

## Identificació de l'expedient

Resolució del procediment sancionador núm. PS 57/2023, referent a Eulen, Servicios Sociosanitarios, SA.

## Antecedents

1. En data 18/02/2023, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades una denúncia contra Eulen, Servicios sociosanitarios, SA (d'ara endavant, Eulen), amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals. En concret, la persona denunciant (d'ara endavant, persona denunciant A) exposava que, en data 17/06/2022, Eulen, concessionària que gestiona la Llar residència i Centre Ocupacional Torremar (d'ara endavant, Torremar), "ha difós la meua adreça de correu electrònic a tota una llista de distribució composta per unes 50 adreces de correu electrònic en obert, de manera que, tothom que està en aquesta llista, ha rebut les adreces de correu electrònic de tothom."

La persona denunciant A aportava còpia d'un missatge electrònic tramès el dia 17/06/2022, a les 15:50 hores, per (...), des de l'adreça electrònica (...). Aquest missatge s'enviava a una pluralitat d'adreces electròniques, entre elles la seva, sense utilitzar l'opció de còpia oculta (CCO). En el missatge electrònic esmentat, les adreces electròniques estaven majoritàriament identificades en un primer terme amb el nom i un o dos cognoms de la persona destinatària i, tot seguit, l'adreça electrònica completa. Pel que fa al cos del missatge, anava adreçat a "familias y tutelas" i contenia un text breu de caràcter informatiu sobre l'oferta d'activitats del centre.

A aquesta denúncia se li va assignar el número de denúncia IP 95/2023.

2. També en data 18/02/2023, va tenir entrada a l'Autoritat una altra denúncia contra Eulen, amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals. En concret, la persona denunciant (d'ara endavant, persona denunciant B) exposava:
  - Que "La residència i CO Torremar (...) que ha cedit la gestió a la empresa Eulen Sociosanitarios (...) ha publicat i difós la meua adreça de correu electrònic, a una pluralitat de destinataris inclosos en una llista de distribució."
  - Que "En cap moment, he autoritzat ni a la Generalitat de Catalunya, ni a la concessionària de la gestió Eulen per a publicar, emetre o difondre cap dada personal a terceres persones."

La persona denunciant aportava còpia del mateix missatge electrònic esmentat a l'antecedent 1.

A aquesta denúncia se li va assignar el número de denúncia IP 96/2023.

3. En dates 05/05/2023 i 10/05/2023, l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) va traslladar a aquesta Autoritat dues denúncies amb identitat subjectiva amb la denúncia IP 95/2023, en què la persona denunciant A exposava, pel que aquí interessa:

- Que “Eulen Sociosanitarios, ha enviado comunicaciones por correo electrónico a una pluralidad de más de 50 destinatarios diferentes sin copia oculta, de manera que se ha difundido la cuenta de correo electrónico de todas estas personas.”
- Que “la lista de distribución de los 3 correos que se han detectado son diferentes, lo que implica que no hay una única lista de distribución oficial que contenga a todos los familiares y entidades tutelares de las personas residentes en Torremar sino que se han creado diferentes listas de distribución sin ningún tipo de control (...)”
- Que “Los diferentes correos han sido enviados por trabajadores diferentes de Eulen, lo que quiere decir, que no ha sido producto de un error puntual de un trabajador sino que los trabajadores de Eulen no tienen la formación adecuada y/o que no existen las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad del tratamiento de los datos.”
- Que “Dos de las listas de distribución tienen más de 50 cuentas de correo y la otra tiene más de 60 cuentas de correo; así pues, el número de personas afectadas es considerable.”
- Que “(...) las cuentas de correo que se han publicado o difundido son de personas que tienen familiares discapacitados en dicha residencia y que, por tanto, se puede hacer una asociación de cuenta de correo-familiar de persona discapacitada (...)”
- Que “(...) en todas las listas de distribución se muestran nombres y apellidos y, a continuación, el nombre de la cuenta de correo, se produce una clara asociación nombre y apellidos - cuenta de correo (...)”

La persona denunciante A aportava còpia del mateix missatge electrònic esmentat a l'antecedent 1.

4. En data 05/05/2023, l'AEPD va trametre a l'Autoritat una nova denúncia contra Eulen, amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals. En concret, la persona denunciante (d'ara endavant, persona denunciante C), exposava els mateixos fets que la persona denunciante A havia indicat en les seves denúncies i que s'han reproduït en l'antecedent 3.

La persona denunciante C aportava còpia del mateix missatge electrònic esmentat a l'antecedent 1 i, a més, d'altres missatges que es relacionen tot seguit:

- Missatge tramès el 23/10/2020, a les 9:54 hores, per (...) a una pluralitat d'adreces electròniques, sense usar l'opció CCO, entre les quals la de la persona denunciante. Bona part d'aquestes adreces electròniques contenen el nom i cognoms o cognoms dels seus titulars i un domini corporatiu, cosa que en alguns casos permet inferir l'organització a la qual pertanyen (fundacionsantaclara, cataloniafundacio, latutela, somfundacio, aspanin, kibuk). Aquest missatge el signa (...), va adreçat a “famílies” i conté informació relativa a l'ús de la plataforma Zoom.
- Missatge tramès el 5/11/2021, a les 9:33 hores, per (...) a una pluralitat d'adreces electròniques, sense fer ús de l'opció CCO, entre les quals la de la persona

denunciant. Una part d'aquestes adreces electròniques contenen el nom i cognoms dels seus titulars i un domini corporatiu (segurosdkw, fundaciosantaclara, cataloniafundacio, latutela, somfundacio, aspanin, kibuk). Aquest missatge el signa (...), va adreçat a "famílies i entitats tutelars" i conté informació relativa a menús del mes de novembre.

A aquesta denúncia se li va assignar el número de denúncia IP 242/2023.

5. En relació amb la denúncia núm. IP 96/2023, en data 08/05/2023 l'AEPD va trametre una altra denúncia contra Eulen, en què la persona denunciant B exposava idèntics fets que la persona denunciant A en les seves denúncies davant l'AEPD i que s'han reproduït en l'antecedent 3.
6. En relació amb la denúncia núm. IP 242/2023, en data 10/05/2023 va tenir entrada a l'Autoritat una altra denúncia contra Eulen, amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals. En concret, la persona denunciant C exposava, pel que aquí interessa:
  - Que Eulen "ha enviat comunicacions per correu electrònic a una pluralitat de més de 50 destinataris en diferents ocasions i en llistes de distribució diferents sense còpia oculta, de manera que s'ha difós el compte de correu electrònic de totes aquestes persones i en alguns correus, inclús el nom i cognoms."
  - Que "(...) la llista de distribució dels 3 correus que s'han detectat són diferents, cosa que implica que no hi ha una única llista de distribució "oficial" que contingui tots els familiars i entitats tutelars de les persones residents a Torremar sinó que s'han anat creant diferents llistes de distribució sense cap mena de control."
  - Que "(...) han detectat aquests enviaments els anys 2020, 2021 i 2022 que és un termini molt ampli de temps. (...) Aquest període tan ampli de temps posa de manifest que no ha estat un incident puntual i que els/les treballadors/es no han tingut la formació adequada en matèria de protecció de dades de caràcter personal i/o no hi ha cap protocol o mesura organitzativa per protegit aquetes dades."
  - Que "Els diferents correus han estat enviats per diferent personal de la mercantil Eulen, cosa que vol dir que no ha estat producte d'un error puntual d'un/a treballador/a sinó que els treballadors de Eulen no tenen la formació adequada i/o que no hi ha mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat del tractament de les dades."
  - Que "Dues de les llistes de distribució tenen més de 50 comptes de correu i l'altra té més de 60 comptes de correu; així doncs, el nombre de persones afectades és considerable."
  - Que "S'ha de tenir en compte el context on es situen els enviaments dels correus, una residència i centre ocupacional de persones discapacitades, de manera que els comptes de correu que s'han publicat o difós són de persones que tenen familiars discapacitats en aquesta residència i que, per tant, es pot fer una associació de compte de correu-familiar de persona discapacitada (...)."

— Que “En aquest cas, el creador de les llistes de distribució, a més a més, ha afegit noms i cognoms i, a continuació, el nom del compte de correu i l’extensió que identifica l’entitat, empresa o col·lectiu a qui pertany. Així, es poden identificar els comptes de correu de diferents entitats i corporacions, per ex. es poden veure correus de la Fundació Catalònia, de La Tutela, Som Fundació, Generalitat de Catalunya, el Col·legi d’Advocats de Barcelona, Aspanin, etc. És produeix una clara i perillosa associació entre nom i cognoms\_compte de correu\_entitat o col·lectiu al que pertany, fet que sens dubte és molt més greu doncs s’han publicat diferents dades juntes que poden facilitar la identificació d’una persona o l’elaboració d’un perfil concret. Això denota (...) la manca de formació adequada de les persones que han creat cadascuna de les llistes de distribució.”

La persona denunciant C aportava còpia dels mateixos missatges electrònics descrits en l’antecedent 4.

7. També en data 10/05/2023, van tenir entrada a l’Autoritat cinc denúncies més contra Eulen, amb motiu d’un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals. En concret, les persones denunciants (d’ara endavant, persones denunciants D, E, F, G i H) posaven de manifest els mateixos fets i en els mateixos termes que s’han reproduït en l’antecedent 6 i aportaven còpia dels mateixos missatges electrònics descrits en l’antecedent 4.

A aquestes denúncies se’ls assignà els números IP 246/2023, IP 247/2023, IP 249/2023, IP 252/2023 i IP 253/2023.

8. En data 14/06/2023, la persona denunciant A va ampliar la seva anterior denúncia (IP 95/2023) contra Eulen mitjançant un escrit en què exposava:

— Que “s’ha produït un nou enviament de correus sense còpia oculta a una nova llista de distribució, des d’un nou compte de correu d’Eulen i amb la signatura de (...)”

— Que “(...) interessa que es practiqui una auditoria a la mercantil Eulen sobre el compliment de tots i cadascuns dels requisits i condicions quant a protecció de dades de caràcter personal dels residents i les seves famílies.”

En aquesta ocasió, la persona denunciant aportava còpia d’un missatge electrònic tramès el dia 31/05/2023, a les 12:57 hores, per (...), des de l’adreça electrònica (...), a una pluralitat de correus electrònics sense utilitzar l’opció CCO. En aquest missatge electrònic, dues adreces estaven identificades en un primer terme amb el nom i un o dos cognoms de la persona destinatària i, tot seguit, l’adreça electrònica completa. Pel que fa a la resta de destinataris, hi constava només l’adreça electrònica, que en la majoria de casos estava composta per les inicials i un cognom complet. Pel que fa al cos del missatge, anava adreçat a “famílies” i contenia un text breu de caràcter informatiu sobre els menús del centre.

9. En data 14/06/2023, va tenir entrada a l’Autoritat Catalana de Protecció de Dades una nova denúncia contra Eulen, amb motiu d’un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals. La persona denunciant (d’ara endavant, persona denunciant I) exposava que “en diversas ocasiones han enviado correos a los familiares y

entidades tutelares donde no han ocultado los correos electrónicos de los destinatarios (...).”

La persona denunciant aportava les còpies dels següents missatges electrònics —alguns dels quals ja havien estat presentats juntament amb les denúncies anteriors—, en què no s’havia utilitzat l’opció CCO i que anaven adreçats a nombroses adreces electròniques, entre les quals hi havia la de la persona denunciant I:

- Missatge tramès el dia 11/06/2019, a les 13:20 hores, des del compte (...), amb l’assumpte “Butlletí informatiu Torremar Vol. 7.”
- Missatge tramès el dia 23/09/2021, a les 13:34 hores, des del compte (...), amb l’assumpte “represa de dues activitats externes C.O Torremar.”
- Missatge tramès el dia 05/11/2021, a les 9:33 hores, des del compte (...), amb l’assumpte “Menú Novembre 2021.”
- Missatge tramès el dia 17/06/2022, a les 15:50 hores, des del compte (...), amb l’assumpte “Comunicado Centro Ocupacional Torremar.”
- Missatge tramès el dia 08/01/2023, a les 12:30 hores, des del compte (...), amb l’assumpte “Telèfon contacte Torremar – 08/01 i 9/01.”
- Missatge tramès el dia 31/05/2023, a les 12:57 hores, des del compte (...), amb l’assumpte “Menús juny.”

A aquesta denúncia se li va assignar el número de denúncia IP 313/2023.

- 10.** Ateses les anteriors denúncies, l’Autoritat va iniciar una informació prèvia per determinar si els fets eren susceptibles de motivar la incoació d’un procediment sancionador, d’acord amb el que preveuen 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 (LPAC).

En aquesta fase d’informació, en data 03/07/2023 es va requerir l’entitat denunciada perquè informés dels motius pels quals no es va fer ús de l’opció CCO en l’enviament dels missatges electrònics esmentats. També se li va demanar quantes llistes de distribució tenia i del motiu pel qual s’hi relaciona l’adreça electrònica d’alguns usuaris amb el seu nom i cognoms, de manera que apareguin visibles. Finalment, es va demanar a Eulen si disposava d’algun protocol o instrucció sobre l’ús del correu electrònic i si havia format el personal de Torremar en matèria de protecció de dades.

- 11.** En data 18/07/2023, Eulen va respondre el requeriment amb un escrit en què exposava, en síntesi, el següent:

- Que “presta el Servicio de gestión del hogar-residencia y centro ocupacional para personas con discapacidad intelectual “Torremar” desde octubre de 2017. Actuando, en este caso, como encargado del tratamiento [segons contracte formalitzat amb el

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, actualment Departament de Drets Socials].”

- Que “El volumen de correos Electrónicos que se envía a las familias es aproximadamente de 30 correos mensuales”.
- Que “(...) el envío de los correos Electrónicos al grupo de distribución de los familiares ha sido provocado por un ‘error humano-incumplimiento de procedimientos internos’, ya que se ha comprobado que la operativa habitual es utilizar un envío con CCO.”
- Que, pel que fa a la gestió de llistes de distribució, “la Direcció de la Residencia nos trasladan que no existen más listas de distribución.”
- Que, pel que fa a la creació i modificació de les llistes de distribució, “los correos electrónicos de los familiares son facilitados, de forma voluntaria, al inicio de la prestación del servicio (...) para la comunicación efectiva con los mismos.”
- Que disponen d’una “instrucción de medidas de seguridad para el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales en la que se recogen las medidas de seguridad mínimas que deberán aplicarse en cualquier soporte, dispositivo informático o software de cualquiera de las empresas que forman parte del Grupo Eulen donde se almacenen datos de carácter personal.”
- Que [a l’anterior instrucció] específicament es detalla que “Si se va a mandar un correo electrónico a varios destinatarios a la vez, se utilizará la copia oculta (CCO).”
- Que, a partir de la instrucció esmentada, “para facilitar el cumplimiento de la instrucción en los servicios, especialmente en los sociosanitarios, se creó (...) una guía con un formato más accesible. Esta guía fue enviada a los centros sociosanitarios el pasado 10 de octubre de 2022.”
- Que, pel que fa a la formació impartida en matèria de protecció de dades al personal d’Eulen, realitza “de forma periódica, formaciones y acciones de concienciación en esta materia.” Seguidament, enumera diverses formacions i campanyes de conscienciació efectuades per l’empresa.
- Que “queda perfectamente acreditado que Eulen Servicios Sociosanitarios, S.A. ha actuado con diligencia debida aplicando las medidas, tanto técnicas como organizativas, necesarias para evitar la exposición de datos personales. (...) mi mandante [Eulen] ha obrado de forma diligente para que este tipo de casos no vuelvan a ocurrir.”

L’entitat denunciada adjuntava a l’escrit la documentació següent:

- Còpia de missatges electrònics que han estat objecte de denúncia.
- Una mostra de diversos missatges electrònics enviats amb l’opció CCO.
- La instrucció “Medidas de seguridad para el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales”. Aquesta instrucció conté un apartat específic dedicat

a l'ús del correu electrònic en què, entre altres indicacions, hi figura "Si se va a mandar un correo electrónico a varios destinatarios a la vez, se utilizará la copia oculta (CCO)."

- La "Guía de medidas técnicas y organizativas para la protección de la información", la qual també conté indicacions en el mateix sentit que l'anterior pel que fa a l'enviament de missatges electrònics a diversos destinataris. A més, en la mateixa guia s'indica que "es de obligado cumplimiento y tiene un carácter vinculante respecto a la relación contractual con el trabajador (...)."
- El "Decálogo de protección de datos personales" del Grupo Eulen.
- La "Política corporativa de protección de datos de carácter personal."
- El document "Buenas prácticas para el uso de las herramientas colaborativas."
- El document "La confidencialidad en el tratamiento de datos personales."
- Diversos certificats i informació relativa a la formació en protecció de dades i ciberseguretat efectuada per Eulen.
- Còpia d'un fil de missatges electrònics adreçats a diverses persones, entre els quals gestors i gerents de serveis socio-sanitaris, sobre "La importancia de la confidencialidad en el tratamiento de datos personales."
- Ordre del dia de la "Reunión Directoras Residencias GG-DI y CD", de 24/11/2022, segons el qual entre altres assumptes es va tractar sobre "Documentos protección de datos."

**12.** En dates 14/08/2023, 16/08/2023 i 01/09/2023, van tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades tres noves denúncies contra Eulen, amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals. En concret, les persones denunciants (d'ara endavant denunciants J, K i L) exposaven els fets en termes anàlegs al que s'ha exposat a l'antecedent 6è i aportaven còpia dels mateixos missatges electrònics descrits en l'antecedent 4.

A aquestes denúncies se'ls va assignar els números de denúncia IP 413/2023, 414/2023 i 416/2023.

**13.** En data 03/10/2023, la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades va acordar iniciar un procediment sancionador contra Eulen, Servicios Sociosanitarios, SA per una presumpta infracció prevista a l'article 83.5.a, en relació amb l'article 5.1.f, 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 dades (RGPD). Aquest acord d'iniciació es va notificar a l'entitat imputada en data 16/10/2023.

**14.** A l'acord d'iniciació es concedia a l'entitat imputada un termini de 10 dies hàbils per formular al·legacions i proposar la pràctica de proves que considerés convenientes per defensar els seus interessos.

15. En data 30/10/2023, Eulen va formular al·legacions a l'acord d'iniciació, que s'aborden a l'apartat 2 dels fonaments de dret.
  
16. En data 02/01/2024, 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 a Eulen, Servicios Sociosanitarios, SA una sanció de multa de 3.000 euros, com a responsable d'una infracció prevista a l'article 83.5.a en relació amb l'article 5.1.f, tots ells de l'RGPD.

Aquesta proposta de resolució es va notificar en data 08/01/2024 i es concedia un termini de 10 dies per formular al·legacions.

17. En data 16/01/2024, l'entitat imputada va presentar un escrit en què reconeix la seva responsabilitat en els fets imputats i manifesta que ha efectuat el pagament voluntari avançat de la sanció pecuniària que la persona instructora proposava.

Juntament amb l'escrit, l'entitat imputada aportava còpia de la transferència bancària efectuada en data 15/01/2024, mitjançant la qual va pagar per avançat per import de 1.800 euros (mil vuit-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.

### **Fets provats**

Eulen, Servicios Sociosanitarios, SA va enviar sis missatges electrònics des de diversos comptes corporatius a cinquanta adreces electròniques, vinculades a familiars i tutors de persones usuàries de la Llar-residència i Centre Ocupacional Torremar, sense fer ús de l'eina de còpia oculta. Els missatges electrònics esmentats es van trametre en les dates 23/10/2020, 23/09/2021, 05/11/2021, 17/06/2022, 08/01/2023 i 31/05/2023. Amb l'enviament d'aquests missatges, l'entitat denunciada va difondre entre els receptors les següents dades de la resta de destinataris: l'adreça electrònica i, en alguns casos, el nom i cognoms i la institució amb la qual tenen alguna vinculació, dada deduïble fàcilment a partir del domini corporatiu de determinades adreces destinatàries.

### **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.
  
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 de sengles reduccions del 20% de l'import de la sanció, acumulables entre si. 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 va presentar al·legacions a l'acord d'iniciació, l'entitat imputada 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. Sobre que l'enviament va ser degut a un error humà i sobre la manca de responsabilitat de l'entitat

En el seu escrit d'al·legacions a l'acord d'iniciació, l'entitat imputada exposava, entre altres coses:

- Que “Ha quedado acreditado que Eulen Servicios Sociosanitarios S.A. envió seis correos electrónicos, desde varias cuentas corporativas, dirigidos a familiares y tutores de personas usuarias de la Residencia Torremar, sin hacer uso de la funcionalidad de copia oculta (CCO).”
- Que “Del análisis del citado incidente, la Oficina de Protección de Datos y Privacidad del Grupo EULEN y la delegada de Protección de Datos concluyeron que éste había sido provocado por un error humano originado por el incumplimiento de los procedimientos internos. (...)”.
- Que “Desde que Eulen Servicios Sociosanitarios ha sido conocedora de los hechos que se le imputan, a raíz del requerimiento relativo a la fase de información previa que la APDCAT realizó a la entidad en 3 de julio de 2023, los trabajadores de la Residencia Torremar, aplicando la diligencia debida, no han vuelto a enviar un correo electrónico sin utilizar la copia oculta.”
- Que “la concurrencia de estos errores humanos, concretos y puntuales debe ponerse en relación con el principio de culpabilidad que rige en materia sancionadora”, en connexió amb el que disposa l'article 28 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, que estableix que “Només es poden sancionar per fets constitutius d'infracció administrativa les persones físiques i jurídiques, (...) que siguin responsables d'aquells a títol de dol o culpa.”

Tal com va exposar la instructora a la proposta de resolució, cal partir de la premissa que l'entitat reconeixia la comissió dels fets imputats. En aquest sentit, les al·legacions formulades no tendien a desvirtuar la realitat dels fets que van motivar la incoació del procediment ni la qualificació jurídica establerta a l'acord d'iniciació, sinó que se centraven a rebatre la responsabilitat de l'entitat denunciada, amb l'argument que els sis missatges electrònics controvertits es van enviar per un error humà del personal de la residència.

Sobre la culpabilitat de les persones jurídiques s'ha pronunciat recentment l'Audiència Nacional que, en la seva sentència de 16/10/2023, analitza precisament aquesta qüestió en un cas de vulneració de la normativa de protecció de dades:

“El Tribunal Constitucional ha declarado reiteradamente que los principios del orden penal, entre los que se encuentra el de culpabilidad, son de aplicación, con ciertos matices, al derecho administrativo sancionador, al ser ambas manifestaciones del

ordenamiento punitivo del Estado ( STC 18/1987, 150/1991), y que no cabe en el ámbito sancionador administrativo la responsabilidad objetiva o sin culpa, en cuya virtud se excluye la posibilidad de imponer sanciones por el mero resultado, sin acreditar un mínimo de culpabilidad aun a título de mera negligencia ( SSTC 76/1990 y 164/2005).

El principio de culpabilidad, garantizado por el artículo 25 de la Constitución, limita el ejercicio del ius puniendi del Estado y exige, según refiere el Tribunal Constitucional en la sentencia 129/2003, de 20 de junio, que la imposición de la sanción se sustente en la exigencia del elemento subjetivo de culpa, para garantizar el principio de responsabilidad y el derecho a un procedimiento sancionador con todas las garantías (STS de 1de marzo de 2012, Rec 1298/2009).

Con arreglo a la Ley 40/2015, art 27, solo constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del ordenamiento jurídico previstas como tales infracciones por una ley. Y el art. 28 de la misma que solo pueden ser sancionados por hechos constitutivos de infracción administrativa los responsables de los mismos, aún a título de simple inobservancia. Obviamente, ello supone que dicha responsabilidad sólo puede ser exigida a título de dolo o culpa, quedando desterrada del ámbito del derecho administrativo sancionador la llamada "responsabilidad objetiva", y comprendiendo el título culposo a imprudencia, negligencia.

No obstante, el modo de atribución de responsabilidad a las personas jurídicas no se corresponde con las formas de culpabilidad dolosas o imprudentes que son imputables a la conducta humana. De modo que, en el caso de infracciones cometidas por personas jurídicas, aunque haya de concurrir el elemento de la culpabilidad, éste se aplica necesariamente de forma distinta a como se hace respecto de las personas físicas. Según la STC 246/1991 " (...) esta construcción distinta de la imputabilidad de la autoría de la infracción a la persona jurídica nace de la propia naturaleza de ficción jurídica a la que responden estos sujetos. Falta en ellos el elemento volitivo en sentido estricto, pero no la capacidad de infringir las normas a las que están sometidos. Capacidad de infracción y, por ende, reprochabilidad directa que deriva del bien jurídico protegido por la norma que se infringe y la necesidad de que dicha protección sea realmente eficaz y por el riesgo que, en consecuencia, debe asumir la persona jurídica que está sujeta al cumplimiento de dicha norma "(en este sentido STS de 24de noviembre de 2011, Rec 258/2009)."

En el cas que aquí s'analitza està clar que els enviaments dels correus controvertits —el que es va produir, no una sola vegada de forma puntual i aïllada, sinó en sis ocasions— van ser fruit d'una manca de diligència del personal d'Eulen. La mateixa entitat reconeix aquesta circumstància, quan afirma que "a raíz del requerimiento relativo a la fase de información previa que la APDCAT realizó a la entidad en 3 de julio de 2023, los trabajadores de la Residencia Torremar, aplicando la diligencia debida, no han vuelto a enviar un correo electrónico sin utilizar la copia oculta"; i d'aquesta manca de diligència dels seu personal ha de respondre l'entitat imputada. A tot l'anterior cal afegir que el règim de responsabilitat previst a la normativa de protecció de dades, concretament a l'article 70 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), recau, entre altres subjectes, sobre els responsables del tractament.

## 2.2. Pel que fa a les mesures que l'entitat ha pres per evitar que es reproduïxin els fets

Respecte d'això, l'entitat imputada adduïa el següent en el seu escrit d'al·legacions a l'acord d'iniciació:

- Que "(...) queremos destacar, además de las medidas de seguridad que ya fueron mencionadas en la fase de requerimiento de información, nuevas medidas de seguridad que se están teniendo en cuenta o se van a implementar a raíz del incidente. Para evitar errores humanos y garantizar la confidencialidad de datos personales (...) se ha decidido apostar por la implantación de una herramienta de comunicación para aquellos servicios en los que es necesario el envío de comunicaciones a distintos grupos."
- Que "La Oficina de Protección de Datos, por su parte, continuará con sus campañas de concienciación y formación en materia de protección de datos, haciendo especial hincapié en la importancia de garantizar la confidencialidad de los datos."
- Que "Igualmente, se está trabajando con el Área TIC del Grupo Eulen para la implementación de nuevas medidas de seguridad como, por ejemplo, introducir avisos en los casos en los que se incluya un número elevado de correos no corporativos sin incluirlos en copia oculta."

Amb les anteriors al·legacions, l'entitat denunciada posava de manifest que tenia implementades determinades mesures de seguretat per tal d'evitar fets com els que han donat lloc a aquest procediment sancionador i que, a més, estava treballant per implementar noves mesures a aquest efecte.

Respecte d'aquesta al·legació, cal assenyalar que en aquest procediment no se sanciona la manca d'implementació de mesures de seguretat, sinó el fet d'haver-se vulnerat la confidencialitat de les dades. Aquesta obligació està prevista als articles 5.1.f de l'RGPD i 5 de l'LOPDGDD i té un contingut diferent de les obligacions descrites als articles 25 i 32 de l'RGPD, vinculades amb mesures de seguretat. Dit d'una altra manera, una cosa és l'obligació que té el responsable o encarregat del tractament d'implementar les mesures tècniques i organitzatives pertinents per tal d'evitar la pèrdua, destrucció o dany accidental de les dades, o el seu tractament no autoritzat o il·lícit; i una altra el deure de confidencialitat que incumbeix als responsables, encarregats i a totes les persones que prestin servei en les seves organitzacions, en relació amb les dades objecte de tractament. Així doncs, es pot donar una vulneració de la confidencialitat de les dades, com és el cas que aquí ens ocupa, amb independència que el responsable o encarregat del tractament tinguin implementades unes mesures de seguretat adequades.

Aquesta Autoritat valora positivament que Eulen impulsí noves mesures per evitar que els fets es tornin a produir, però aquestes actuacions no afecten els fets declarats provats en aquest procediment, ni tampoc la seva qualificació jurídica. És un fet incontrovertit que, en les dates 23/10/2020, 23/09/2021, 05/11/2021, 17/06/2022, 08/01/2023 i 31/05/2023, personal al servei d'Eulen va enviar un total de sis missatges electrònics a una pluralitat de persones, sense fer ús de l'eina de còpia oculta; d'aquesta manera va difondre les dades de la resta de destinataris, tal com s'ha indicat als fets provats.

## 2.3. Sobre la tipologia de les dades que contenien els missatges electrònics

En relació amb el contingut dels missatges electrònics pel que fa a dades personals, l'entitat imputada exposava el següent en el seu escrit d'al·legacions a l'acord d'iniciació:

- Que "(...) Se trata de correos electrónicos que contienen información genérica sin exponer datos de carácter personal, más allá de las direcciones de correo electrónico del grupo de destinatarios a los que iban dirigidos los mensajes."
- Que "Los datos afectados son catalogados como básicos: únicamente se han expuesto datos relativos a los correos electrónicos de los interesados. De entre ellos, alrededor del 35% son correos de carácter corporativo y en ocasiones, varios de ellos están vinculados a una sola persona usuaria. (...)."
- Que "(...) la asociación nombre-apellidos al correo electrónico no se hace por parte de Eulen Servicios Sociosanitarios, sino que son los propios usuarios de dichos correos electrónicos quienes, de forma voluntaria al crear y configurar su cuenta, asocian el correo electrónico al usuario, incluyendo nombre, apellidos o cualesquiera otros datos."
- Que "(...) los correos electrónicos no contenían datos de carácter personal, más allá de las direcciones de correo."

D'acord amb l'anterior, Eulen al·legava que amb l'enviament dels missatges electrònics sense fer ús de l'opció de còpia oculta només es va difondre la dada de l'adreça electrònica de les persones destinatàries, ja que les altres dades (nom, cognoms, etc.) les van associar aquestes persones al seu compte de correu electrònic en el moment de la seva creació.

Tal com va evidenciar la instructora a la proposta de resolució, cal tenir en compte que, independentment que les persones que van crear els comptes electrònics en el seu moment els haguessin vinculat a altres dades personals, això no desvirtua el fet imputat, ja que aquestes dades es van difondre a terceres persones usuàries mitjançant l'enviament de missatges electrònics sense fer ús de l'opció de còpia oculta.

#### 2.4. Sobre les circumstàncies concurrents

En relació amb l'enviament dels sis missatges electrònics sense fer ús de l'opció de còpia oculta, l'entitat imputada al·legava:

- Que "Debe de tenerse en cuenta que el número de correos electrónicos que se han enviado a las familias y representantes sin la funcionalidad de copia oculta implica un volumen muy reducido en relación con la totalidad de correos remitidos desde el inicio de la gestión de la Residencia (han transcurridos siete años desde la adjudicación (...)) el número de correos enviados sin copia oculta es mínimo en relación con los correos enviados desde el inicio del servicio, siendo claramente visible que se trató de un error puntual."
- Que "No ha habido intencionalidad en el envío de los correos electrónicos (...)."
- Que "Eulen Servicios Sociosanitarios no ha sido sancionada, de forma previa, por ninguna autoridad de control por incumplimientos en materia de protección de datos."

— Que “No se ha constatado la existencia de ningún daño o perjuicio para las personas afectadas. (...)”

L'entitat relacionava aquí un seguit de circumstàncies que podrien tenir incidència a l'hora de graduar l'import de la sanció; però no es pot qüestionar, com ja s'ha dit, que l'enviament del correu sense utilitzar l'opció de còpia oculta va comportar un tractament de dades, que va vulnerar el principi de confidencialitat de les dades personals de les persones afectades. L'anàlisi sobre la imposició d'una sanció econòmica, així com dels atenuats i agreujants que concorren en aquest supòsit, es fa en el fonament de dret 4.

3. En relació amb els fets descrits a l'apartat de fets provats, relatius a l'enviament de missatges electrònics sense emprar l'opció de còpia oculta, cal acudir a l'article 5.1.f de l'RGPD, que preveu el següent:

“1. Los datos personales serán:

(...)

f) tratados de tal manera que se garantiza una seguridad adecuada a 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 (“integridad y confidencialidad”).”

Aquest principi d'integritat i confidencialitat previst per l'RGPD cal complementar-lo amb el deure de confidencialitat que està recollit a l'article 5 de l'LOPDGDD, el qual estableix el següent:

“Article 5. Deure de confidencialitat

1. Els responsables i encarregats del tractament de dades així com totes les persones que intervinguin en qualsevol fase d'aquest estan subjectes al deure de confidencialitat a què es refereix l'article 5.1.f) del Reglament (UE) 2016/679.

2. L'obligació general que assenyalava l'apartat anterior és complementària dels deures de secret professional de conformitat amb la normativa aplicable.

3. Les obligacions que estableixen els apartats anteriors es mantenen encara que hagi finalitzat la relació de l'obligat amb el responsable o encarregat del tractament”.

Durant la tramitació d'aquest procediment s'ha acreditat el fet descrit a l'apartat de fets provats, que és constitutiu de la infracció prevista a l'article 83.5.a de l'RGPD, que tipifica com a tal la vulneració dels “principios básicos para el tratamiento (...)”, entre els quals s'encabeix el de confidencialitat.

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

“i) La vulneració del deure de confidencialitat que estableix l'article 5 d'aquesta Llei orgànica.”

4. En no encabir-se Eulen, Servicios Sociosanitarios, SA en cap dels subjectes previstos a l'article 77.1 de l'LOPDGDD, resulta d'aplicació el règim sancionador general previst a l'article 83 de l'RGPD.

L'article 83.5 de l'RGPD estableix que les infraccions que s'hi preveuen se sancionin amb una multa administrativa de 20.000.000 d'euros com a màxim, o si es tracta d'una empresa, d'una quantia equivalent al 4% com a màxim del volum de negoci total anual global de l'exercici financer anterior, i cal optar per la de major quantia.

Dit això, correspon determinar la quantia de la multa administrativa que escau imposar. 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 instructora en la proposta de resolució, escau imposar la sanció de 3.000 euros (tres mil euros). Aquesta quantificació de la multa es basa en la ponderació entre els criteris agreujants i atenuants que s'indiquen a continuació.

Com a criteris atenuants, hi concorren les causes següents, algunes d'elles invocades per l'entitat imputada:

- Manca d'intencionalitat (art. 83.2.b RGPD).
- El grau de responsabilitat del responsable o de l'encarregat del tractament, tenint en compte les mesures tècniques o organitzatives que hagin aplicat en virtut del que disposen els articles 25 i 32 de l'RGPD (art. 83.2.d RGPD).
- La categoria de les dades de caràcter personal afectades per la infracció, atès que no es tracta de dades de categoria especial (art. 83.2 g RGPD).
- No consta que s'hagin obtingut beneficis a conseqüència de la comissió de la infracció (art. 83.2.k RGPD i art. 76.2.c LOPDGDD).

Cal dir que algunes de les circumstàncies al·legades per Eulen no es poden tenir en consideració com a atenuants. Així:

- Que no s'hagin acreditat danys i perjudicis a les persones afectades. Que no s'hagin acreditat no implica que no hagin produït o que no es puguin produir en un futur. De fet, la filtració de dades personals no deixa de produir un dany a la persona afectada, en major o menor mesura. No es pot menysprear la possibilitat que alguna de les persones receptors dels correus controvertits utilitzin aquestes adreces per a altres finalitats, possibilitat directament proporcional al nombre de destinataris (uns cinquanta), amb la consegüent molèstia i perjudici que això podria tenir per a les persones afectades. Així, aquesta circumstància no es pot tenir en compte com a atenuant, però tampoc com a agreujant.
- Que es tracta d'un fet aïllat, limitant-se a l'enviament de sis correus. Tampoc aquesta circumstància es pot tenir en compte com atenuant. Com s'ha dit, no es pot considerar un fet aïllat quan l'enviament es va produir en sis ocasions diferents i per persones treballadores diferents.

- Que l'entitat no ha estat sancionada amb anterioritat. Tampoc aquesta circumstància pot considerar-se un atenuant, ja que és una obligació de les entitats subjectes a la normativa de protecció de dades complir amb les seves obligacions.

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

- El nombre de persones afectades (art. 83.2.a de l'RGPD i 76.2.a de l'LOPDGDD).
- La vinculació de l'activitat de l'infractor amb la pràctica de tractaments de dades personals (art. 76.2.a 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 LPAC, *in fine*).

Doncs bé, tal com s'ha indicat en els antecedents, per mitjà d'escrit de 16/01/2024 l'entitat imputada ha reconegut la seva responsabilitat. Així mateix, en la mateixa data ha abonat de manera avançada 1.800 euros (mil vuit-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'article 83 de l'RGPD en relació amb 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 resolució que declara la infracció estableixi les mesures escaients perquè cessin o se'n corregeixin els efectes. No obstant això, en aquest cas no escau requerir cap mesura per cessar o corregir els efectes de la infracció, atès que es tracta de fets ja consumats i atès, també, que l'entitat ha implementat mesures encaminades a evitar que els fets com els que han comportat la incoació d'aquest procediment sancionador es tornin a produir.

## Resolució

Per tot això, resolc:

1. Imposar a Eulen, Servicios Sociosanitarios, SA la sanció consistent en una multa de 3.000 euros (tres mil euros), com a responsable d'una infracció prevista a l'article 83.5.a en relació amb l'article 5.1.f, ambdós de l'RGPD.

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

2. Declarar que Eulen, Servicios Sociosanitarios, SA ha fet efectiu el pagament avançat de 1.800 euros (mil vuit-cents euros), que correspon a l'import total de la sanció imposada,

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

3. Notificar aquesta resolució a Eulen, Servicios Sociosanitarios, SA.
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 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, amb caràcter potestatiu l'entitat imputada pot interposar un recurs de reposició davant la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el termini d'un mes a comptar a partir de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb el que preveuen l'article 123 i següents de la Llei 39/2015. També es pot interposar directament un recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius de Barcelona, en el termini de dos mesos a comptar a partir 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 cautelarment 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