



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 ANKESAVE DHE HARMONIZIMIT

Nr. 132/G prot.

Tiranë më 07.04.2021

REKOMANDIM

Nr. 24, datë 07.04.2021

PËR KONTROLLUESIN “ONE TELECOMMUNICATIONS” SHA

Në mbështetje të neneve 29, 30, 31 dhe 32 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar (në vijim, “Ligji”), 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 kontrolluesit “ONE Telecommunications” SHA;

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 09, datë 18.01.2021 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, u krye hetimi administrativ pranë kontrolluesit “ONE Telecommunications” SHA (në vijim, “Kontrolluesi”), me objekt:

- Verifikimi i ankesave të paraqitura pranë Zyrës së Komisionerit, në kuadër të ligjshmërisë së përpunimit të të dhënave personale dhe zbatimi i ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar.

Zyra e Komisionerit, pasi shqyrtoi relacionin e hetimit administrativ, procesverbalin e konstatimit dhe provat e administruara gjatë ushtrimit të hetimit, vëren se:

1. Kontrolluesi ka për objekt kryesor të aktivitetit, ndërtimin, zotërimin, operimin dhe ofrimin e rrjetit publik të telefonisë së lëvizshme të standartit GSM. Të ofrojë shërbimin e roamingut ndërkombëtar, komunikimin bazë të telefonisë celulare në rrjetin lokal bazuar në kanalet radio, komunikim bazë në rrjetin ndër-qytetarë që lidhen me transmetimin radio dhe komunikim ndërkombëtar të çdo lloj transmetimi dhe valë, etj.

Në lidhje me trajtimin e ankesave të paraqitura pranë Zyrës së Komisionerit, në provat e administruara u konstatua se Kontrolluesi, në kuadër të shitjeve telemarketing operon në 3 fushata të cilat janë:

- Migrimi i abonentëve ekzistues të planeve me parapagesë në ato me paspagesë;
- Portabiliteti – kontakti i klientëve potencial për të sjellë numrin e tyre në kompaninë ONE Telecommunications SH.A;
- Rinovimet e kontratave për abonentët ekzistues me pas pagesë.

Nga verifikimi i kryer rezultoi se fushata e kontaktimit të subjekteve të të dhënave të cilët nuk janë klientë të Kontrolluesit, kryhet duke gjeneruar numra rastësor nga skuadra e mirëmbajtjes së klientëve. Subjektet e të dhënave kontaktohen nga agjentët e shitjes (punonjës të Kontrolluesit) të cilët prezantohen në emër të kompanisë duke u shpjeguar dhe qëllimin e telefonatës (prezantimin e ofertës).

Kontrolluesi ka kryer marketing të drejtpërdrejtë ndaj subjekteve të të dhënave personale, që nuk janë klientë të tij dhe nuk kanë dhënë pëlqimin për përpunimin e të dhënave të tyre. Për këto thirrje, janë përdorur disa numra të Kontrolluesit (lista me këto numra është administruar në cilësinë e provës në dosjen e hetimit administrativ). Fushata e marketingut ka filluar në fund të muajit Gusht.

Për thirrjet me qëllim marketingu drejt subjekteve të të dhënave personale, (objekt ankese), rezultoi që numrat e telefonit të këtyre subjekteve nuk ekzistojnë në sistemin e shitjeve telemarketing.

Zyra e Komisionerit vlerëson se përpunimi i të dhënave personale të subjekteve të të dhënave, të cilët nuk kanë dhënë pëlqimin për përpunimin e të dhënave të tyre për qëllime marketingu, është në kundërshtim me parimin e ligjshmërisë së përpunimit sanksionuar në germën “a” të pikës 1 të nenit 5 dhe me kriterin ligjor të përpunimit sanksionuar në germën “a” të pikës 1 të nenit 6 të Ligjit.

2. Në lidhje me verifikimin e ligjshmërisë së përpunimit të të dhënave personale gjatë ushtrimit të aktivitetit, referuar formularit “*Formular pajtimi në rrjetin e telefonisë së lëvizshme për programet individuale*”, për subjektet e të dhënave personale klientë (pajtimtar me parapagim), konstatohet se Kontrolluesi nuk kryen informimin e plotë të tyre për të gjitha kategoritë e të dhënave personale të përpunuara, cilat të dhëna personale janë të detyrueshme apo vullnetare për tu përpunuar, mbi të drejtat që gëzojnë, transferimin ndërkombëtar, etj., në kundërshtim me parashikimet e nenit 18 të Ligjit.

Gjithashtu, informacioni i publikuar në rubrikën “*Kodi i Privatësisë*”, në faqen zyrtare www.one.al të Kontrolluesit, është i përgjithshëm dhe nuk informon qartësisht subjektet e të dhënave për çdo proces përpunues.

Zyra e Komisionerit vlerëson se informimi i plotë i subjekteve të të dhënave personale është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit pasi u jep mundësinë subjekteve të njihen me të drejtat që gëzojnë dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë.

Mospërbushja plotësisht 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.

3. Kontrolluesi ka nënshkruar marrëveshje shërbimi me shoqërinë *"Ulysses Enterprises"* SHPK me objekt: *"Kryerjen e shërbimit postar për shpërndarjen e letrave dhe/ose faturave të klientëve të ONE Telecommunications S.H.A"*.

Nga verifikimi i kryer në regjistrin elektronik të subjekteve kontrolluese dhe në protokollin e Zyrës së Komisionerit, rezultoi se përpunuesi *"Ulysses Enterprises"* SHPK nuk ka përbushur detyrimin për njoftim pranë Zyrës së Komisionerit në zbatim të nenit 21, të Ligjit.

Kontrolluesi nuk ka marrë masa për t'u siguruar nëse ky subjekt përpunues ka respektuar legjislacionin shqiptar në fushën e mbrojtjes së të dhënave në zbatim të parashikimeve të nenit 20 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 19, datë 03.08.2012 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 (në vijim, *"Udhëzimi nr. 19"*).

Zyra e Komisionerit vlerëson se, në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave dhe/ose një shërbimi, Kontrolluesi duhet të sigurohet që përpunuesi të garantojë përpunim të ligjshëm dhe të sigurt të të dhënave. Detyrimet e përpunuesit për përpunimin e të dhënave personale, parashikohen në nenin 20 të Ligjit dhe rregullohen me aplikimin e Udhëzimit nr.19.

4. Nga verifikimi i kryer rezultoi se Kontrolluesi e ka përbushur detyrimin për njoftim për përpunimin e të dhënave personale për të cilat është përgjegjës, në zbatim të nenit 21 të Ligjit.

Nga ana tjetër, nga analizimi i përmbajtjes së njoftimit, rezultoi se Kontrolluesi nuk ka kryer përditësimin përkatës për ndryshimin e gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave, sa i përket deklarimeve në lidhje me kategoritë e subjekteve të të dhënave personale që përpunohen, kategoritë e të dhënave personale që përpunohen, qëllimin e përpunimit, marrësin e të dhënave personale dhe transferimin ndërkombëtar të të dhënave.

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 që të informohen për përpunimin e të dhënave të tyre, nga ana e Kontrolluesit, si dhe për realizimin e detyrimeve ligjore të Kontrolluesit. Kjo i jep mundësi reale subjekteve të të dhënave për të ushtruar të drejtat e tyre sipas Ligjit.

Në përfundim të hetimit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i hetimit administrativ hartoi procesverbalin përkatës dhe, 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.

Përfaqësuesit e Kontrolluesit morën pjesë në seancën dëgjimore të organizuar nga Zyra e Komisionerit dhe paraqitën argumente me shkrim mbi shkeljet e konstatuara gjatë hetimit administrativ, si më poshtë:

- *Në lidhje me konstatimin mbi kryerjen e fushatave të marketingut drejtuar numrave të telefonisë së celulare poseduesit e të cilëve nuk janë klientët tanë, ju bëjmë me dije se kjo fushatë ka filluar me qëllim mbrojtje nga konkurrentët, nisur nga ankesat e klientëve tanë në lidhje me komunikimet e pa kërkuara nga operatorët e tjerë. Me qëllim ofrimin e shërbimeve të telekomunikacionit në rast të portimit të numrit drejt tyre, në kushtet kur operatorët konkurrentë kishin filluar një fushatë konstante dhe agresive ndaj klientëve të ONE Telecommunications SHA.*
Megjithatë, me njohjen me Urdhrin nr. 09 datë 18.01.2021 të Komisionerit, për kryerjen e hetimit administrativ, kemi vepruar kryesisht për ndërmarrjen e masave të menjëhershme dhe ndërprerjen e plotë të kësaj fushate telemarketingu në lidhje me portabilitetin e numrave rastësore (pajtimtar jo të rrjetit ONE Telecommunications SHA).
- *Në lidhje me informimin e subjekteve të të dhënave në "Formularin e pajtimit në rrjetin e telefonisë së lëvizshme për programet individuale", të subjekteve të të dhënave personale klientë (pajtimtar me parapagim), për të realizuar konstatimet tuaja korrekte gjatë inspektimit, jemi të gatshëm të ndërmarrim angazhimin ligjor dhe të krijojmë një deklaratë tip që të nënshkruhet nga subjekti i të dhënave ku në përmbajtje të saj të saktësohen të drejtat ligjore që ata gëzojnë bazuar në nenin 18 të Ligjit dhe njëkohësisht të adresojmë sërish këtë problematikë pranë AKEP.*
- *Në lidhje me politikën urdhëruese të privatësisë që shoqërojnë (versioni anglisht me titull "Binding Corporate Rule of Privacy") të publikuar online, theksojmë se ky version përmban vetëm informacionin e përmbledhur dhe që është për akses të hapur për publikun pasi duke qenë se shoqëria jonë është në proces rishikimi të të gjitha procedurave dhe politikave të brendshme për shkak të migrimit të sistemeve tona të reja si dhe Certifikimit ligjor të sistemeve të Menaxhimit dhe Sigurisë së Informacionit nga Autoriteti Certifikues, ne do të ndërmarrim masat e nevojshme që të saktësojmë edhe subjektet përpunues dhe linket përkatës ku mund të gjendet informacioni ligjor përkatës.*
- *Sa i përket konstatimit në lidhje me marrëveshjen e shërbimit me përpunuesin "Ulysses Enterprises" SHPK, sqarojmë se shoqëria ka qenë në mirëbesim në veprimet e saj ligjore me këtë përpunues pasi përveç kontratës është nënshkruar edhe një Aneks Kontrate Përpunimi të Dhënash në të cilën përcaktohen kushtet dhe kriteret ligjore që duhet të zbatohen sipas parashikimeve të nenit 20 të ligjit dhe Udhëzimit nr. 19 të Komisionerit.*

Pavarësisht kësaj ONE Telecommunications SHA angazhohet që të kryejë verifikimet përkatëse për çdo bashkëpunëtor tregtar që do të veprojë në cilësinë e përpunuesit, duke përfshirë Njoftimin e tyre mbi përpunimin e të dhënave, pranë Zyrës së Komisionerit.

- *Në lidhje me përditësimin e Njoftimit mbi përpunimin e të dhënave, janë marrë masa të menjëhershme për deklarimin e tyre dhe aktualisht kemi kryer përditësimin pranë Zyrës së Komisionerit.*

Referuar argumentimit në lidhje me qëllimin e kryerjes së fushatës së marketingut drejtuar numrave të telefonisë celulare poseduesit e të cilëve nuk janë klientët e Kontrolluesit, Zyra e Komisionerit vlerëson se, pavarësisht faktit që kjo fushatë (sipas pretendimit të Kontrolluesit) ka filluar, me qëllim mbrojtje nga konkurrentët, kontaktimi i subjekteve të të dhënave personale për qëllime marketingu, duhet të kryhet në përputhje me parimin e ligjshmërisë së përpunimit sanksionuar në germën “a” të pikës 1 të nenit 5 dhe me kriterin ligjor të përpunimit sanksionuar në germën “a” të pikës 1 të nenit 6 të Ligjit.

Në vijim, Zyra e Komisionerit vlerëson bashkëpunimin e Kontrolluesit me grupin e kontrollit administrativ 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, gjithashtu u jep mundësinë subjekteve të të dhënave të informohen për përpunimin e të dhënave të tyre, nga ana e Kontrolluesit si dhe të njihen me të drejtat që gëzojnë.

Sa më sipër, në zbatim të neneve 5, 6, 18, 20, 21, 22, 29, 30, 31 (pika 1, germa “a/l”), si dhe 32 të Ligjit;

REKOMANDOJ:

1. Kontrolluesi të ketë në vëmendje të vazhdueshme përpunimin e të dhënave personale në përputhje me dispozitat e parashikuara në nenet 5 dhe 6 të Ligjit;
2. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 18 të Ligjit, të ketë në vëmendje përmbushjen në vazhdim të detyrimit për informimin e subjekteve të të dhënave personale, për qëllimin dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, kategoritë e të dhënave të përpunuara, të drejtat ligjore që gëzojnë, afatin e mbajtjes së të dhënave dhe masat e sigurisë;
3. Kontrolluesi të ketë në vëmendje në vazhdim, përmbushjen e detyrimeve të parashikuara në nenin 20 të Ligjit dhe Udhëzimit nr.19 të Komisionerit;
4. Kontrolluesi të ketë në vëmendje në vazhdim, përmbushjen e detyrimeve të parashikuara në nenet 21 dhe 22 të Ligjit;

5. Në zbatim të pikës 1, të nenit 32, të Ligjit, të përmbushen detyrimet sipas këtij akti dhe Kontrolluesi të njoftojë Komisionerin për masat e marra.

Në rast mos përmbushjeje, të detyrimeve të parashikuara në këtë akt, Komisioneri vepron sipas pikës 2 të nenit 30 dhe nenit 39 të Ligjit të cilët parashikojnë se 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, Komisioneri vendos sanksione administrative për kundërvajtjet administrative përkatëse dhe e denoncon publikisht ose e raporton çështjen në Kuvend dhe në Këshillin e Ministrave.

Ky Rekomandim u shpall sot më datë 07.04.2021.

KOMISIONERI
Besnik Dervishi

