

## Identificació de l'expedient

Resolució del procediment sancionador núm. PS 73/2023, referent a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona.

## Antecedents

1. En data 25/04/2023, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit de denúncia contra l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSS), amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals. La denunciant (...) hi exposava:

- Que ella i la seva filla (...) són “família vulnerable (...) real·lotjades pels serveis socials a la pensió Be Dream Hostel de Badalona.”
- Que el dia 24/04/2023, al voltant de les 11 hores, el personal de recepció de la pensió li va entregar en mà una carta de l'IMSS adreçada a ella i la seva filla, sense ensobrar i amb informació personal.

La denunciant acompanyava el seu escrit d'una fotografia de la carta que el personal de recepció de la pensió li havia lliurat, i feia notar que no s'hi apreciava cap plec, cosa que evidenciava que no havia estat ensobrada. La carta esmentada era un ofici que l'IMSS adreçava a la denunciant i la seva filla (identificades amb nom i primer cognom), en què se les citava el dia 03/05/2023, a les 11 hores, al Centre de Serveis Socials Sarrià “perquè tingueu una entrevista presencial, amb la directora i treballadora social” i contenia l'advertència que “en cas de no poder assistir-hi, sàpiguin que finalitzarà l'ajut per fer front al pagament de l'Hostel.”

2. L'Autoritat va obrir una fase d'informació prèvia (núm. IP 222/2023), 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 20/09/2023 es va requerir l'entitat denunciada perquè confirmés que la citació controvertida s'havia lliurat sense ensobrar a la recepció de la pensió on s'allotjava la denunciant, que indiqués per quin mitjà es va efectuar l'esmentat lliurament i que ho justificqués.

3. En data 06/10/2023, l'IMSS va respondre el requeriment amb un escrit en què exposava el següent:
  - Que “l'IMSS tracta les dades de les persones usuàries dels serveis municipals amb la finalitat de poder-los dispensar l'atenció social més ajustada a les seves necessitats, legitimada pel consentiment que aquestes presten amb caràcter previ a l'obertura de l'expedient (6.1 a. del Reglament) i legitimada també per l'exercici de les competències que li són atorgades per la Carta Municipal de Barcelona i per la Llei 12/2007 de serveis socials (6.1.e del Reglament).”

- Que “som coneixedors del previst a l’article 9.2 lletra h) de l’esmentada llei de 12/2007, d’11 d’octubre, pel què fa al dret de les persones destinatàries dels serveis socials a la confidencialitat de les seves dades i la de les informacions incloses als seus expedients, d’acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.”
- Que “des dels serveis jurídics de l’Institut fem tot el possible perquè des dels diferents serveis de l’IMSS es respectin els dits drets i deures i perquè les citacions a les persones usuàries es facin sempre per correu postal certificat amb acusament de rebuda ó bé amb el contingut encriptat si la comunicació és electrònica, malauradament però no sempre ens es possible aconseguir-ho, i el cas objecte de la present denúncia n’és un exemple.”
- Que “no obstant, aprofitarem haver tingut coneixement d’aquest incident per incidir de nou, mitjançant la remissió d’un recordatori als professionals dels diferents serveis i equipaments de l’IMSS, sobre la importància de ser absolutament curosos en el compliment del previst a la vigent normativa en matèria de protecció de dades a l’hora de relacionar-se amb les persones usuàries.”

L’entitat denunciada adjuntava a l’escrit un informe emès en data 02/10/2023 pel Centre de Serveis Socials Sarrià, Tres Torres, La Bonanova, El Tibidabo, Vallvidrera i Les Planes (CSS), en què exposava:

- Que, “el 24/4/2023, la treballadora social (...) (referent social del nucli familiar) va emetre un mail amb la citació per escrit a (...) [la denunciant] (...)”
- Que “la citació la vam remetre via mail a BCD Travel que es l’empresa adjudicatària de l’Ajuntament de Barcelona, per a la gestió d’allotjaments urgents i temporals en pensió per persones que han patit un desnonament.”
- Que “(...) la carta es va lliurar a BCD Travel a través del mail, un mail genèric de la pròpia empresa adjudicatària.”
- Que “aquest mail va ser recepcionat per una agent operadora de la citada empresa, (...)”
- Que “evidentment, al enviar-lo per mail, la carta no estava ensobrada.”
- Que “l’agent operadora, en nom de BCD Travel, la va enviar a l’allotjament Be Dream Hostel de Badalona, que es on estem donant cobertura d’allotjament des del CSS de Sarrià i qui va lliurar la citació [a la denunciant] (...)”.
- Que “desconeixem el càrrec de qui va recepcionar la carta per part de Be Dream Hostel de Badalona, doncs desconeixem quins son els canals, protocols i circuits de comunicació entre BCD Travel i els allotjaments amb els que contracta.”
- Que “no podem adjuntar copia per escrit del lliurament de l’esmentada citació, ja que es va corroborar de forma telefònica.”

En aquest informe es deia que s’adjuntava diversa documentació que no es va trametre.

4. En data 09/10/2023, també en el si d'aquesta fase d'informació prèvia, l'Àrea d'Inspecció de l'Autoritat va requerir l'IMSS perquè aportés la documentació que deia que adjuntava en la resposta a l'anterior requeriment. En concret, el missatge electrònic que va trametre a BCD Travel i el reenviament del mateix missatge que aquesta empresa hauria fet a l'allotjament Be Dream Hostel.

En el mateix escrit, també es requeria l'entitat denunciada perquè aportés el contracte d'encàrrec del tractament formalitzat entre l'Ajuntament de Barcelona (IMSS) i BCD Travel, en relació amb el tractament de dades personals efectuat en la gestió d'allotjaments urgents i temporals per a persones que hagin patit desnonament.

5. En data 19/10/2023, l'IMSS va complir aquest requeriment mitjançant la presentació de la documentació següent:
  - Missatge electrònic tramès en data 20/04/2023 per una treballadora social del CSS des de (...)@bcn.cat i adreçat a (...), amb còpia per (...)@bcn.cat. En aquest missatge es comunicava el següent:

“Us escric per indicació de la meva directora per demanar-vos que l'Hostel li lliuri una carta a aquestes senyores, de la que volem tenir constància, que els indiqui que se les convoca a nova entrevista presencial, el dia 3 de maig a les 11.00 al CSS Sarrià, amb la directora i la nova referent, per donar-los-hi resposta a la seva sol·licitud de canvi de CSS i aspectes que tenen a veure amb l'habitatge, i que en cas d'inassistència donarem de baixa el recurs habitacional.”

- Un fil de missatges electrònics, amb el contingut següent:
  - Missatge electrònic de resposta a l'anterior, tramès en data 20/04/2023 a les 13:42 hores, per “Equip de Serveis Socials”, des de (...)@bcdtravel.es de part de (...), amb el contingut següent: “Necesitamos que nos envíes adjunto en un comunicado el mensaje que les quieres dar a la usuaria para que lo podamos enviar al alojamiento.”
  - Missatge electrònic de resposta a l'anterior, tramès en data 24/04/2023 a les 8:03 hores, amb el contingut següent: “adjunt us enviem carta que volem que Be Dream Hostel li lliuri a les senyores (...)” Aquest missatge incorporava adjunt el fitxer “Citació (...)”. Aquest fitxer adjunt coincideix amb l'escrit que va aportar la denunciada amb la denúncia.
  - Missatge electrònic tramès en data 24/04/2023 a les 10:06 hores per “Equip de Serveis Socials”, des de l'adreça electrònica (...) a [dream@behostels.com](mailto:dream@behostels.com), amb el contingut següent: “Adjuntamos comunicado que nos envía la referente de (...) [la denunciada]. Agradeceríamos que nos confirméis cuando lo entreguéis a la usuaria.” Aquest missatge també adjuntava el susdit fitxer “Citació (...)”.
- Còpia del contracte de serveis “Gestió allotjament Temporal”, codi 21000131L01, de data 26/07/2021, en què són part l'IMSS i Avoris retail division, SL (en el seu escrit

de tramesa, l'IMSS aclareix que Avoris retail division, SL opera sota la marca comercial BCD Travel).

Segons la documentació aportada, l'objecte del contracte (contingut en la clàusula 1) és el següent:

“El present contracte té per objecte la contractació d'un servei de gestió dels tràmits d'intermediació en relació a la provisió d'establiments d'allotjament (hotels, hostals, pensions, apartaments i habitatges d'ús turístic) de la ciutat de Barcelona i rodalies (equivalent als municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona) (...) per cobrir les necessitats d'acolliment urgent i no ajornable de persones o famílies en risc d'exclusió social i vulnerabilitat valorades i derivades des dels serveis socials de l'IMSS.

Els serveis bàsics inclosos que hauran de prestar els proveïdors d'establiments d'allotjament seleccionades són l'allotjament o l'allotjament i l'alimentació.

Els serveis complementaris estaran conformats pel servei de bugaderia, pel servei de transport en casos específics, i altres serveis complementaris (...).

L'empresa adjudicatària disposarà d'una central de reserves disponible tots els dies de l'any (365) les 24h per atendre i donar resposta a les sol·licituds d'allotjament i manteniment realitzades pels serveis i departaments detallats a l'apartat 3.7 d'aquest plec.

(...).”

Per altra banda, a l'apartat 3.6 del contracte, sobre el seguiment dels usuaris de l'allotjament, entre altres coses s'estableix el següent:

“Atesa la situació de vulnerabilitat de les persones usuàries del servei, l'objecte del contracte també inclou el seguiment dels usuaris (amb una situació de major precarietat) allotjats. Aquest seguiment consistirà en:

- Seguiment dels usuaris envers les problemàtiques que generen en l'allotjament, conflictes amb els responsables i treballadors de l'hotel, apartament, fent les mediacions i intervencions necessàries a fi i efecte d'evitar l'expulsió de l'allotjament.
- Enllaç amb el personal del servei derivant que s'ocupa del cas.
- Elaboració d'informes de seguiment.

(...).”

A la clàusula 8 del contracte, relativa a la “Protecció de dades personals”, s'estipula que l'empresa contractista té la consideració d'encarregada del tractament.

6. En data 15/11/2023, la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades va acordar iniciar un procediment sancionador contra l'IMSS 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 20/11/2023.

7. 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.
8. En data 04/12/2023, l'IMSS va formular al·legacions a l'acord d'iniciació, que s'aborden a l'apartat 2 dels fonaments de dret.
9. En data 29/02/2024, la 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 declarés que l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona havia incorregut en 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 01/03/2024 i es concedia un termini de 10 dies per formular al·legacions.

10. El termini s'ha superat amb escreix i no s'han presentat al·legacions.

### **Fets provats**

En data 24/04/2023, l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona va enviar sense xifrar i com a fitxer PDF adjunt, a través d'un missatge electrònic tramès a BCD Travel/Avoris retail division, SL (empresa adjudicatària de la gestió d'allotjaments temporals urgents i encarregada del tractament —antecedent 5 in fine), una citació adreçada conjuntament a la denunciant i a la seva filla. Aquest escrit contenia diverses dades personals (nom i primer cognom de la denunciant i la seva filla, la seva condició d'usuàries del Centre de Serveis Socials Sarrià i de beneficiàries d'un ajut per fer front al pagament d'allotjament, el qual podrien perdre si no assistien a una entrevista.)

Al seu torn, BCD Travel, seguint les instruccions de l'IMSS, en la mateixa data va reenviar aquest missatge electrònic —també amb la citació com a fitxer PDF adjunt, sense xifrar— a Be Dream Hostel, establiment on s'allotjaven les destinatàries de la citació esmentada, la qual es va lliurar en mà a la denunciant.

L'enviament de BCD Travel a la pensió Be Dream Hostel de la citació controvertida, per correu electrònic, i la posterior entrega en mà a la denunciant per part del personal de recepció, duta a terme seguint les indicacions expresses de l'IMSS en aquest cas concret, va comportar que el personal de la pensió tingués coneixement del lloc, dia i hora en què la denunciant i la seva filla havien estat citades al Centre de Serveis Socials de Sarrià en la seva condició d'usuàries del servei d'acolliment urgent, així com de les conseqüències que tindria la no assistència a la cita.

### **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. L'entitat imputada no ha formulat al·legacions a la proposta de resolució, però sí que ho va fer a l'acord d'iniciació. Respecte d'això, es considera oportú reiterar a continuació el més rellevant de la resposta motivada de la instructora a aquestes al·legacions.

#### 2.1. Sobre les mesures adoptades per evitar que els fets es tornin a produir.

En el 1r apartat del seu escrit d'al·legacions, l'entitat imputada exposava que "la impossibilitat de poder contactar prèviament i per diversos mitjans, amb les persones usuàries va comportar que la citació per intentar mantenir una entrevista amb elles es canalitzés per un mitjà probablement poc adequat. No obstant, des d'aquest Centre ens comprometem a millorar les comunicacions amb els/les usuaris/es atesos/es als CSS i allotjats/des temporalment en les pensions facilitades pels proveïdors establerts per contracte amb l'IMSS."

D'altra banda, en el 2n apartat de l'esmentat escrit, l'entitat imputada exposava que "afegim de forma immediata com a procediments en les citades comunicacions, que han de ser lliurades als/a les ciutadans/es via correu certificat o mitjançant mail encriptat."

Respecte d'això, l'entitat imputada reconeix que el mitjà que va utilitzar per efectuar la comunicació a la denunciante no era l'adequat. D'altra banda, l'IMSS posa de manifest la seva intenció de millorar les comunicacions als usuaris dels serveis socials que estiguin allotjats temporalment en establiments facilitats pels proveïdors contractats per l'IMSS.

Tanmateix, aquesta al·legació no desvirtua els fets imputats a l'acord d'iniciació, ni tampoc la seva qualificació jurídica. Per tant, no pot prosperar, sense perjudici que aquesta Autoritat valori positivament les millores que l'entitat vol implementar pel que fa a les comunicacions.

#### 2.2. Sobre que l'entitat proveïdora coneixia prèviament les dades de les destinatàries.

Seguidament, l'entitat imputada adduïa que "en el present cas, ens agradaria recordar que, si bé es cert que la citació va ser emesa via mail sense encriptar, es va valorar el fet que l'entitat proveïdora és coneixedora tant dels noms i cognoms de les persones destinatàries, per ser allotjades en un servei seu, com de que és l'Administració qui paga aquest servei."

Certament, tal com s'al·lega, l'empresa proveïdora de l'allotjament podia conèixer la identitat de la denunciante i la seva filla (nom i cognoms) i, fins i tot, podia suposar o intuir que es tractava d'usuàries dels serveis socials, ja que era l'Administració qui es feia càrrec del pagament del servei. Això no obstant, en la citació que es va lliurar a la denunciante hi havia més dades que ni l'empresa ni el seu personal de recepció no havien de conèixer, com ara el dia i hora de la citació amb el centre de serveis socials i que podia finalitzar l'ajut del qual gaudien per fer front al pagament de l'allotjament.

De conformitat amb el que s'ha exposat, s'estima que aquesta al·legació no pot reeixir.

#### 2.3. Sobre que la fotografia de la carta controvertida no constitueix una prova del lliurament sense ensobrar.



En el darrer paràgraf del seu escrit d'al·legacions, l'entitat imputada adduïa que “no podem compartir l'afirmació de la denunciant en el sentit de que mostrar una fotografia de la comunicació rebuda, sense plecs, constitueix una prova de que no es va lliurar la citació en un sobre. En cap mail remès (...) es demana que es faci lliurament de la comunicació en mà, i en el mail de 24 d'abril de 2023 a les 10,06 es demana ‘Agradeceríamos que nos confirméis cuando lo entreguéis a la usuaria’. Posteriorment es va confirmar el lliurament de la comunicació per telèfon, però només va poder confirmar com es va fer entrega de la citació. Si bé la citació en la fotografia no presenta cap arruga, aquesta podia haver estat entregada en un sobre DINA-4, o impresa en un format de quartilla i ensobrat sense necessitat de doblegar la citació.”

El que aquí planteja l'entitat imputada és que la fotografia de la carta que va ser lliurada a la interessada no és prova suficient que s'haguessin difós les seves dades, ja que, encara que el fet que no s'hi percebi cap plec no significa necessàriament que no estigués ensobrada.

Certament, aquesta és una possibilitat que no es pot descartar. Això no obstant, fins i tot en el cas que el personal de la recepció de la pensió hagués lliurat la carta ensobrada, igualment s'hagués vulnerat el principi de confidencialitat, ja que aquest o altre personal al servei de Be Dream Hostel va rebre i obrir el missatge electrònic procedent de l'IMSS, el va imprimir i, finalment, el va lliurar a una de les destinatàries. Això no hauria estat possible si el document adjunt al missatge s'hagués remès per correu postal o a través d'un servei de missatgeria, dins d'un sobre precintat.

Per tot això, aquesta al·legació tampoc pot prosperar.

**3. En relació amb els fets descrits a l'apartat de fets provats, relatius al principi de confidencialitat, cal acudir a l'article 5.1.f de l'RGPD, que preveu que:**

“1. Los datos personales serán:

(...)

f) tratados de tal manera que se garantice 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 recull l'article 5 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (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 assenyala 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 l'RGPD, que tipifica la vulneració dels "principios básicos para el tratamiento (...)", entre els quals s'encabeix el principi de confidencialitat.

La conducta que aquí s'aborda s'ha recollit com a infracció molt greu a l'article 72.2.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. L'article 77.2 de l'LOPDGDD disposa que, en el cas d'infraccions comeses pels responsables o encarregats enumerats a l'article 77.1 de la mateixa llei, l'autoritat de protecció de dades competent:

"(...) ha de dictar una resolució que declari la infracció i estableixi, si s'escau, les mesures que convingui adoptar perquè cessi la conducta o es corregeixin els efectes de la infracció que s'hagi comès, a excepció de la que preveu l'article 58.2.i del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016.

La resolució s'ha de notificar al responsable o l'encarregat del tractament, a l'òrgan del qual depengui jeràrquicament, si s'escau, i als afectats que tinguin la condició d'interessat, si s'escau."

En termes similars a l'LOPDGDD, l'article 21.2 de la Llei 32/2010 determina el següent:

"2. En el cas d'infraccions comeses amb relació a fitxers de titularitat pública, el director o directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades ha de dictar una resolució que declari la infracció i estableixi les mesures a adoptar per a corregir-ne els efectes. (...)."

En aquest cas no escau establir mesures correctores, atès que es tracta d'un fet puntual ja consumat.

## **Resolució**

Per tot això, resolc:

1. Declarar que l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona ha comès una infracció prevista a l'article 83.5.a en relació amb l'article 5.1.f, ambdós de l'RGPD.

No cal establir mesures correctores per corregir els efectes de la infracció, de conformitat amb el que s'ha exposat al fonament de dret 4.

2. Notificar aquesta resolució a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona.
3. Comunicar la resolució al Síndic de Greuges, de conformitat amb el que preveu l'article 77.5 de l'LOPDGDD.



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