

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

Identificació de l'expedient

Resolució del procediment sancionador núm. PS 49/2021, referent a Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (Aigües de Barcelona).

Antecedents

1. En data 26/03/2021, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit de la Sra. (...) pel qual formulava denúncia contra l'Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (en endavant, Aigües de Barcelona), amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals.

La persona denunciant hi exposava que des de l'any 2019 va començar a rebre rebuts bancaris d'Aigües de Barcelona al seu compte bancari que anaven dirigits a nom d'altres persones. Aportava els rebuts que corroboraven els fets denunciats.

2. L'Autoritat va obrir una fase d'informació prèvia (núm. IP 124/2021), 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 20/05/2021 es va requerir l'entitat denunciada perquè:

- Identifiqués la persona titular del contracte de subministrament d'aigua núm. (...)
- Identifiqués si tenia constància dels fets denunciats i, en tal cas, explicités com havia tingut coneixement i les mesures adoptades en relació amb aquests fets.
- Indiqués els motius pels quals hauria emès els rebuts corresponents a la persona denunciant a nom d'altres persones que posteriorment s'haurien enviat al cobrament al número de compte bancari de la persona denunciant.
- Explicités quin és el sistema emprat per a l'emissió de rebuts i el posterior enviament al cobrament bancari.

4. En data 02/06/2021, Aigües de Barcelona va presentar un escrit en què sol·licitava una ampliació del termini per aportar la informació requerida.

Es va acordar ampliar el termini de 10 dies concedit a l'entitat denunciada per aportar la informació requerida per 5 dies més.

5. En data 18/06/2021, Aigües de Barcelona va respondre el requeriment esmentat a través d'escrit en què exposava, que:

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

- La persona titular del referit contracte de subministrament d'aigua era el Sr. (...). En data 23/01/2019, en relació amb aquest contracte es va sol·licitar un canvi de domiciliació bancària, sent la titular del compte bancari associat la persona denunciante.
- El dia 1/02/2021, la persona denunciante va trucar al servei d'atenció al client i va advertir que estava rebent rebuts on apareixien identificades altres persones. Des d'Aigües de Barcelona se li va informar que era necessari que aportés els rebuts bancaris per poder analitzar amb major rapidesa la incidència, sens perjudici que s'enregistrà la seva petició i se li va confirmar que únicament estava pagant els consum que li corresponien i que, en cap cas, estava abonant factures d'altres pòlisses de subministrament.
- En data 9/02/2021, la persona denunciante va formular la mateixa reclamació a través del web d'Aigües de Barcelona. Però atès que els documents adjunts no es podien obrir, els van tornar a sol·licitar en un format diferent. El 16/02/2021, la persona va enviar la factura, però no els rebuts bancaris.
- En data 5/05/2021 els operadors d'atenció telefònica van elevar els fets a un responsable d'atenció al client de la companyia qui va contactar immediatament amb la delegada de protecció de dades.
- En data 28/05/2021 la delegada de protecció de dades va emetre una comunicació a la persona denunciante en la qual informava que havien procedit a la rectificació.
- La causa de la incidència havia estat un error no-sistemàtic i humà d'alguns operadors de l'Àrea d'Atenció al Client que, en atendre la trucada d'usuaris del servei, en el moment d'identificar-los i verificar les seves dades, cas de ser nous usuaris i no estar enregistrats al sistema, no van aplicar correctament el procediment establert, és a dir, en el cas de clients o usuaris no registrats s'havia de "crear" un nou client/usuari i, en lloc de fer-ho d'aquesta manera, van anar "editant" sobre el DNI de la persona denunciante (que era l'última "fitxa" de client editada i, per tant, la que emergia per defecte). Això va motivar que en la remesa bancària, associada al número de compte de la reclamant, es va associar erròniament als noms i cognoms d'aquests nous usuaris. Això va passar en 11 factures, quin càrrec estava domiciliat en el compte titularitat de la persona denunciante.
- Les mesures que s'han adoptat en relació amb els fets succeïts, entre d'altres, són: s'elimina el registre de client de la persona denunciante del programa informàtic i es torna a crear amb les dades correctes.
- S'han introduït millores en el procediment d'atenció als clients: en totes les pantalles dels clients/usuaris, ja no se selecciona cap client/usuari per defecte, sinó que s'obliga a l'operador del servei d'atenció al client a buscar o crear un nou client/usuari concret. Es garanteix així que no resulti possible "editar" quan no correspon, que és el fet ocorregut en el present cas i les úniques opcions possibles siguin "nou" o "buscar", havent-se suprimit l'opció d'editar".

L'entitat denunciada adjuntava a l'escrit documentació diversa en suport de les seves manifestacions.

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

6. En data 28/09/2021, la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades va acordar iniciar un procediment sancionador contra Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (Aigües de Barcelona) per una presumpta infracció prevista a l'article 83.5.a), en relació a l'article 5.1.e); tots ells del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes (en endavant, RGPD). Aquest acord d'iniciació es va notificar a l'entitat imputada en data 28/09/2021. En data 09/10/2021 aquesta notificació va ser rebutjada pel sistema sense que l'entitat denunciada hagués accedit a la mateixa.

En data 25/10/2021 es va tornar a practicar la notificació. L'entitat imputada va accedir-hi el dia 02/11/2021.

7. En data 16/11/2021, Aigües de Barcelona va formular al·legacions a l'acord d'iniciació, que s'aborden a l'apartat 2 dels fonaments de dret.

L'entitat imputada aportava amb el seu escrit documentació diversa.

8. En data 13/01/2022, la persona instructora d'aquest procediment va formular una proposta de resolució, per la qual proposava que la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades imposés una sanció a Aigües de Barcelona consistent en una multa de 4.000 euros (quatre mil euros), com a responsable, d'una infracció prevista a l'article 83.5.a) en relació amb l'article 5.1.d), ambdós de l'RGPD.

Aquesta proposta de resolució es va notificar en data 20/01/2022 i es concedia un termini de 10 dies per formular al·legacions.

9. En data 31/01/2022, l'entitat imputada va pagar per avançat 2.400 euros (dos mil quatre-cents euros), corresponents a la sanció pecuniària proposada per la persona instructora en la proposta de resolució, una vegada aplicades les reduccions previstes a l'article 85 de la Llei 39/2015.

10. En data 04/02/2022, l'entitat imputada va presentar un escrit en què reconeixia la seva responsabilitat en els fets imputats i acreditava haver fet el pagament voluntari avançat de la sanció pecuniària que la persona instructora proposava.

Fets provats

Entre els dies 21/09/2019 i 29/03/2021, Aigües de Barcelona va emetre un total de 12 factures i els corresponents rebuts de domiciliació bancària amb dades personals errònies. En concret, va assignar noms i cognoms de 5 usuaris diferents al DNI de la persona denunciant. Per aquesta raó els rebuts bancaris es van enviar al cobrament al compte bancari de la persona denunciant amb els noms i cognoms de persones distintes al titular del compte bancari.

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

Fonaments de dret

1. Són d'aplicació a aquest procediment el que preveuen l'LPAC, i l'article 15 del Decret 278/1993, segons el que preveu la DT 2a de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades. De conformitat amb els articles 5 i 8 de la Llei 32/2010, la resolució del procediment sancionador correspon a la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

És aplicable l'article 3 f) de la Llei 32/2010 el qual disposa que l'àmbit d'actuació de l'Autoritat Catalana de protecció de Dades comprèn els fitxers i els tractaments que duen a terme: f) Les altres entitats de dret privat que presten serveis públics per mitjà de qualsevol forma de gestió directa o indirecta, si es tracta de fitxers i tractaments vinculats a la prestació d'aquests serveis.

2. De conformitat amb l'article 85.3 de l'LPAC, tant el reconeixement de responsabilitat com el pagament voluntari avançat de la sanció pecuniària proposada comporten l'aplicació d'unes reduccions. L'efectivitat d'aquestes reduccions està condicionada al desistiment o la renúncia de qualsevol acció o recurs per la via administrativa contra la sanció. Per a ambdós casos, els apartats 1 i 2 de l'article 85 de l'LPAC preveuen la terminació del procediment.

Encara que Aigües de Barcelona va presentar al·legacions a l'acord d'iniciació, no ha formulat al·legacions a la proposta de resolució, ja que s'ha acollit a les dues opcions per reduir l'import de la sanció. Tot i això, es considera oportú reiterar a continuació el més rellevant de la resposta motivada que la persona instructora va donar a les al·legacions davant l'acord d'iniciació.

2.1. Aigües de Barcelona va admetre els fets, però va al·legar que havien estat ocasionats per un error humà i va adduir manca d'intencionalitat.

Pel que fa a la causa de l'emissió de rebuts amb dades errònies, l'entitat denunciada assenyalava com a causa un error humà a l'hora d'aplicar els procediments establerts i recalca que no es tractava d'un error en el sistema. Respecte d'això, convé subratllar que aquest error humà no s'hagués produït si el sistema hagués disposat dels controls necessaris per evitar que es pogués editar per defecte el darrer registre utilitzat. En efecte, l'error humà va estar possible perquè el sistema de gestió dels clients (abans d'aplicar la mesura correctora que després es dirà) mostrava en pantalla per defecte l'últim registre del client/usuari utilitzat i permetia introduir dades, així com reescriure sobre les existents. Doncs bé, segons afirmava Aigües de Barcelona, això hauria propiciat que alguns operadors introduïssin en la fitxa de client de la persona denunciada dades d'usuaris que trucaven per telèfon i que no estaven registrats. Cal remarcar que en aquest cas es van produir errors en 12 factures i els corresponents rebuts bancaris de la persona denunciada. A més, aquestes factures i els corresponents rebuts bancaris que haurien d'haver anat a

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

nom de la persona denunciant es van emetre amb el nom i cognoms de 5 persones distintes. I tot i que no hi hagués una intencionalitat, es considera que l'entitat imputada no va extremar la diligència necessària per evitar que es produís l'error. Encara més, en aquest cas no es tracta d'un error humà puntual, sinó que l'error es va repetir diverses vegades, en relació amb dades de diverses persones, i també es va perllongar durant molt de temps (21/09/2019 i 29/03/2021).

Es considera que aquests errors no s'haguessin produït si Aigües de Barcelona hagués adoptat les mesures de control adequades. Perquè amb un simple canvi en el sistema de gestió de clients s'hagués impedit que els operadors d'atenció al client poguessin introduir les dades d'altres usuaris en el compte de la persona denunciant. De fet, l'entitat imputada ja va comunicar a l'Autoritat que havia adoptat una mesura correctora en el sistema per evitar que es tornessin a produir fets similars al cas que ens ocupa. En concret, es va impedir que es pogués editar l'últim registre utilitzat i, després d'aquest canvi, quan truca un usuari només es pot escollir entre dues opcions: "Nou" o "Buscar". Això evita que es puguin introduir dades d'un altre usuari en el registre d'un altre client. Per tant, tenint en compte l'anterior, es considera que l'entitat imputada no havia implementat en el sistema de gestió de clients els controls necessaris per evitar que les persones d'atenció al client introduïssin dades errònies en el sistema.

Cal recordar que el RGPD obliga el responsable del tractament a realitzar una avaluació del risc del tractament per als drets i llibertats de les persones físiques afectades pel mateix i a adoptar les mesures de seguretat tècniques i organitzatives que siguin adequades per a garantir un nivell de seguretat adequat al risc detectat (article 32.1). A més, també obliga a realitzar processos de verificació, avaluació i valoració regulars per comprovar l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per tal de garantir la seguretat del tractament (article 32.1. d)). I pel que fa a l'actuació dels operadors d'atenció al client que, segons diu l'entitat imputada, no van seguir el procediment establert per l'empresa alhora d'introduir les dades dels nous usuaris, cal recordar que el mateix article 32.4 disposa que el responsable del tractament haurà d'adoptar mesures per garantir que qualsevol persona que actuï sota la seva autoritat i tingui accés a dades personals, només pugui tractar aquestes dades seguint instruccions del responsable del tractament. Doncs bé, en el cas que ens ocupa és evident que l'entitat imputada no tenia implementades les mesures tècniques necessàries per evitar el risc que s'introduïssin dades errònies en el sistema informàtic, ni tampoc havia establert els controls necessaris per garantir que els operadors d'atenció al client seguissin els procediments que l'empresa al·lega que tenia implementats.

Pel que fa a la manca d'intencionalitat, cal dir que el dol o la intencionalitat no és un element del tipus de la conducta infractora. En efecte, en matèria de protecció de dades, la jurisprudència no exigeix que la conducta infractora s'hagi produït amb dol o intencionalitat, sinó que és suficient que hagi intervingut negligència o manca de diligència. Cal citar, per totes, la Sentència de l'Audiència Nacional de 05/02/2014 (RC 366/2012) dictada en matèria de protecció de dades, la qual sosté que la condició de responsable de tractament

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

de dades personals *“impone un deber especial de diligencia a la hora de llevar a cabo el uso o tratamiento de los datos personales o su cesión a terceros, en lo que atañe al cumplimiento de los deberes que la legislación sobre protección de datos establece para garantizar los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas físicas, y especialmente su honor e intimidad personal y familiar, cuya intensidad se encuentra potenciada por la relevancia de los bienes jurídicos protegidos por aquella norma.”*

És per això que es considera que aquesta al·legació no pot prosperar.

2.2. Sobre l'actuació diligent d'Aigües de Barcelona com a responsable del tractament.

Seguidament, l'entitat imputada adduïa que la seva actuació havia estat diligent i proactiva. Que des del moment que va tenir coneixement dels errors en l'assignació dels nom i cognoms, la persona responsable d'atenció al client va informar a la Delegada de Protecció de Dades, de manera que es va col·laborar facilitant la informació i els antecedents necessaris per tal que la DPD pogués analitzar els fets i emetre informe.

Tanmateix, aquesta al·legació no pot reeixir, perquè des que la persona denunciant va posar en coneixement del Servei d'atenció al client que estava rebent els seus rebuts bancaris a nom d'altres persones (01/02/2021) fins que la persona delegada de protecció de dades li va comunicar que s'havien rectificat les dades errònies (28/05/2021) van passar gairebé quatre mesos. I des que la persona denunciant va queixar-se al Servei d'atenció al client fins que la persona responsable va contactar amb la persona delegada de protecció de dades (05/05/2021) van passar tres mesos. Cal destacar també que des del servei d'atenció al client es demanava a la persona denunciant que aportés els rebuts incorrectes, que aquesta els va aportar, però en no poder obrir el fitxer se li va insistir perquè els aportés amb altres formats. L'entitat imputada adduïa precisament que la raó per la qual no es va solucionar abans la queixa de la persona denunciant era que la persona no va aportar els rebuts. Tanmateix, aquesta raó no és admissible perquè Aigües de Barcelona podia perfectament consultar els seus registres per saber si els rebuts bancaris (i les factures) que havia emès i girat al compte de la persona aquí denunciant estaven al seu nom o a nom d'altres persones. Per tant, hauria d'haver adoptat una actitud proactiva per tal de solucionar la queixa en el menor temps possible. Però no ho va fer fins que no va intervenir la persona delegada de protecció de dades. Es per això que no es pot considerar que Aigües de Barcelona hagués adoptat una actitud diligent i proactiva, atès que durant tres mesos no va realitzar cap acció encaminada a esclarir els fets i modificar les dades errònies. Això vulnera el principi d'exactitud de les dades, perquè no es van adoptar totes les mesures raonables per rectificar sense dilació les dades errònies. Cal també destacar que la vulneració del principi d'exactitud de les dades va comportar que es revelessin dades personals de terceres persones (noms i cognoms) a la persona aquí denunciant. En aquest sentit, la vulneració del principi de confidencialitat de les dades de les terceres persones afectades és conseqüència de la vulneració del principi d'exactitud de les dades.

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

Entre la documentació que aportava l'empresa imputada, es trobava un informe de data 06/05/2021 de la persona DPD sobre el cas que ens ocupa. A continuació es transcriuen aquelles parts de l'informe que tenen interès per al cas que s'analitza.

Descripció dels riscos detectats:

- Assignació errònia de noms i cognoms a una fitxa de client amb el DNI de la interessada, que ha comportat remeses bancàries al número de compte de la seva titularitat amb noms i cognoms que no es corresponien. Per tant, les dades no eren exactes.
- S'ha revelat dades d'usuaris, en concret, el nom i cognoms a un tercer aliè, a causa de l'associació de les seves dades al DNI de la titular del compte bancari (la persona denunciada) fet que ha provocat l'emissió de rebuts amb el nom i cognoms que no es corresponien, als quals la persona ha tingut accés.
- Retard en la detecció de la violació d'integritat i confidencialitat.
- Retard en l'atenció del dret de rectificació exercit per la persona interessada, en relació amb les dades identificatives que apareixien en el seu rebut bancari.
- No aplicació correcta dels procediments de gestió de requeriments per part d'alguns dels operadors d'atenció telefònica de clients d'Aigües de Barcelona.

Descripció de les mesures proposades:

- Rectificació i assignació correcta de nom i cognoms de la persona interessada en relació amb les seves dades bancàries.
- Atenció immediata del dret de rectificació exercit per la persona interessada, sense necessitat d'esperar a l'enviament per part d'aquesta dels rebuts bancaris.
- Recordar als operadors d'atenció al client, l'obligació d'aplicar els procediments establerts i difosos.
- Incorporació de controls addicionals als ja existents, per rastrejar errors i que ajudin a minimitzar la possibilitat que es cometin errors humans involuntaris, per part dels operadors d'atenció al client.
- Aplicació de millores en el procediment d'atenció de requeriments, suprimint l'opció de seleccionar un client/usuari per defecte, per tal d'evitar errors en l'execució del procediment per part d'alguns operadors d'atenció al client.

En definitiva, de l'anàlisi conjunt dels fets considerats provats i de la documentació aportada per Aigües de Barcelona es desprèn que l'actitud del responsable del tractament no va ser ni proactiva ni tampoc diligent. En conseqüència, es considera que la seva al·legació no pot prosperar.

2.3 Sobre les mesures correctores.

En el seu escrit d'al·legacions, l'entitat imputada, també informava a l'Autoritat de les mesures correctores concretes adoptades per evitar que es tornés a produir un incident de seguretat similar.

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

Pel que fa a les mesures tècniques:

“- Eliminació de la clienta/usuària del programa SIEBEL el qual associa clients i usuaris (en aquest cas, titulars de compte no titulars de pòlissa) amb el seu compte bancari per tal d'evitar possibles errors futurs.

- Nova creació al programa SIEBEL de la clienta/usuària, incorporant les dades correctes del seu nom i cognoms, respecte del seu DNI i del compte bancari de la seva titularitat.

- Correcta assignació de domiciliació bancària amb les dades correctes de nom i cognoms de la a SICAB (programa utilitzat per Aigües de Barcelona per a gestionar el procés de facturació) per tal que els propers rebuts bancaris que generi l'entitat bancària estiguin identificats correctament amb el seu nom i cognoms associats al seu número de compte”.

Adopció de mesures addicionals per tal de rastrejar els errors humans:

“- S'ha millorat l'auditoria a nivell del client/usuari (dels noms i cognoms), per tal de facilitar a l'operador del servei d'atenció al client i als operadors del backoffice l'anàlisi d'incidències al respecte, millorant el registre indicador amb el detall de qualsevol canvi que es faci en el nom-cognoms del compte bancari.

- S'ha aplicat una millora en el procediment d'atenció de requeriments. En totes les pantalles dels clients/usuaris, ja no se selecciona cap client/usuari per defecte, sinó que s'obliga a l'operador del servei d'atenció al client a buscar o crear un nou client/usuari concret. No resulta possible “editar” quan no correspon. S'ha suprimit l'opció d'editar”.

Pel que fa a les mesures organitzatives:

“En data 3 de juny de 2021, es va enviar un comunicat informatiu als operadors per difondre les millores en el procediment.

El Servei d'Atenció al Client va procedir a rectificar les dades errònies i, en data 28/05/2021, es va enviar comunicació a la interessada conforme s'havia atès la petició de rectificació i es demanava disculpes per la demora”.

L'Autoritat valora positivament les mesures correctores tècniques i organitzatives implementades per tal d'evitar que es torni a produir un incident de seguretat similar al que ens ocupa. Ara bé, cal aclarir que l'adopció de mesures correctores no desvirtuen els fets imputats. És per això que de conformitat amb el que s'ha exposat, s'estima que aquesta al·legació no pot reeixir.

3. En relació amb els fets descrits l'apartat de fets provats, relatius a relatius al principi de rectificació, cal acudir a l'article 5.1.d) de l'RGPD, que preveu que les dades seran “*d*) exactos y, si fuera necesario, actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan («exactitud»).

Durant la tramitació d'aquest procediment s'ha acreditat degudament el fet descrit a l'apartat de fets provats, que és constitutiu de la infracció prevista a l'article 83.5.a) l'RGPD, que tipifica la vulneració de *"a) los principios básicos para el tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento a tenor de los artículos 5, 6, 7 y 9"*.

La conducta que aquí s'aborda s'ha recollit com a infracció molt greu a l'article 72.1.a) de l'LOPDGDD, en la forma següent:

"a) El tratamiento de datos personales vulnerando los principios y garantías establecidos en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679."

D'altra banda, com a conseqüència de la vulneració del principi d'exactitud s'ha vulnerat el principi de confidencialitat, atès que s'han revelat dades (noms i cognoms) d'altres persones (en total de cinc) a la persona denunciant.

D'acord amb l'article 5.1.f) de l'RGPD, les dades personals seran *"tratados de tal manera que se garantiza una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas"*. I l'article 83.5.a) de l'RGPD, tipifica com a infracció, la vulneració dels: *"principios básicos del tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento a tenor de los artículos 5, 6, 7 y 9"*. Al seu torn, aquesta conducta s'ha recollit com a infracció molt greu a l'article 72.1.i) de l'LOPDGDD, en la forma següent: *i) La vulneración del deber de confidencialidad que establece el artículo 5 de esta Ley orgánica."*

En el present cas, la vulneració del principi de confidencialitat deriva necessàriament de la vulneració del principi d'exactitud. Per tant, és aplicable l'article 29.5 de l'LRJSP el qual disposa que *"Quan de la comissió d'una infracció derivi necessàriament la comissió d'una altra o altres, s'ha d'imposar únicament la sanció corresponent a la infracció més greu comesa."* Es per això que la conducta només s'ha de sancionar per la vulneració del principi d'exactitud.

4. Al tractar-se Aigües de Barcelona, d'una entitat de dret privat, resulta d'aplicació el règim sancionador general previst a l'article 83 de l'RGPD.

L'article 83.5 de l'RGPD preveu per a les infraccions allà previstes, se sancionin amb una multa administrativa de 20.000.000 d'euros com a màxim, o tractant-se d'una empresa, d'una quantia equivalent al 4% com a màxim del volum de negoci total anual global de l'exercici financer anterior, optant-se per la de major quantia. Això, sens perjudici que, amb caràcter addicional o substitutiu, es puguin aplicar les mesures previstes a les diccions a) a h) i j) de l'article 58.2 RGPD.

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

Segons el que estableix l'article 83.2 de l'RGPD, i també de conformitat amb el principi de proporcionalitat consagrat a l'article 29 de la Llei 40/2015, tal com indicava la persona instructora en la proposta de resolució, escau imposar la sanció de 4.000 euros (quatre mil euros). Aquesta quantificació de la multa es basa en la ponderació entre els criteris agreujants i atenuants que a continuació s'indiquen.

Com a criteris atenuants, s'observa la concurrència de les causes següents:

- La categoria de dades afectades (noms i cognoms) i el nivell de danys i perjudicis soferts per les persones afectades (art. 83.2.a RGPD).
- La manca d'intencionalitat (83.2.b RGPD).
- La manca de beneficis com a conseqüència de la comissió de la infracció (art. 83.2.k RGPD i 76.2.c LOPDGDD).
- Les mesures tècniques i organitzatives adoptades per l'entitat imputada per evitar tornar a cometre una infracció com la del cas que ens ocupa (art. 83.2.c RGPD).

Per contra, com a criteris agreujants, cal tenir en compte els següents elements:

- La naturalesa i gravetat de la infracció, ja que la vulneració del principi d'exactitud ha comportat revelacions de dades de cinc persones afectades (art. 83.2.a RGPD).
- Les infraccions comeses amb anterioritat per Aigües de Barcelona –procediments sancionadors números PS 26/2016, PS 36/2019 i PS 5/2020 (art. 83.2.e RGPD).
- La vinculació de l'activitat de l'infractor amb la pràctica de tractaments de dades personals (art. 83.2.k i 76.2.b LOPDGDD).

5. D'altra banda, de conformitat amb l'article 85.3 de l'LPAC i tal com s'avançava a l'acord d'iniciació, si abans de la resolució del procediment sancionador l'entitat imputada reconeix la seva responsabilitat o fa el pagament voluntari de la sanció pecuniària, escau aplicar una reducció del 20% sobre l'import de la sanció provisionalment quantificada. Si hi concorren els dos casos esmentats, la reducció s'aplica de forma acumulada (40%).

Com s'ha avançat, l'efectivitat de les reduccions esmentades està condicionada al desistiment o la renúncia de qualsevol acció o recurs per la via administrativa contra la sanció (art. 85.3 de l'LPAC, *in fine*).

Doncs bé, tal com s'ha indicat en els antecedents, per mitjà d'escrit de 04/02/2022, l'entitat imputada ha reconegut la seva responsabilitat. Així mateix, en la mateixa data ha abonat de manera avançada 2.400 euros (dos mil quatre-cents euros), corresponents a la quantia de la sanció resultant un cop aplicada la reducció acumulada del 40%.

6. Davant la constatació de les infraccions previstes a l'art. 83 de l'RGPD en relació amb fitxers o tractaments de titularitat privada, l'article 21.3 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, faculta la directora de l'Autoritat perquè la

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

resolució que declara la infracció estableixi les mesures escaients perquè cessin o se'n corregeixin els efectes.

En el present cas, Aigües de Barcelona va acreditar haver modificat les dades errònies de la persona denunciant mitjançant l'eliminació de la clienta/usuària de la persona denunciant, creant-ne un de nou i incorporant les dades correctes. Així mateix va implementar una millora en el sistema de gestió de clients que obligava als operadors bé a crear un nou compte d'usuari quan es tractava d'usuaris no registrats, o bé a cercar l'usuari, eliminant així la possibilitat de seleccionar i editar l'últim registre de client que apareixia per defecte.

Ara bé, pel que fa als registres dels altres usuaris afectats, els noms i cognoms dels quals es van atribuir al DNI de la persona denunciant, Aigües de Barcelona no va acreditar a l'Autoritat que els registres d'aquests usuaris s'haguessin configurat correctament. En la proposta de resolució es proposava requerir Aigües de Barcelona perquè acredités les mesures correctores implementades per assegurar que els registres d'usuaris d'aquestes persones s'haguessin configurat correctament i que no contenien dades errònies o inexactes.

Al respecte, en el escrit de data 04/02/2022, Aigües de Barcelona exposa que no ha calgut adoptar cap mesura correctora addicional a les que va informar en el seu dia, ja que les dades personals dels altres usuaris es van registrar correctament al sistema, que l'error només va afectar la fitxa de la persona denunciant. Segons explica, al crear el registre d'un nou usuari s'editava la fitxa de la persona denunciant (com si fos una plantilla), però no es tenia en compte que en la fitxa de la persona denunciant es produïa el canvi del nom i cognoms. Un cop es van prendre les mesures correctores que ja es van informar a l'Autoritat, es va solucionar el problema, però que en cap cas mai han constatat dades errònies en els registres de les persones afectades.

Per tot això, resolc:

1. Imposar a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. la sanció consistent en una multa de 4.000 euros (quatre mil euros), com a responsable d'una infracció prevista a l'article 83.5.a) en relació amb l'article 5.1.d), ambdós de l'RGPD.

No cal requerir mesures correctores per corregir els efectes de la infracció, de conformitat amb el que s'ha exposat al fonament de dret 6è.

2. Declarar que Aigües de Barcelona ha fet efectiu el pagament avançat de 2.400 euros (dos mil quatre-cents euros), que correspon a l'import total de la sanció imposada, un cop

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

aplicat el percentatge de deducció del 40% corresponent a les reduccions previstes a l'article 85 de la LPAC.

3. Notificar aquesta resolució a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.

4. Ordenar que es publiqui aquesta 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 els articles 26.2 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, i 14.3 del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, l'entitat imputada pot 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 preveuen l'article 123 i següents de l'LPAC. També 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.

Si l'entitat imputada manifesta a l'Autoritat la seva intenció d'interposar un recurs contenciós administratiu contra la resolució ferma en via administrativa, la resolució se suspendrà cautelàriament en els termes previstos a l'article 90.3 de l'LPAC.

Igualment, l'entitat imputada pot interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per defensar els seus interessos.

La directora,