

En aquesta resolució s'han ocultat les mencions a l'entitat afectada per tal de donar compliment a l'art. 17.2 de la Llei 32/2010, atès que en cas de revelar el nom de l'entitat afectada, es podrien identificar també les persones físiques afectades.

Identificació de l'expedient

Resolució d'arxiu de la informació prèvia núm. IP 121/2021, referent a Aigües de (...)

Antecedents

1. En data 24/03/2021, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit d'una persona pel qual formulava una denúncia contra Aigües de (...), entitat prestadora d'un servei públic, amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals.

En concret, la persona denunciant exposava que en data 16/03/2021 va ser atès a les oficines d'Aigües de (...), situades a la (...), on es va dirigir per solucionar una incidència d'aquell mateix dia amb el subministrament de l'aigua en el seu domicili particular. A aquest respecte, la persona denunciant exposa que quan va ser atès per la persona que atenia al públic, es va *“posar nerviós i va acabar cridant en més d'una ocasió”*, i també es va dirigir al despatx del responsable de l'oficina per *“manifestar-li la disconformitat amb els fets”*. Arran d'aquest incident, la persona denunciant afegeix que va observar que la treballadora que en un primer moment l'havia atès, parlava per telèfon, i d'aquí infereix que *“aquesta senyora havia trucat al 112 d'emergències”*. Al respecte, la persona denunciant es queixa que quan va retornar al lloc de treball que ocupa dins del cos dels mossos d'esquadra, un dels seus caps, en concret el “(...)”, li va demanar pels fets succeïts a l'oficina d'Aigües de (...), i el va informar que n'havia tingut coneixement a través d'una trucada d'un tercer mosso d'esquadra que, al seu torn, havia rebut una trucada directa de la treballadora d'Aigües de (...) informant dels fets i identificant a la persona aquí denunciant a través del nom i cognoms.

La persona aquí denunciant es queixa que la treballadora d'Aigües de (...) fes ús de les seves dades personals (nom i cognoms), a les quals va tenir accés en motiu del seu lloc de treball a les oficines de l'entitat, per identificar-lo i explicar els fets ocorreguts a un agent del cos policial per una via *“No oficial”*. També, afegeix que, durant la realització del tràmit a l'oficina d'Aigües de (...), *“en cap moment va dir que era Policia Mosso d'Esquadra, però que potser algú el va reconèixer com a tal.”*

2. L'Autoritat va obrir una fase d'informació prèvia (núm. IP 121/2021), d'acord amb el que preveu l'article 7 del Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat, i l'article 55.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (d'ara endavant, LPAC), per determinar si els fets eren susceptibles de motivar la incoació d'un procediment sancionador.

3. En aquesta fase d'informació, en data 22/06/2021, es va requerir l'entitat denunciada perquè, entre d'altres, exposés el relat sobre els fets denunciats, i les circumstàncies que van portar a la persona que va atendre la persona aquí denunciant a telefonar al “112”, i si en el

marc de la trucada es va identificar a la persona aquí denunciant a través del seu nom i cognoms.

4. En data 07/07/2021, Aigües de (...) va respondre el requeriment esmentat a través d'un escrit en què exposava el següent:

- Que *"En data 16 de Març de 2021, la treballadora d'atenció al públic de les oficines d'Aigües de (...) ubicades a la (...)de (...) va atendre a un usuari que estava molt alterat per una problema amb l'aigua. Al veure que no li resolien el problema tal com ell volia, aquest usuari va aixecar-se de la taula i es va adreçar al despatx del Cap de l'Oficina. Va obrir la porta, sense trucar, i el va començar a insultar (dient-li "fill de puta"). En aquell moment, la treballadora va trucar al 112 i va dir: " truco de l'oficina d'atenció al públic d'aigües de (...), per informar que hi ha una persona molt alterada a l'oficina i us demanem que envieu una patrulla de mossos". En cap moment es va dir el nom d'aquest usuari ni la seva professió."*
- Que *"Aquest usuari, després d'insultar al cap de l'oficina va tornar a la taula de la treballadora d'atenció al públic i va accedir a resoldre el problema tal com, des d'Aigües de (...), se li proposava. Mentre la treballadora atenia a aquest usuari, van trucar del 112 per verificar que necessitaven l'ajuda dels Mossos i se'ls va dir que la persona ja s'havia tranquil·litzat i que no calia que enviessin a ningú."*

5. En data 26/04/2022, també en el si d'aquesta fase d'informació prèvia, l'Àrea d'Inspecció de l'Autoritat, mitjançant un ofici d'11/04/2022, va requerir a la persona denunciant que en el termini de 10 dies hàbils, aportés la informació relativa al nom i cognoms de la persona que en el moment dels fets denunciats ocupava el lloc de "...", així com l'adreça del seu lloc de treball, per tal de poder recollir el seu testimoni sobre els fets denunciats, ja que l'entitat denunciada negava haver realitzat cap tractament indegut de les seves dades personals. En el mateix ofici, s'informava a la persona denunciant que era imprescindible disposar d'aquesta informació per poder continuar les actuacions inspectores.

6. Com a resposta d'aquest requeriment, en data 02/05/2022, la persona denunciant va presentar un escrit en el qual identificava a la persona que ocupava el lloc de "... " en el moment dels fets denunciats, a través del seu número de TIP (...) i el lloc de treball que ocupava en el moment actual com a "... " a la comissari de mossos d'esquadra de (...).

7. En data 13/09/2022, l'Autoritat va requerir més informació a l'entitat denunciada sobre els fets denunciats. A aquest respecte, es va requerir a l'entitat perquè confirmés si quan la persona treballadora va parlar per telèfon d'emergències del 112 (quan va trucar ella o quan va rebre la trucada del 112), no va identificar en cap moment de la conversa a la persona aquí denunciant a través de nom i cognoms. També, perquè informés sobre si algun treballador de l'entitat va telefonar als mossos d'esquadra per exposar els fets succeïts a l'oficina d'Aigües de (...) i identificant a la persona aquí denunciant amb nom i cognoms.

8. En data 27/09/2022, Aigües de (...) va complir aquest requeriment per mitjà d'un escrit en què manifestava el següent:

- Que *"Confirmem que quan la persona treballadora d'Aigües de (...) S.A va parlar per telèfon d'emergències del 112 (quan va trucar ella o quan va rebre la trucada del 112),*

no va identificar en cap moment de la conversa a la persona a través de nom i cognoms.”

- Que *“No consta que cap treballador d’Aigües de (...), SA telefonés als mossos d’esquadra per exposar els fets succeïts identificant a la persona amb nom i cognoms.”*

L’entitat denunciada aportava, entre d’altra documentació, la declaració de la persona treballadora que va atendre el dia dels fets denunciats a l’aquí denunciant, i en la qual es recull, entre d’altres, el següent:

- que no va identificar a la persona denunciant a la trucada al “112” (*“només vaig dir que hi havia un home a l’oficina que estava molt alterat. En cap moment em van demanar més dades d’aquesta persona ni jo els hi vaig facilitar”*);
- que només va comunicar l’*“incident”* al cap de l’oficina (*“només al cap de l’oficina, que ho va presenciar igual que jo, en primera persona”*);
- que totes les persones que hi havia a l’oficina (clients i treballadors) van poder presenciar i escoltar els fets succeïts (*“Sí, hi havia altres usuaris. Ho van sentir tot, ja que el to que feia servir era alt i, a més a més el despatx del cap de l’oficina és al costat de les cadires on s’esperen els usuaris.”*).

9. En data 28/09/2022, també en el si d’aquesta fase d’informació prèvia, la persona inspectora diligència la conversa telefònica que manté amb el (...) amb núm. TIP (...) de la Comissaria de Mossos d’Esquadra de (...), amb motiu de recavar el seu testimoni sobre els fets denunciats, quan ocupava el lloc de “(...)”. Al respecte, el testimoni manifesta el següent:

- Que en la data dels fets denunciats va rebre la trucada d’un agent del cos de Mossos d’Esquadra, el qual li explica que ha tingut coneixement a través d’una treballadora d’Aigües de (...), que la persona aquí denunciant ha causat un incident a les oficines de dita entitat.
- Que no recorda el nom i cognoms ni el número de TIP de l’agent de Mossos d’Esquadra que el va trucar per informar-lo sobre els fets denunciats.

Fonaments de dret

1. D’acord amb el que preveuen els articles 90.1 de l’LPAC i 2 del Decret 278/1993, en relació amb l’article 5 de la Llei 32/2010, de l’1 d’octubre, de l’Autoritat Catalana de Protecció de Dades, i l’article 15 del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s’aprova l’Estatut de l’Agència Catalana de Protecció de Dades, és competent per dictar aquesta resolució la directora de l’Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

El tractament de dades denunciat recau dins l’àmbit competencial de l’Autoritat en virtut del previst a l’article 3.f) de la Llei 32/2010, en la mesura que aquest tractament s’hauria efectuat en el marc de la prestació d’un servei públic que presta Aigües de (...).

2. A partir del relat d’antecedents, cal analitzar els fets denunciats que són objecte de la present resolució d’arxiu.

La persona aquí denunciant es queixa, en concret, que una persona treballadora d’Aigües de (...) va tenir accés a les seves dades personals (nom i cognoms) en motiu de les tasques

professionals que desenvolupava a les oficines de l'entitat, i en va fer un ús indegut quan les va emprar, en el transcurs d'una conversa telefònica "No oficial" amb un agent dels mossos d'esquadra, en identificar-lo com el causant de l'incident protagonitzat aquell matí a les dependències d'Aigües de (...). L'agent de mossos d'esquadra que va rebre la suposada trucada, al seu torn, hauria trucat al superior jeràrquic de l'aquí denunciant, el (...) de la comissaria, qui finalment li hauria demanat explicacions i narrat tot el fil de trucades.

En relació amb l'exposat, cal indicar que la persona denunciant situa la presumpta conversa telefònica inicial entre la persona treballadora d'Aigües de (...) i l'agent de mossos d'esquadra, en un marc privat, aliè per tant al d'una denúncia policial on és obvi que la persona qui denuncia ha de facilitar el màxim de dades i informació que tingui a l'abast sobre el fet delictiu.

Per la seva part, Aigües de (...), nega els fets denunciats. A aquest respecte, l'entitat ha mantingut, des d'un inici, que la persona empleada que va atendre la persona denunciant el dia dels fets, només va realitzar una trucada al telèfon d'emergències "112" per informar sobre l'incident que s'estava produint a l'oficina, però no va identificar a la persona autora de l'incident, a través del nom o cognoms. Tampoc ho va fer quan des del "112" van trucar a l'entitat per preguntar si enviaven una patrulla dels mossos d'esquadra a l'oficina. Així mateix, l'entitat també nega que cap del seus treballadors hagués realitzat la controvertida trucada directa a un agent dels mossos d'esquadra, que és l'opció que apuntava la persona denunciant en la seva queixa.

A aquest respecte, tenint en compte les dues versions sobre els fets succeïts, aquesta Autoritat va requerir el testimoni de la persona que en el moment dels fets denunciats ocupava el lloc de (...) a la comissaria on treballava l'aquí denunciant i que l'hauria informat que havia rebut una trucada d'un mosso d'esquadra explicant-li els fets succeïts a les oficines d'Aigües de (...). Aquest testimoni va confirmar haver rebut una trucada d'un company mosso d'esquadra per explicar-li que, una treballadora d'Aigües de (...) l'havia trucat i identificat a l'aquí denunciant com la persona autora d'un incident a les oficines de l'entitat. Ara bé, el (...) no recordava el nom de l'agent de mossos d'esquadra que el va trucar per comunicar-li aquesta informació.

En aquest punt, resultava imprescindible conèixer la identitat del mosso d'esquadra que hauria mantingut la controvertida conversa amb l'empleada d'Aigües de (...) per continuar amb les investigacions i, en concret, per requerir-li testimoni sobre la controvertida trucada. En efecte, i sense posar en qüestió que el (...) va ser informat telefònicament per un company mosso d'esquadra sobre els fets succeïts a les oficines de l'entitat, la informació de què es disposa no és suficient per acreditar de manera fefaent les circumstàncies en què hauria tingut lloc la presumpta trucada inicial entre la treballadora d'Aigües de (...) i el mosso d'esquadra, ni tan sol que aquesta s'arribés a produir, o encara menys que fos l'origen de l'eventual filtració de les dades relatives al nom i cognoms de l'aquí denunciant en relació a l'incident a les oficines d'Aigües de (...).

Al respecte cal posar de manifest que la naturalesa de la informació revelada tampoc pot considerar-se un indici suficient d'una eventual filtració d'aquestes dades per part d'una persona empleada d'Aigües de (...), atès que no només el seu personal i la mateixa persona denunciant podien tenir-ne coneixement. Així quan el (...) manifesta haver rebut a través d'una trucada d'un company del cos de mossos d'esquadra, si bé permet inferir que l'autor d'aquesta trucada coneixia la identitat de la persona aquí denunciant i els fets succeïts a les oficines d'Aigües de (...), també és cert que es tractaven d'unes dades que el dit mosso

d'esquadra també podria haver conegut per terceres persones, i no forçosament per una persona treballadora d'Aigües de (...).

Així, no es pot descartar que hagués pogut obtenir la informació per mitjà d'altres clients que esperaven a ser atesos a l'oficina de l'entitat, els quals van presenciar tot l'incident, i que podrien haver reconegut a l'aquí denunciant, i comunicar aquesta informació ells mateixos, o a través d'un familiar o amic, al mossos d'esquadra autor de la trucada al (...), o potser que ell mateix, només amb la descripció física de l'aquí denunciant podria haver identificat al company de professió i veí del municipi.

Així les coses, cal tenir en consideració que el procediment administratiu sancionador és especialment garantista per raó de les conseqüències que del mateix se'n poden derivar. És per això que resulta necessària, per a la seva incoació, l'existència d'elements probatoris o indicis racionals suficients que permetin imputar la comissió d'una infracció a l'entitat denunciada, elements que no concorren en el cas que s'examina.

No es pot obviar que al dret administratiu sancionador li són d'aplicació, amb alguna matisació però sense excepcions, els principis inspiradors de l'ordre penal, resultant clara la plena virtualitat dels principis de presumpció d'innocència i *in dubio pro reo* en l'àmbit de la potestat sancionadora, que desplaça a qui acusa la càrrega de provar els fets i la seva autoria. En definitiva, que la presumpció d'innocència ha de regir sempre i sense excepcions en l'ordenament sancionador i ha de ser respectada en la imposició de qualsevol sanció.

Per tant, en base al dret a la presumpció de no existència de responsabilitat administrativa, mentre no es demostrï el contrari (art. 53.2.b LPAC), procedeix l'arxiu de les presents actuacions.

3. De conformitat amb tot el que s'ha exposat en el fonament de dret 2n, i atès que durant les actuacions dutes a terme en el marc de la informació prèvia no s'ha acreditat, en relació als fets que s'han abordat en aquesta resolució, cap fet que pugui ser constitutiu d'alguna de les infraccions previstes a la legislació sobre protecció de dades, escau acordar el seu arxiu.

L'article 10.2 del Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat, preveu que "(...) *no es formularà plec de càrrecs i s'ordenarà el sobreseïment de l'expedient i l'arxiu de les actuacions quan de les diligències i de les proves practicades, en resulti acreditada la inexistència d'infracció o responsabilitat. Aquesta resolució es notificarà als interessats*". I l'article 20.1) del mateix Decret determina que procedeix el sobreseïment: "*c) Quan no s'ha acreditat l'existència de responsabilitat, o bé s'ha produït l'extinció d'aquesta.*"

Per tant, resolc:

1. Arxivar les actuacions d'informació prèvia número IP 121/2011, relatives a Aigües de (...)
2. Notificar aquesta resolució a Aigües de (...) i a la persona denunciant.
3. Ordenar la publicació de la resolució al web de l'Autoritat (apdcat.gencat.cat), de conformitat amb l'article 17 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre.

Contra aquesta resolució, que posa fi a la via administrativa d'acord amb l'article 14.3 del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, les persones interessades poden interposar, amb caràcter potestatiu, un recurs de reposició davant la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb el que preveu l'article 123 i següents de la Llei 39/2015. També es pot interposar directament un recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb els articles 8, 14 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Igualment, les persones interessades poden interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per defensar els seus interessos.

La directora,