste” realizon administrimin e marrëveshjeve për ristrukturimin e detyrimeve të abonentëve. Sistemi regjistron datën e marrëveshjes, numrin e protokollit, datën e fillimit të pagesave, planin e kësteve, faturat e përfshira dhe shumat përkatëse. Gjithashtu mundëson anulimin e marrëveshjeve, veprim i cili mund të ndikojë në gjendjen kreditore dhe shpërndarjen automatike të pagesave mbi detyrimet e mëparshme.

Nëpërmjet modulit “Arka” realizohet administrimi i arkave, caktimi i tyre për operatorët, krijimi i mandateve të arkëtimit, regjistrimi i pagesave të plota ose të pjesshme, pagesave të kamatave dhe shpërndarja e shumave të arkëtuara. Sistemi përmban gjithashtu funksionalitete për anulimin e mandateve të arkëtimit dhe administrimin e mandateve me data të modifikuara. Këto veprime lidhen drejtpërdrejt me historikun financiar të abonentëve dhe saktësinë e informacionit mbi detyrimet dhe pagesat.

Nëpërmjet modulit “Taksa dhe Tarifa Vendore” realizohet administrimi i informacionit mbi detyrimet përkatëse, duke përfshirë të dhëna që vijnë nga sistemi i taksave dhe burime të tjera informacioni, si arkiva e ujësjellësit dhe verifikimet në terren. Ky funksionalitet krijon mundësinë e ndërveprimit ndërmjet burimeve të ndryshme të të dhënave, duke

kërkuar përcaktimin e përgjegjësive, qëllimeve dhe kontrolleve të sigurisë për shkëmbimin dhe përditësimin e informacionit.

Moduli "Ankesat" realizon regjistrimin dhe administrimin e ankesave të abonentëve, kthimin e përgjigjeve dhe verifikimin e abonentëve. Përpunimi në këtë modul mund të përfshijë të dhëna identifikuese, të kontaktit, përmbajtjen e ankesës, informacionin mbi shërbimin dhe dokumentacionin që lidhet me trajtimin e saj.

Nëpërmjet modulit "Siguria" realizohet administrimi i përdoruesve dhe roleve të tyre në sistem. Aplikacioni parashikon krijimin e përdoruesve, caktimin e roleve dhe administrimin e të drejtave përkatëse. Aksesi realizohet nëpërmjet emrit të përdoruesit dhe fjalëkalimit. Ndërfaqja e hyrjes përmban edhe opsionin "Më mbaj mend", ndërsa funksionaliteti i ndryshimit të fjalëkalimit përfshin verifikimin nëpërmjet një kodi të dërguar në adresën elektronike të përdoruesit.

Për rrjedhojë, sistemi elektronik "Flare Billing" mundëson përpunimin e integruar të një numri të konsiderueshëm kategorish të të dhënave personale, ku identiteti dhe të dhënat e kontaktit të abonentit lidhen me adresën, kontratën, matësin, konsumin, faturimin, detyrimet, pagesat, marrëveshjet financiare, taksat dhe ankesat. Sistemi përmban gjithashtu funksionalitete për ndryshimin e të dhënave, korrigjimin e faturave, anulimin e veprimeve financiare, eksportimin e informacionit dhe administrimin e aksesit të përdoruesve.

Nga verifikimi i funksionaliteteve të sistemit dhe dokumentacionit të administruar, në lidhje me masat teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, evidentohen çështjet e mëposhtme, për të cilat nuk rezultojnë të paraqitura evidenca të mjaftueshme që të provojnë konfigurimin, zbatimin dhe efektivitetin e kontrolleve përkatëse. Konkretisht, Kontrolluesi:

- nuk disponon politika dhe procedura të dokumentuara për administrimin, përdorimin dhe sigurinë e sistemit elektronik nëpërmjet të cilit përpunohen të dhënat personale të abonentëve;
- nuk disponon një procedurë të dokumentuar që të përcaktojë rolet dhe përgjegjësitë e personave që administrojnë sistemin si dhe ndarjen e përgjegjësive ndërmjet përdoruesve të zakonshëm dhe përdoruesve me privilegje administrative;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për krijimin, miratimin, ndryshimin, pezullimin dhe çaktivizimin e llogarive të përdoruesve të sistemit;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për përcaktimin dhe rishikimin periodik të të drejtave të aksesit, sipas funksionit, pozicionit dhe nevojës konkrete të përdoruesit për akses në të dhënat personale;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për administrimin e privilegjeve të përdoruesve dhe llogarive administrative, përfshirë autorizimin, monitorimin dhe rishikimin periodik të tyre;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për menaxhimin e kredencialeve dhe fjalëkalimeve të përdoruesve, duke përfshirë kërkesat minimale të sigurisë, ndryshimin, rivendosjen dhe mbrojtjen e tyre;

- nga dokumentacioni i administruar nuk evidentohet një procedurë që përcakton përdorimin e mekanizmave shtesë të autentikimit për aksesin në sistem, në varësi të privilegjeve dhe nivelit të rrezikut;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për gjenerimin, administrimin, ruajtjen dhe analizimin e *log*-eve të sistemit;
- nuk rezulton e dokumentuar mënyra se si evidentohet dhe kontrollohet, kush ka aksesuar profilin e një abonenti, kur është realizuar aksesi dhe çfarë veprimi është kryer mbi të dhënat e tij;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për auditimin periodik të veprimeve të përdoruesve, përfshirë konsultimin, regjistrimin, ndryshimin, korrigjimin, eksportimin apo fshirjen e të dhënave personale;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për menaxhimin e incidenteve të sigurisë së informacionit dhe cenimeve të të dhënave personale, duke përfshirë identifikimin, raportimin e brendshëm, klasifikimin, dokumentimin, përshkallëzimin dhe trajtimin e tyre;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për vlerësimin e incidenteve të sigurisë nga këndvështrimi i cenimit të të dhënave personale dhe përcaktimin e përgjegjësive për trajtimin e tyre;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për identifikimin, vlerësimin dhe menaxhimin e cenueshmërive teknike të sistemit elektronik dhe infrastrukturës mbështetëse;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për menaxhimin e përditësimeve dhe *patch*-eve të sigurisë të aplikacionit, sistemit operativ, serverëve dhe komponentëve të tjerë mbështetës;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për testimin periodik të sigurisë së sistemit, përfshirë skanimin e cenueshmërive, testimin e konfigurimeve dhe testimet e tjera të sigurisë;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për *backup*-in e databazës dhe të dhënave personale të administruara në sistem, ku të përcaktohen periodiciteti, përgjegjësitë, afatet e ruajtjes dhe masat e sigurisë për kopjet rezervë;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për testimin periodik të rikthimit të të dhënave nga *backup*-et, me qëllim verifikimin e mundësisë së rikthimit të disponueshmërisë dhe aksesit në të dhënat personale pas një incidenti fizik ose teknik;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për vazhdimësinë e funksionimit dhe rikuperimin e sistemit pas incidenteve apo fatkeqësive (*Business Continuity/Disaster Recovery*);
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për ruajtjen dhe fshirjen e të dhënave personale të abonentëve, ku të përcaktohen afatet konkrete të ruajtjes sipas kategorisë dhe qëllimit të përpunimit;
- nuk rezulton e dokumentuar mënyra e trajtimit të të dhënave të abonentëve pas përfundimit të marrëdhënies kontraktore, përfshirë kriteret për ruajtjen, arkivimin, anonimizimin ose fshirjen e tyre;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për eksportimin, shkarkimin dhe transferimin e të dhënave personale nga sistemi, duke mos qenë të përcaktuar personat që mund të kryejnë këto veprime dhe kushtet në të cilat ato lejohen;

- nuk disponon procedurë të dokumentuar për administrimin e pajisjeve fundore nga të cilat aksesohet sistemi elektronik;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për menaxhimin e ndryshimeve (*change management*) në aplikacion, databazë dhe infrastrukturën mbështetëse;
- nuk disponon procedurë të dokumentuar për aksesin e ofruesve të jashtëm të shërbimeve TIK në sistem dhe databazën e abonentëve, përfshirë autorizimin, kufizimin, monitorimin dhe ndërprerjen e aksesit të tyre;
- nuk rezulton i dokumentuar një proces periodik për identifikimin, analizimin dhe vlerësimin e rreziqeve që lidhen me përpunimin elektronik të të dhënave personale të abonentëve;
- nuk rezulton i dokumentuar një proces për testimin, vlerësimin dhe analizimin periodik të efektivitetit të masave teknike dhe organizative të zbatuara për mbrojtjen e sistemit dhe të dhënave personale që administrohen në të;
- nuk rezulton e dokumentuar në mënyrë të plotë infrastruktura teknike mbi të cilën hostohet sistemi, arkitektura e tij, serverët dhe databazat e përdorura, segmentimi i rrjetit, mekanizmat e mbrojtjes së komunikimit dhe ndërveprimi i sistemit me sisteme të tjera;
- nuk rezulton i dokumentuar inventari i sistemeve, pajisjeve dhe aseteve TIK që marrin pjesë në përpunimin e të dhënave personale;
- nuk rezulton e dokumentuar një skemë e rrjedhës së të dhënave personale (*data flow*), e cila të evidentojë burimin e të dhënave, sistemet ku regjistrohen, përdoruesit që i aksesojnë, marrësit e mundshëm dhe destinacionin e tyre gjatë të gjithë ciklit të përpunimit.

Për sa më sipër, konstatohet se Kontrolluesi, pavarësisht përdorimit të një sistemi elektronik nëpërmjet të cilit administrohet një volum i konsiderueshëm të dhënash personale të abonentëve, nuk disponon një kuadër të dokumentuar të masave teknike-organizative për administrimin dhe sigurinë e këtij përpunimi, si dhe nuk rezulton të ketë dokumentuar në mënyrë të mjaftueshme masat e ndërmarra për të garantuar dhe demonstruar përputhshmërinë e veprimtarive të përpunimit me kërkesat e neneve 27 dhe 28 të Ligjit.

Gjithashtu, mungesa e procedurave të dokumentuara për administrimin e përdoruesve dhe privilegjeve, kontrollin dhe rishikimin e aksesit, regjistrimin dhe monitorimin e veprimeve, menaxhimin e incidenteve, cenueshmërive dhe përditësimeve, krijimin dhe rikthimin e kopjeve rezervë, vazhdimësinë e funksionimit, ruajtjen dhe fshirjen e të dhënave, si dhe testimin dhe vlerësimin periodik të efektivitetit të masave të sigurisë, nuk garanton në mënyrë të dokumentuar një nivel sigurie të përshtatshëm me rrezikun e përpunimit, në raport me natyrën, objektin, kontekstin dhe qëllimet e përpunimit të të dhënave personale, sipas kërkesave të nenit 28 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se ndërthurja në sistemin "Flare Billing" e të dhënave identifikuese, të kontaktit dhe kontraktore me të dhënat mbi konsumin, vendndodhjen dhe fotografitë e matësve, kërkon masa teknike dhe organizative të përshtatura me rreziqet e këtij përpunimi. Lidhja e këtyre informacioneve me një abonent konkret mundëson krijimin e një pasqyre të detajuar mbi marrëdhënien e tij me shërbimin, ndërsa aksesimi,

ndryshimi ose përhapja e paautorizuar e tyre mund të cenojë privatësinë dhe të sjellë pasoja në administrimin e kontratës, saktësinë e faturimit dhe trajtimin e pretendimeve të abonentit. Për këtë arsye, përcaktimi i rregullave për përdorimin e sistemit, kufizimi i aksesit sipas detyrave funksionale dhe kontrolli i veprimeve të përdoruesve janë të nevojshme për të parandaluar përdorimin e të dhënave përtej qëllimeve të autorizuara dhe për të mundësuar identifikimin e përgjegjësive në rast parregullsish.

Gjithashtu, siguria e përpunimit duhet të mbulojë të gjithë rrjedhën e të dhënave, nga mbledhja në terren dhe transmetimi drejt sistemit qendror, deri te ruajtja, konsultimi, eksportimi dhe fshirja e tyre. Dokumentimi i arkitekturës teknike, pajisjeve të përdorura, vendndodhjes së të dhënave dhe akseseve të ofruesve të jashtëm është i nevojshëm për të identifikuar pikat e ekspozimit dhe për të përcaktuar masat mbrojtëse përkatëse. Në të njëjtën kohë, menaxhimi i cenueshmërive dhe përditësimeve, mbrojtja e komunikimit, krijimi dhe testimi i kopjeve rezervë si dhe procedurat për trajtimin e incidenteve dhe rikuperimin e sistemit shërbejnë për të zvogëluar rrezikun e zbulimit, ndryshimit, humbjes ose pamundësisë së aksesimit të të dhënave. Përshtatshmëria e këtyre masave duhet të mbështetet në një vlerësim të dokumentuar të rrezikut, përfshirë nevojën për mekanizma shtesë autentikimi dhe mbrojtjeje.

Në këtë kuadër, Zyra e Komisionerit vlerëson se mungesat e evidentuara në dokumentacion kufizojnë mundësinë e Kontrolluesit për të provuar se administrimi dhe siguria e sistemit realizohen në mënyrë të qëndrueshme, të kontrollueshme dhe të verifikueshme. Politikat dhe procedurat duhet të përcaktojnë përgjegjësi konkrete, rregulla veprimi dhe mekanizma kontrolli, ndërsa zbatimi i tyre duhet të provohet nëpërmjet evidencave përkatëse dhe të vlerësohet periodikisht. Mungesa e dokumentimit nuk provon vetvetiu mungesën e çdo mekanizmi teknik mbrojtës, por nuk mundëson verifikimin e zbatimit, vazhdimësisë dhe efektivitetit të tij. Për rrjedhojë, formalizimi, zbatimi dhe rishikimi i këtyre masave janë të nevojshme për të adresuar mangësitë e konstatuara dhe për të garantuar e demonstruar përputhshmërinë e përpunimit me kërkesat e neneve 27 dhe 28 të Ligjit.

Gjithashtu, 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, të Komisionerit "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 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, të mirëmbajë dhe të 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. Nga shqyrtimi i dokumentacionit të administruar rezulton se Kontrolluesi disponon aktin "*Rregullore e brendshme për organizimin dhe funksionimin e strukturave dhe detyrat e tyre për Ujësjellës Kanalizime Vlorë sh.a.*". Megjithatë, nga shqyrtimi i përmbajtjes së saj rezulton se në të nuk janë parashikuar rregulla specifike mbi kategoritë e të dhënave personale që përpunon Kontrolluesi gjatë ushtrimit të veprimtarisë dhe procedura organizative mbi mënyrën e përpunimit të tyre, 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 vlerëson se përshtatja dhe plotësimi i dokumentit "Rregullore e brendshme për organizimin dhe funksionimin e strukturave dhe detyrat e tyre për Ujësjellës Kanalizime Vlorë sh.a.", me të gjitha elementet ligjore të përcaktuara në nenin 27 të Ligjit, konsiderohet një detyrim shumë i rëndësishëm, në zbatim të neneve 27 dhe 28 të Ligjit, për të mundësuar shmangien e pasojave të rënda që mund të vijnë për subjektet e të dhënave.

   Gjithashtu, në aktet e brendshëm 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.

7. Konstatohet se aktivitetet kryesore të Kontrolluesit janë procese përpunimi të cilat, për shkak të natyrës, fushës së zbatimit ose qëllimeve të tyre, kërkojnë monitorim të rregullt e sistematik të subjekteve të të dhënave në një shkallë të gjerë.

Nga verifikimi i dokumentacionit të vendosur në dispozicion rezulton se Kontrolluesi nuk ka emëruar një nëpunës të mbrojtjes së të dhënave personale, në kundërshtim me nenin 33 të Ligjit, si dhe nuk është dokumentuar përcaktimi i një personi përgjegjës për monitorimin dhe koordinimin e përmbushjes së detyrimeve në fushën e mbrojtjes së të dhënave.

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. Në këtë drejtim, vihet re se Kontrolluesi, pas njoftimit të urdhrit të hetimit administrativ, ka ndërmarrë masa duke caktuar nëpunësin për mbrojtjen e të dhënave personale.

Gjithashtu, bazuar në pikën 3 të nenit 34 të Ligjit, Kontrolluesi ka detyrimin për të publikuar të dhënat e nëpunësit 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, si dhe për t'ia njoftuar ato Zyrës së Komisionerit.

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.

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 02.11.2026, 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.

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, 14, 27, 28, 33, 34 dhe 81- 84 të Ligjit, Komisioneri,

REKOMANDON:

1. Kontrolluesi, shoqëria "Ujësjellës Kanalizime Vlorë" sh.a., të ketë në vëmendje përcaktimin e afateve kohore për ruajtjen e të dhënave për të gjitha proceset e përpunimit, në përputhje me pikën 5 të nenit 6 të Ligjit. Në momentin e përfundimit

të qëllimit të përpunimit, Kontrolluesi duhet të realizojë shkatërrimin e këtyre të dhënave, pasi përpunimi i mëtejshëm i tyre konsiderohet i paligjshëm.

2. Kontrolluesi, shoqëria "Ujësjellës Kanalizime Vlorë" sh.a., 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.

3. Kontrolluesi, shoqëria "Ujësjellës Kanalizime Vlorë" sh.a., në zbatim të neneve 13 dhe 14 të Ligjit, të parashikojë në formularin e aplikimit të abonentit një klauzolë informuese për mbledhjen dhe përpunimin e të dhënave personale, e cila të përmbajë qëllimin dhe bazën ligjore të përpunimit, kategoritë e të dhënave personale që mblidhen, afatet e ruajtjes, të drejtat e subjektit të të dhënave, si dhe të drejtën për të paraqitur ankesë pranë Zyrës së Komisionerit.

4. Kontrolluesi, shoqëria "Ujësjellës Kanalizime Vlorë" sh.a., në zbatim të neneve 27 dhe 28 të Ligjit, të ketë në vëmendje përditësimin e aktit të brendshëm rregullator "*Rregullore e brendshme për organizimin dhe funksionimin e strukturave dhe detyrat e tyre për Ujësjellës Kanalizime Vlorë sh.a.*", duke parashikuar në të masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale për çdo kategori të dhënash dhe proces përpunimi, mënyrat e përpunimit të të dhënave, të drejtat e subjekteve të të dhënave, përcaktimin e niveleve të aksesit etj.

5. Kontrolluesi, shoqëria "Ujësjellës Kanalizime Vlorë" sh.a., në zbatim të neneve 27 dhe 28 të Ligjit, të marrë masa për dokumentimin e proceseve përpunuese, si dhe masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, në funksion të aktivitetit të tij, për çdo proces përpunimi.

6. Kontrolluesi, shoqëria "Ujësjellës Kanalizime Vlorë" sh.a., të marrë masa për zbatimin e rregullave të brendshme mbi trajtimin, aksesin dhe shpërndarjen e të dhënave personale, me qëllim parandalimin e përpunimeve të paautorizuara dhe rritjen e nivelit të sigurisë dhe konfidencialitetit të të dhënave, sipas parashikimeve të nenit 28 të Ligjit.

7. Kontrolluesi, shoqëria "Ujësjellës Kanalizime Vlorë" sh.a., të marrë masa për caktimin e nëpunësit për mbrojtjen e të dhënave personale sipas parashikimit të nenit 33 të Ligjit, si dhe për publikimin e të dhënave të kontaktit të nëpunësit për mbrojtjen e të dhënave personale në faqen zyrtare të internetit shuk.al/vlorë.

8. Kontrolluesi, shoqëria "Ujësjellës Kanalizime Vlorë" sh.a., të marrë masa me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale dhe të zbatojë detyrimet e përcaktuara në nenet 33 dhe 34 të Ligjit, lidhur me trajnimin e punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, në përputhje me proceset përpunuese që ata kryejnë gjatë veprimtarisë së tyre.

9. 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 pikat 3 dhe 6 më sipër;
iii) brenda 30 (tridhjetë) ditëve, detyrimet e përcaktuara në pikat 4, 5 dhe 7 më sipër;
iv) brenda 45 (dyzet e pesë) ditëve, detyrimin e përcaktuar në pikën 8 më sipër.

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

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

11. 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 moszbatimit 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 13.11.2026.

KOMISIONERI

Besnik Dervishi