



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

**KOMISIONERI PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT DHE  
MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE**  
DREJTORIA PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE

Nr. 289/6 prot.

Tiranë, më 9.07.2019

**REKOMANDIM**

Nr. 30, datë 9.07.2019

**PËR KONTROLLUESIN "EAGLE CALL SH.P.K."**

Në mbështetje të neneve 29, 30, 31 pika 1 gërma a/1 dhe 32 të ligjit nr.9887 datë 10.03.2008 "*Për mbrojtjen e të dhënave personale*" i ndryshuar, neneve 77-112 të ligjit nr. 44/2015 "*Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë*", si dhe provave të administruara në ngarkim të kontrolluesit "*Eagle Call sh.p.k.*";

**KONSTATOVA SE:**

Në zbatim të Urdhrit nr. 148, datë 10.05.2019 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, u krye hetimi administrativ pranë kontrolluesit "*Eagle Call sh.p.k.*" me objekt:

- Zbatimi i ligjit nr. 9887/2008 "*Për mbrojtjen e të dhënave personale*" i ndryshuar, dhe akteve të miratuara nga Komisioneri në lidhje me mbledhjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale, gjatë kryerjes së aktivitetit nga kontrolluesi "*Eagle Call sh.p.k.*".

Komisioneri për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, pasi shqyrtoi relacionin e hetimit administrativ, procesverbalin e konstatimit dhe provat e administruara gjatë ushtrimit të hetimit pranë kontrolluesit "*Eagle Call sh.p.k.*" konstatoi se:

1. Kontrolluesi ushtron veprimtarinë në fushën e call center (in/outbound) në zbatim të kontratave të lidhura me palë të treta. Në kuadër të marrëdhënies së punës, kontrolluesi mbledh dhe përpunon disa kategori të të dhënave personale dhe sensitive për subjektet e të dhënave personale "*kandidatë për punë*" dhe "*punonjës*". Përpunimi i të dhënave kryhet në mënyrë manuale dhe elektronike.

2. Kontrolluesi "*Eagle Call sh.p.k.*" ka "*Njoftuar*" Zyrën e Komisionerit në lidhje me përpunimin e të dhënave personale për të cilat është përgjegjës, në zbatim të neneve 21 dhe 22 të ligjit nr.9887/2008 "*Për mbrojtjen e të dhënave personale*" i ndryshuar. Në përfundim të hetimit administrativ, është konstatuar se është i nevojshëm përditësimi i "*Njoftimit*", sa i përket rubrikave 4, 5, 6, 7 dhe 8 sipas formularit përkatës.

Zyra e Komisionerit vlerëson se realizimi i detyrimit për përditësimin e ndryshimit të gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave është i rëndësishëm pasi i jep mundësinë subjekteve të të dhënave të informohen mbi përpunimin që kryen kontrolluesi dhe realizimin e detyrave ligjore. Kjo i jep mundësi reale subjektit të të dhënave për të ushtruar në mënyrë korrekte të drejtat që i jep ligji.

3. Kontrolluesi disponon një rregullore të përgjithshme në lidhje me fushën e veprimtarisë dhe aktivitetin ditor të personelit në të cilin përmendet në mënyrë të përgjithshme se punonjësit duhet t'i përmbahen dispozitave në fushën e privatësisë dhe masave minimale të sigurisë, sipas legjislacionit në fuqi. Konstatohet se përmbajtja e saj është e kufizuar dhe nuk reflekton detyrimet ligjore sipas kategorive specifike të të dhënave personale që përpunon kontrolluesi, subjekteve të të dhënave, masat e sigurisë, etj.

Në kuadër të garantimit të sigurisë së të dhënave personale në zbatim të nenit 27 të ligjit, nr. 9887/2008 "*Për mbrojtjen e të dhënave personale*", i ndryshuar Zyra e Komisionerit vlerëson si mjaft të rëndësishëm hartimin e rregullores për mbrojtjen e të dhënave personale, pasi përbën bazën e referimit për përpunimin e të dhënave nga çdo punonjës, dhe përcakton standardet ligjore për garantimin e një përpunimi të ligjshëm dhe të sigurt të të dhënave personale.

4. Kontrolluesi ka parashikuar ruajtjen e sekretit dhe ndalimin e konkurrencës nga punëmarrësit, në nenin 18 të kontratës së punës. Kontrolluesi nuk ka hartuar apo nënshkruar "*Deklaratë Konfidencialiteti*" me punëmarrësit, në zbatim të nenit 28 të ligjit nr. 9887/2008 "*Për mbrojtjen e të dhënave personale*" i ndryshuar.

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 që ata kanë mbi përpunimin e të dhënave personale dhe ruajtjen e konfidencialitetit. Në aktin formal me titull "*Deklaratë Konfidencialiteti*", dalë në zbatim të Vendimit nr.6/2013 të Komisionerit, punëmarrësit informohen mbi përgjegjësitë në rast transferimi në mënyrë abuzive të të dhënave personale tek personat e paautorizuar.

5. Kontrolluesi "*Eagle Call sh.p.k.*" disponon një kontratë konsulence financiare me palë të treta. Konstatohet gjithashtu se kompania e kontraktuar, disponon dokumentacionin në lidhje me punëmarrësit të tillë si dosjet e punëmarrësve, pagat etj. Në kontratë nuk parashikohen detyrimet e palëve në kuadër të zbatimit të nenit 20

të ligjit nr.9887/2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar dhe Udhëzimit nr.19/2012 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.

Zyra e Komisionerit e vlerëson tepër të rëndësishëm përfshirjen e parashikimeve të detyrimeve midis kontrolluesit dhe përpunuesit në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave, kushteve teknike dhe organizative, masat e sigurisë, ruajtjen e konfidencialitetit, garantimin e të drejtave të subjekteve të të dhënave si dhe çfarë do të ndodhë me të dhënat personale të përpunuara, pas përfundimit të efekteve ligjore të kontratës.

6. Kontrolluesi "Eagle Call sh.p.k." aplikon një fushatë call center outbound për t'ju ofruar klientëve të cilët jetojnë në zona të ndryshme në shtetin Italian, shërbimin internet nëpërmjet fibrës optike të kompanisë TIM. Kontrolluesi ushtron veprimtarinë nëpërmjet infrastrukturës së domain-it privat të vënë në dispozicion nga kontraktuesi. Të dhënat personale që përpunohen janë numër kontakti, emër, mbiemër, adresë banimi dhe regjistrimi i bisedës zëri/audio për kategoritë e subjekteve të të dhënave shtetas italianë dhe audio për operatorët telefonik të "Eagle Call sh.p.k.". Nga kontrolluesi ka qenë e pamundur të demonstrohet informimi i subjekteve "klientë" dhe "punëmarrës", mbi ruajtjen e të dhënës "zë/audio", dhe qëllimi i përpunimit të kësaj të dhëne.

Zyra e Komisionerit vlerëson se informimi i subjekteve të të dhënave, në zbatim të nenit 18 të ligjit, është një nga detyrimet bazë të kontrolluesit pasi i jep mundësinë subjekteve të të dhënave personale të njihen me të drejtat që gëzojnë si dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë. Mos përmbushja e këtij detyrimi nga ana e kontrolluesit, mund të sjellë pasoja të rënda sa i përket privatësisë dhe përpunimit të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave.

Kontrolluesi "Eagle Call sh.p.k." bën pjesë në kategorinë e kontrolluesve të mëdhenj në kuptim të Udhëzimit të Komisionerit nr. 47, datë 14.09.2018, për "Përcaktimin e rregullave për ruajtjen e sigurisë së të dhënave personale të përpunuara nga subjektet përpunuese të mëdha". Në referim të kreut IV, të Udhëzimit nr. 47, datë 14.09.2018, për "Përcaktimin e rregullave për ruajtjen e sigurisë së të dhënave personale të përpunuara nga subjektet përpunuese të mëdha", është e nevojshme, që në cilësinë e kontrolluesit, me qëllim garantimin efektiv të detyrimeve ligjore dhe zbatimit të tyre në praktikë, të ndërmerren masa në kuadër të trajnimit të stafit që ka akses dhe përpunon të dhëna personale.

7. Zyra e Komisionerit vlerëson se, për shkak të natyrës së veçantë të aktivitetit që ushtron dhe masave të shtuara të sigurisë që ky i fundit kërkon në aspekt të mbrojtjes së të dhënave, kontrolluesi në fjalë, me qëllim garantimin e këtij niveli sigurie duhet të zbatojë detyrimet e përcaktuara në Udhëzimin 48 datë 14.09.2018 "Për certifikimin e sistemeve të menaxhimit të sigurisë së informacionit, të të dhënave personale dhe

mbrojtjes së tyre” duke certifikuar sistemin e sigurisë së menaxhimit të të dhënave në përputhje me kërkesat e këtij të fundit.

Në përfundim të hetimit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i inspektimit hartoi procesverbalin përkatës i cili u nënshkrua edhe nga përfaqësuesi i kontrolluesit. Në zbatim të neneve 87-89 të ligjit nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë”, kontrolluesi “Eagle Call sh.p.k.” është njoftuar të marrë pjesë në seancë dëgjimore pranë ambienteve të Zyrës së Komisionerit.

Kontrolluesi është paraqitur në seancë, nuk ka paraqitur kundërshtime në lidhje me konstatimet e grupit të hetimit administrativ dhe ka paraqitur disa prova në drejtim të rikuperimit të mangësive të konstatuara.

Lidhur me përditësimin e deklaramentit nëpërmjet formularit të njoftimit për ndryshim të gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave kontrolluesi “Eagle Call sh.p.k.” ka depozituar formularin me deklaratën e ndryshimit. Duhet mbajtur në vëmendje që ky është një detyrim që ndryshon sa herë ndryshon një proces përpunimi dhe pas çdo ndryshimi duhet ri plotësuar Formulari i Njoftimit nga ana e kontrolluesit dhe depozitimi i deklaramenteve pranë Zyrës së Komisionerit.

Zyra e Komisionerit vlerëson bashkëpunimin e kontrolluesit me grupin e kontrollit dhe reagimin e tij për rikuperimin e shkeljeve të konstatuara. Plotësimi i këtyre detyrimeve nga ana e kontrolluesit është mjaft i rëndësishëm pasi garanton përpunimin e ligjshëm, sigurinë e të dhënave personale dhe ndalon mundësinë e përhapjes së tyre në mënyrë të paligjshme.

Sa më sipër, në zbatim të neneve 18, 20, 21, 22, 23, 27, 28, 29, 30, 31 pika 1, gërma a/1 dhe 32 të ligjit nr. 9887/2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar,

#### **REKOMANDOJ:**

1. Kontrolluesi “Eagle Call sh.p.k.”, të ketë në vëmendje përmbushjen e detyrimit për informimin e subjekteve të të dhënave personale, mbi qëllimin dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave, si dhe të drejtat ligjore që gëzojnë subjektet e të dhënave, në zbatim të nenit 18 të ligjit nr.9887/2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar.
2. Kontrolluesi “Eagle Call sh.p.k.”, në cilësinë e kontrolluesit, të përfshijë në marrëveshjet me përpunuesit, detyrimet e parashikuara në nenin 20 të ligjit nr.9887/2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar dhe Udhëzimin nr.19/2012 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”.

3. Kontrolluesi "Eagle Call sh.p.k.", të ketë në vëmendje në vazhdimësinë e aktivitetit të tij, përditësimin e "Njoftimit" mbi përpunimin e të dhënave personale për të cilat është përgjegjës, në zbatim të neneve 21 dhe 22 të ligjit nr.9887/2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar.
4. Kontrolluesi "Eagle Call sh.p.k.", të hartojë rregulloren e brendshme në të cilën të parashikohen masa konkrete organizative dhe teknike për të mbrojtur të dhënat personale, mënyrat e përpunimit të të dhënave, të drejtat dhe aksesin në të dhëna, të drejtat e subjekteve të të dhënave etj., në zbatim të nenit 27 të ligjit nr.9887/2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar dhe Vendimit nr. 6/2013 të Komisionerit "Për përcaktimin e rregullave të hollësishme për sigurimin e të dhënave personale".
5. Kontrolluesi "Eagle Call sh.p.k.", të ketë në vëmendje nënshkrimin e "Deklaratës së Konfidencialitetit" me punëmarrësit që kanë akses në të dhëna personale, në zbatim të nenit 28 të ligjit nr.9887/2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale" i ndryshuar dhe Vendimit nr. 6/2013 të Komisionerit "Për përcaktimin e rregullave të hollësishme për sigurimin e të dhënave personale".
6. Kontrolluesi "Eagle Call sh.p.k.", me qëllim garantimin efektiv të detyrimeve ligjore dhe zbatimit të tyre në praktikë, të ndërmarrë masa në kuadër të trajnimit të stafit që ka akses dhe përpunon të dhëna personale.
7. Kontrolluesi "Eagle Call sh.p.k.", për shkak të natyrës së veçantë të aktivitetit që ushtron, duhet të marrë masat e nevojshme dhe të vlerësojë mbi certifikimin e sistemeve të menaxhimit të sigurisë së informacionit, të të dhënave personale dhe mbrojtjes së tyre.
8. Kontrolluesi "Eagle Call sh.p.k.", të kryejë të gjitha detyrimet që burojnë nga ligji dhe nga ky rekomandim për pikën 1, 2, 4, 5 brenda një afati 30 ditor ndërsa për pikën 6, 7 brenda 90 ditëve nga marrja dijani e këtij akti, dhe të njoftojë me shkrim Zyrën e Komisionerit për masat e marra. Përbushja e këtyre detyrimeve nga kontrolluesi, përbën objekt kontrolli të vazhdueshëm nga Zyra e Komisionerit.
9. Në rast mos përbushje të detyrimeve të caktuara, Komisioneri vepron sipas nenit 30/2 dhe 39 të ligjit nr. 9887/2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar. Komisioneri në rast shkeljesh serioze, të përsëritura ose të qëllimshme të ligjit nga një kontrollues ose përpunues, veçanërisht në rastet e përsëritura të moszbatimit të Rekomandimeve të tij, vendos sanksion me gjobë për kundërvajtjet administrative dhe e denoncon publikisht ose e raporton çështjen në Kuvend dhe në Këshillin e Ministrave.

Ky Rekomandim u shpall sot më datë, 9.07.2019

**KOMISIONERI**

**Besnik Dervishi**

