



# DORACAK PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE NË MAKEDONSKI TELEKOM

## 1. Qëllimi i Doracakut

E drejta e privatësisë dhe mbrojtjes të së drejtave personale të abonuesve paraqet prioritet për Grupacionin Dojçe Telekom (Grupacionin).

Makedonski Telekom, i kushton vëmendje të madhe mbrojtjes të së dhënave personale në të gjitha proceset e saja afariste, duke i implementuar standardet e vendosura me rregulloret për privatësi dhe mbrojtjen e të dhënave personale në Republikën e Maqedonisë dhe standardeve të cilat ekzistojnë në kuadër të Grupacionit, të cilat në mënyrë më të thuktë janë përpunuar në Rregullat e obligueshme korporative për mbrojtjen e privatësisë të Dojçe Telekom. Rregullat e obligueshme korporative për mbrojtjen e privatësisë të Dojçe Telekom janë miratuar në mënyrë integrale në Makedonski Telekom. Të njëjtat janë publikuar në ueb faqen e Makedonski Telekom.<sup>1</sup>

Në këtë kuptim, faktor kryesor në funksionimin e Makedonski Telekom është e drejta e privatësisë dhe mbrojtja e të dhënave personale të abonuesve të produkteve dhe shërbimeve, si subjekte të të dhënave personale.

Ky doracak është vegël praktike i cili jep sqarim për rëndësinë e termeve të cilat shfrytëzohen në rregullat për mbrojtjen e të dhënave personale. Gjithashtu, Doracaku i shtjellon parimet për mbrojtjen e të dhënave personale të cilat në mënyrë të obligueshme merren parasysh gjatë çdo përpunimi të të dhënave personale të abonuesve, u siguron abonuesve njoftim më gjithëpërfshirës me të drejtat e tyre dhe i definojnë obligimet kyçe të Makedonski Telekom si kontrollor i përmbledhjeve të të dhënave personale, të cilat dalin nga Ligji për mbrojtjen e të dhënave personale, Rregullat e obligueshme korporative për mbrojtjen e privatësisë së Dojçe Telekomit dhe rregullave të tjera të kësaj fushe.

## 2. Rëndësia dhe definimi i termave të përdorur në Doracak

### 2.1. Termit të cilat dalin prej rregullave për mbrojtjen e të dhënave personale

**TË DHËNA PERSONALE** janë informacione të cilat kanë të bëjnë me personin fizik të identifikuar apo personin fizik i cili mund të identifikohet. Person i cili mund të identifikohet është personi identiteti i së cilit mund të përcaktohet drejtpërdrejt apo indirekt, në bazë të numrit të amzës së qytetarit apo në bazë të një apo më shumë karakteristikave specifike për identitetin e tij fizik, fiziologjik, mental, ekonomik, kulturor apo social. Të dhëna personale janë: emri dhe mbiemri, adresa, data e lindjes, numri i vetëm i amzës i qytetarit, numri i letërnjoftimit, fotografia e dokumenteve për identifikim, numri i telefonit, e-mail adresa etj.

Nën **PËRPUNIMIN E TË DHËNAVE PERSONALE** nënkuptohet operimi apo përmbledhja e operimeve të cilat zbatohen mbi të dhënat personale në mënyrë automatike apo në ndonjë mënyrë tjetër, siç është: grumbullimi, evidentimi, organizimi, ruajtja, aftësimi apo ndryshimi, tërheqja, konsultimi, përdorimi, zbulimi përmes bartjes, publikimi apo ndonjë mënyrë tjetër duke i bërë të qasshme, barazimi, kombinimi, bllokimi, fshirja apo shkatërrimi. Makedonski Telekom bën përpunim manual si dhe në mënyrë automatike të të dhënave personale.

---

<sup>1</sup> Me kërkesën e abonuesit, i dorëzohet një ekzemplar i Rregullave të obligueshme korporative për mbrojtjen e privatësisë



**SUBJEKT I TË DHËNAVE PERSONALE** është personi fizik të dhënat personale të së cilit përpunohen në MAKEDONSKI TELEKOM. Abonuesit<sup>2</sup> e produkteve dhe shërbimeve të Makedonski Telekom janë subjekte të të dhënave personale.

**KONTROLLORI I TË DHËNAVE PERSONALE** është personi fizik apo juridik, organ i shtetit apo i ndonjë trupi tjetër në pushtet, i cili në mënyrë të pavarur apo bashkë me të tjerë i përcakton qëllimet dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave. Makedonski Telekom është kontrollor i të dhënave personale.

**PËRPUNUES I TË DHËNAVE PERSONALE** është personi fizik apo juridik apo ndonjë organ i autorizuar i pushtetit qendror i cili i përpunon të dhënat personale në emër dhe në llogari të kontrollorit.

**OFICERI PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE** është personi i cili është i autorizuar nga kontrollori për ta ndjekur zbatimin e rregullave për mbrojtjen e të dhënave personale dhe siguron harmonizim të punës me parimet për mbrojtjen e të dhënave.

**KATEGORI TË VEÇANTA TË TË DHËNAVE PERSONALE** (të dhëna të ndjeshme) janë të dhëna personale të cilat e zbulojnë përkatësinë racore apo etnike, politike, fetare, filozofike apo ndonjë bindjeje tjetër, anëtarësimin në organizatë sindikaliste dhe të dhënat të cilat kanë të bëjnë me shëndetin e njerëzve, duke i përfshirë edhe të dhënat gjenetike, biometrike apo të dhënat të cilat kanë të bëjnë me jetën seksuale. Makedonski Telekom nuk përpunon të dhëna të veçanta të të dhënave personale për abonuesit.

## 2.2. Terma të cilat shfrytëzohen në sferën e komunikimeve elektronike

**FSHEHTËSIA DHE BESUESHMËRIA E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE** - Me Kushtetutën e RM-së garantohet liria e mosshkeljes së të gjitha formave të komunikimit. Besueshmëria e komunikimeve ka të bëjë me: përmbajtjen e komunikimeve elektronike, të dhënat për komunikacionin e komunikimeve dhe të dhënat për lokacionin të cilat nuk janë të dhëna për komunikacionin e komunikimeve dhe faktet dhe rrethanat për ndërprerjen e lidhjes apo për tentimet e pasuksesshme për vendosjen e lidhjes. Vetëm në bazë të vendimit të gjykatës, nën kushte dhe në procedurë të përcaktuar me ligj, mund të bëhet përjashtim nga fshehtësia e komunikimeve elektronike.

**TË DHËNAT PËR ABONUESIT** janë të dhëna për personat të cilët i shfrytëzojnë shërbimet komunikuese elektronike, të cilat janë grumbulluar me qëllim që të krijohet një marrëdhënie e dakorduar me Makedonski Telekom, duke e përfshirë përgatitjen e përmbajtjes të së njëjtave apo ndryshimin e marrëdhënies së tillë.

**TË DHËNAT PËR KOMUNIKACIONIN E KOMUNIKIMEVE** janë të dhënat të cilat kanë të bëjnë me realizimin e shërbimeve komunikuese të cilat i përfshijnë: të dhënat personale për identifikimin e abonuesit, numrat thirrës dhe numrat e kërkuar, numrat identifikues për shërbimin e shfrytëzuar (telefon dhe faks) dhe fillimin dhe fundin e thirrjes. Kur bëhet fjalë për të dhënat për komunikacionin e komunikimeve, pavarësisht asaj nëse kanë të bëjnë për persona fizik apo juridik, këto të dhëna gjithsesi janë subjekt fshehtësie apo kofidencialiteti të komunikimeve elektronike.

---

<sup>2</sup> Në këtë Doracak, termi abonues i përfshin parapaguesit si persona fizik apo juridik të cilët dakordojnë marrëveshje me Makedonski Telekom dhe abonuesit të cilët shfrytëzojnë apo kërkojnë ndonjë shërbim komunikues publik.



MAKEDONSKI TELEKOM mund t'i ruaj dhe përpunojë të dhënat për komunikacion të cilat janë të nevojshme për pagesën e llogarive deri në pagesën e tyre. Pas pagesës së faturës këto të dhëna fshihen. Në pajtim me Ligjin për komunikime elektronike, Makedonski Telekom obligohet t'i ruaj të dhënat e papërpunuara për komunikacion për 12 muajt e fundit.

**TË DHËNA PËR LOKACIONIN** janë të dhëna të cilat e tregojnë pozitën gjeografike të pajisjes terminale të abonuesit të shërbimit komunikues elektronik. Të dhënat për lokacionin të cilat kanë të bëjnë me abonuesin mund të përpunohen vetëm në formë anonime apo në bazë të pëlqimit paraprak të abonuesit deri në atë shkallë apo kohëzgjatje e cila është e nevojshme për sigurimin e shërbimit me vlerë të shtuar.

Abonuesi i cili është pajtuar me përpunimin e të dhënave për lokacionin, ka mundësi që në mënyrë të thjeshtë dhe falas, ta anulojë përpunimin e mëtejme të këtyre të dhënave. Përpunimi i të dhënave për lokacionin, pa të dhënat personale mund të bartet tek palët e treta të cilat japin shërbime me vlerë të shtuar. Të dhënat për lokacionin të cilat kanë të bëjnë me numrat për thirrje urgjente, Makedonski Telekom është i obliguar t'i dorëzojë në shërbimin për thirrje urgjente në mënyrë përkatëse.

### 3. Parime për mbrojtjen e të dhënave personale

Kultura për respektimin e privatësisë dhe kujdesi ndaj abonuesve janë karakteristika për të cilat Makedonski Telekom njihet në tregun e komunikimeve elektronike. Prandaj, gjatë përpunimit të të dhënave personale, Makedonski Telekom udhëhiqet nga parimet vijuese për mbrojtjen e të dhënave personale:

- **Të përpunohen drejt dhe në pajtim me ligjin**

Zakonisht, përpunimi fillestar i të dhënave personale, nënkupton respektimin e “parimit të domosdoshmërisë” – përpunimin e të dhënave në vëllimin i cili është i domosdoshëm për realizimin e qëllimit konkret. Përpunimi i të dhënave personale në pajtim me ligjin nënkupton ekzistimin e një baze ligjore dhe respektimin e kufizimeve ligjore eventuale të cilat dalin prej ligjeve të tjera. Të dhënat të cilat përpunohen në Makedonski Telekom në bazë të ligjit, mund të shfrytëzohen për:

- dakordimin, mbikëqyrjen dhe heqjen e marrëveshjes parapaguese
- pagesën për shërbime
- përgatitjen dhe publikimin e numërorit elektronik

- **Të grumbullohen për qëllime konkrete, të qarta dhe të përcaktuara me ligj dhe të përpunohen në mënyrë e cila është në pajtim me këto qëllime**

Makedonski Telekom udhëhiqet prej qëllimeve dhe bazës ligjore për përpunimin e të dhënave. Shfrytëzimi i produkteve dhe shërbimeve nuk kushtëzohet me pëlqimin e abonuesit për shfrytëzimin e të dhënave të tij për qëllime të tjera, përveç për plotësimin e të drejtave dhe obligimeve të cilat dalin nga marrëveshja parapaguese.

- **Të jenë relevante, përkatëse dhe jo në vëllim më të madh lidhur me qëllimin i cili duhet të realizohet me përpunimin e tyre (ekonomi e të dhënave)**



„Parimi i domosdoshmërisë“ e kufizon vëllimin e të dhënave të cilat mund të përpunohen, vetëm të atyre që janë të domosdoshme për plotësimin e qëllimeve për të cilat përpunohen. Për shembull të dhënat për statusin martesor të abonuesit do të ishin jorelevante, jopërkatese lidhur me qëllimin i cili duhet të arrihet në vendosjen e marrëdhënies parapaguese. Gjithashtu pa e marrë parasysh llojin e marrëdhënies së vendosur të punës, përpunimi i të dhënave për përkatësinë nacionale të abonuesit, do të ishte jorelevant, jopërkates dhe i madh.

- **Po janë të sakta, të plota dhe ku është e nevojshme të azhurnuara, me ç’rast do të ndërmerren të gjitha masat përkatëse për fshirjen apo korigjimin e të dhënave, duke i pasur parasysh qëllimet për të cilat do të grumbulloheshin apo përpunoheshin (cilësinë e të dhënave)**

Ky parim ka të bëjë me cilësinë e të dhënave, sipas të cilit Makedonski Telekom si kontrollor i të dhënave personale kujdeset për saktësinë e tyre. Azhurnimi i të dhënave do të thotë ndërrimi i të dhënave, të cilat dikur kanë qenë të sakta, me të dhëna të reja apo në nivel të plotësimin. Njëherësh, abonuesi ka të drejtë të kërkojë të ndërmerren aktivitete për fshirjen apo korigjimin e të dhënave të tij.

- **Të ruhen në një formë e cila mundëson identifikimin e abonuesit, jo më gjatë se koha e nevojshme për plotësimin e qëllimit për të cilin janë grumbulluar të dhënat**

Ky parim e kufizon periudhën në të cilën të dhënat personale mund të përpunohen me ligj, me ç’rast pas mbarimit të qëllimit për të cilin janë grumbulluar, duhet të fshihen apo të asgjësohen, gjegjësisht të anonimizohen. Pas skadimit të marrëdhënies parapaguese, këto të dhëna duhet të ruhen në periudhë prej një viti nga dita e lëshimit të llogarisë së fundit të parapaguesit për shërbimet e siguruar, ndërsa nëse në këtë periudhë është lëshuar urdhëresë nga ana e një organi kompetent për ruajtjen dhe dorëzimin e të dhënave të tilla, në periudhë në të cilën është theksuar në urdhëresën e organit kompetent.

Konsiderohet se është vepruar në pajtim me parimin për fshirjen e të dhënave dhe në rast se bëhet fshirja e karakteristikave identifikuese të abonuesve (anonimizimi) apo ndërrimi i karakteristikave identifikuese me karakteristika të tjera (pseudonimizimi). Anonimizimi dhe pseudonimizimi bëhen në mënyrë që identiteti i abonuesit nuk mund të zbulohet apo mund të zbulohet vetëm me angazhime shumë të mëdha.



## 4. Të drejtat e abonuesve

Abonuesit – subjektet e të dhënave personale kanë të drejtë:

- të informohen për përpunimin e të dhënave të tyre personale
- të qasen në të dhënat e tyre personale dhe
- t'i plotësojnë, ndryshojnë, fshijnë apo të kërkojnë ndalimin e shfrytëzimit të të dhënave të tyre personale

Në vazhdimësi, pason sqarim më i thuktë lidhur me këto të drejta:

- Në funksion të transparencës, Makedonski Telekom ka për obligim ta njoftojë abonuesin për qëllimet dhe bazën juridike të përpunimit të të dhënave të tij personale.
- Çdo abonues ka të drejtë të qaset në të dhënat e tij personale. Makedonski Telekom obligohet t'i përgjigjet abonuesit në afat prej 15 ditëve nga dita e pranimit të kërkesës, me ç'rast nuk ka obligim përsëri të përgjigjet në mënyrë të njëjtë apo të ngjashme me kërkesën e tij, nëse në ndërkohë nuk ka ndryshime në të dhënat e tij personale, përveç nëse kanë kaluar gjashtë muaj nga dita e dorëzimit të kërkesës paraprake deri në kërkesën e re. Nëse abonuesi nuk merr përgjigje për kërkesën për qasje deri te të dhënat personale, mund të shtrojë kërkesë për përcaktimin e shkeljes të së drejtës për mbrojtjen e të dhënave personale para Drejtorisë për mbrojtjen e të dhënave personale.
- Abonuesi ka të drejtë të kërkojë plotësim, ndryshim, fshirje apo ndalim të shfrytëzimit të të dhënave të tij personale. Me kërkesën e abonuesit Makedonski Telekom është i obliguar t'i plotësojë, ndryshojë apo ta ndalojë shfrytëzimin e të dhënave personale, nëse të dhënat janë jo të plota, të pasakta apo të paazhurnuara nëse përpunimi i tyre nuk është në pajtim me ligjin. Pavarësisht asaj nëse abonuesi ka shtruar kërkesë për plotësimin, ndryshimin apo fshirjen e të dhënave personale, nëse Makedonski Telekom përcakton se të dhënat personale janë jo të plota, të pasakta apo të paazhurnuara, obligohet të njëjtat t'i plotësojë, ndryshojë apo fshijë. Makedonski Telekom obligohet më së voni në afat prej 30 ditëve nga dita e pranimit të kërkesës, me shkrim ta njoftojë subjektin e të dhënave personale për plotësimet e bëra, ndryshimet apo fshirjet.

## 5. Obligimet e MAKEDONSKI TELEKOM

### 5.1. Obligim i të punësuarve/personave të angazhuar për mbrojtjen e të dhënave personale dhe ruajtjen në fshehtësi të komunikimeve elektronike

Të punësuarit/personat e angazhuar në Makedonski Telekom gjatë ndërmarrjes së detyrave dhe obligimeve të punës:

- Njoftohen me rregullat për mbrojtjen e të dhënave personale si dhe për dokumentin e sjellë për masa teknike dhe organizative për sigurimin e fshehtësisë dhe mbrojtjen gjatë përpunimit të të dhënave personale.
- Personalisht nënshkruajnë Deklaratë për fshehtësi dhe për mbrojtje gjatë përpunimit të të dhënave personale dhe të dhënave për komunikacionin e komunikimeve si dhe për besueshmëri dhe informacionet afariste;

Me këtë Deklaratë obligohen se do t'i respektojnë parimet për mbrojtjen e të dhënave personale, do të bëjnë përpunimin e tyre në pajtim me udhëzimet e marra nga Makedonski Telekom, përveç nëse



me ligj nuk rregullohen më ndryshe dhe do t'i ruajnë si të besueshme të dhënat personale, si dhe masat për mbrojtjen e tyre. Kjo deklaratë vlen edhe pas ndalimit të angazhimit /marrëdhënies së tyre të punës në Makedonski Telekom.

- Ndjekin trajnim të obligueshëm për mbrojtjen e të dhënave personale.

Makedonski Telekom bën informim të vazhdueshëm të të punësuarve/angazhuarve për obligimet dhe përgjegjësitë e drejtpërdrejta për mbrojtjen e të dhënave personale.

## **5.2. Informimi i abonuesit për të drejtat e tij**

Makedonski Telekom e ka për obligim ta njoftojë konsumatorin për:

- Identitetin e kontrollorit;
- Qëllimet e përpunimit;
- Të drejtën e qasjes, ndryshimin apo fshirjen e të dhënave personale

## **5.3. Pëlqimi i konsumatorit për çdo përpunim shtesë të të dhënave personale**

Për çdo përpunim shtesë të të dhënave, jashtë qëllimeve të plotësimit të marrëdhënies së vendosur parapagese, Makedonski Telekom siguron pëlqim të veçantë. Pëlqimi është deklaratë e dhënë lirshëm dhe me vullnet të konsumatorit me të cilin pajtohet që të bëhet përpunimi i të dhënave të tij personale për një qëllim të përcaktuar.

Vetëm në bazë të pëlqimit të dhënë paraprak, mund të bëhet përpunimi i të dhënave personale të abonuesit, të dhënave për komunikacion dhe të dhënave për lokacionin e qëllimeve në marketing të drejtpërdrejt dhe profilim (parimi opt-in).

### **5.3.1. Çfarë është marketingu i drejtpërdrejt**

Çdo lloj i komunikimit të realizuar në çfarëdo mënyre me qëllim të dërgimit të materialit reklamues, të marketingut apo propagandues i cili drejtohet drejtpërdrejt deri te konsumatori i identifikuar.

### **5.3.2. Çfarë është profilimi**

Përpunimi i të dhënave personale të konsumatorit dhe të dhënave për komunikacion të realizuar, me qëllim që të kontaktohet për oferta të produkteve dhe shërbimeve, përkatëse me shprehitë dhe nevojat e tij.

Konsumatori ka të drejtë në çdo kohë, falas dhe me shfrytëzimin e mjeteve të thjeshta ta tërheq pëlqimin e dhënë.

Në pajtim me Ligjin për komunikime elektronike, e-mail adresat elektronike të abonuesve të produkteve apo shërbimeve, mund të shfrytëzohen për marketing të drejtpërdrejt të produkteve të ngjashme apo shërbimeve të Makedonski Telekom, me obligim që t'u mundësohet abonuesve në çdo kohë, falas dhe me shfrytëzimin e mjeteve të thjeshta, ta parandalojnë shfrytëzimin e këtyre adresave (parimi opt-out).

## **5.4. Persona të jashtëm**

Personat fizik të cilët lidhin marrëdhënie afariste me Makedonski Telekom, në bazë të së cilës kanë qasje deri të dokumentet dhe të dhënat personale të abonuesve të Makedonski Telekom, obligohen për besueshmëri



dhe mbrojtjen e të dhënave personale me marrëveshje të veçanta për besueshmëri dhe për përpunimin e të dhënave.

## **6. Kujt duhet t'i drejtohet abonuesi me qëllim që t'i realizojë të drejtat e tij?**

Abonuesi mund të drejtohet tek Oficeri për mbrojtjen e të dhënave personale në Makedonski Telekom. Oficeri për mbrojtjen e të drejtave personale vepron në pajtim me rregullat e brendshme me qëllim që të drejtat e abonuesit të realizohen në mënyrë të thjeshtë, të shpejtë dhe efikase pa u shkaktuar anulimi i panevojshëm apo shpenzime të panevojshme. Abonuesi merr përgjigje për kërkesën në afat prej 15 ditësh.

### **6.1. Cila është instanca e radhës në të cilën mund të drejtohet abonuesi?**

Nëse konsumatori nuk është i kënaqur nga përgjigja dhe informacionet e dhëna nga Oficeri për mbrojtjen e të dhënave personale të Makedonski Telekom nëse vlerëson se të drejtat e tij janë shkelur, mund të shtojë kërkesë për përcaktimin e shkeljes të së drejtës për mbrojtjen e të dhënave personale deri te Drejtoria për mbrojtjen e të dhënave personale. Për shkak të specifikës së kësaj procedure, Drejtoria mund të vendos të mos i zbulojë të dhënat personale të abonuesit si shtrues i kërkesës së Makedonski Telekom si palë e kundërt. Për shkeljen e së drejtës të së dhënave personale, inspektori për mbrojtjen e të dhënave personale të Drejtorisë, mban procedurë dhe vendos me vendim, me të cilin përfundimisht, duke e pasur parasysh atë se kundër se njëjtës nuk mund të deklarohet ankesë.

Në afat prej 15 ditëve nga dita e pranimit të vendimit, mund të shtrohet padi për ngritjen e kontestit administrativ në Gjykatën Administrative.