

Identificació de l'expedient

Resolució del procediment sancionador núm. PS 77/2023, referent al Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la informació (CTTI).

Antecedents

1. En data 17/04/2023, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit de denúncia contra l'Institut Català de la Salut (ICS), amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals.

El denunciant exposava que el dia 25/01/2022 va rebre una trucada de l'ICS des del número de telèfon 931847130, en resposta al tràmit núm. (...). El motiu de denúncia obeïa al fet que, segons manifestava el denunciant, la trucada es va gravar però no el van informar de la gravació fins que havien transcorregut uns tres minuts des de l'inici de la trucada.

2. L'Autoritat va obrir una fase d'informació prèvia (núm. IP 29/2022), 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 31/05/2023 es va requerir l'ICS perquè informés sobre diverses qüestions relatives als fets denunciats.

3. En data 29/06/2023, l'ICS va respondre amb un escrit en què exposava que la trucada esmentada no s'havia efectuat des de l'ICS i que el servei d'atenció a l'usuari (SAU) estava centralitzat en una unitat de trucades operada pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la informació (CTTI). Tot i això, afegia que la persona de l'ICS que és referent del CTTI havia manifestat que, quan es trucava al número de telèfon assenyalat, abans de parlar amb un agent s'escoltava una locució en què s'informava que la trucada es podia gravar.
4. En dates 13/09/2023 i 14/09/2023, l'Àrea d'Inspecció de l'Autoritat va fer una sèrie de comprovacions sobre la locució que s'escoltava quan es trucava al número de telèfon esmentat. Contràriament al que assenyalava l'ICS, l'Autoritat va constatar que, tant si es trucava des del telèfon fix de l'Autoritat com des d'un telèfon particular, la locució no informava que la trucada es podia gravar, ni tampoc sobre la resta de punts que preveu l'article 13 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).
5. En data 14/09/2023, l'Autoritat va requerir novament l'ICS perquè informés sobre diverses qüestions relacionades amb els fets denunciats.
6. En data 22/09/2023, l'ICS va respondre mitjançant un escrit, en el qual assenyalava que el SAU no era competència de l'ICS i que, consegüentment, no era responsable de la informació que es proporcionava als usuaris quan trucaven al SAU. També, que

desconeixien si les trucades s'enregistraven i que no tenien accés al tràmit que el denunciador havia efectuat, ni a l'eventual gravació de la trucada.

7. En data 02/10/2023, l'Autoritat va requerir el CTTI perquè informés sobre diverses qüestions relacionades amb els fets denunciats.

8. En data 18/10/2023, el CTTI va respondre el requeriment i va manifestar el següent:

a. Pel que fa a la seva participació en la trucada i tractaments vinculats:

- Que la trucada que el denunciador va rebre en data 25/01/2023 es va efectuar des del Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) que gestiona el CTTI; en concret, des del servei de SAU funcional de suport als usuaris de l'aplicació La Meva Salut (SAU LMS).
- Que el CTTI presta aquest servei com a encarregat del tractament, en virtut d'un encàrrec fet pel Departament de Salut al CTTI, com a mitjà propi i d'acord amb els acords de govern GOV/144/2011, de 18 d'octubre i GOV/8/2019, de 15 de gener.
- Que, no obstant això, en les dates en què el denunciador va formular la sol·licitud (20/12/2021) i el SAU el va trucar (25/01/2023) no s'havia formalitzat un contracte d'encarregat o document equivalent, i que en l'actualitat estaven treballant conjuntament per tenir-lo.

b. Pel que fa als tràmits vinculats a la trucada:

- Que, en data 20/12/2021, el denunciador va presentar una sol·licitud a través de l'Oficina Virtual de Tràmits (<https://ovt.gencat.cat>, tràmit núm. (...)). La sol·licitud es referia a la plataforma La Meva Salut (LMS), de la qual és responsable el Departament de Salut. El denunciador sol·licitava que s'activés de nou l'opció que permetia consultar els accessos a la seva història clínica compartida de Catalunya (HC3), com segueix:

"D'acord amb el 'Protocol d'actuació davant l'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició a la Història Clínica Compartida de Catalunya (HC3)', vaig sol·licitar, per burofax el dia (...) de juliol de (...), exercir el dret d'accés als 'fitxers de la HC3. Arrel d'aquesta sol·licitud ja no tinc disponible l'opció "Dades Personals / consultar els accessos realitzats a les vostres dades". Sol·licito l'activació d'aquesta opció per controlar qui accedeix al meu historial."

- Que l'entitat gestora del SAU va reenviar la sol·licitud a l'òrgan competent del Departament de Salut, que és la Gerència de Gestió Ciutadana del Servei Català de la Salut (CatSalut). En data 11/01/2023, la Gerència va enviar un correu electrònic al denunciador, per informar-lo que el mateix dia havia reenviat la seva sol·licitud a l'entitat gestora del SAU LMS, com segueix:

"Senyor (...),

Donat que l'organisme on s'ha enviat la gestió no disposa d'accés a l'Oficina Virtual de Tràmits, us informem que des de la unitat corresponent gestionaran i donaran resposta al tema que plantegeu.”

- Que, segons consta a l'aplicació de gestió de les peticions que es formulen, en data 25/01/2023 un agent del SAU LMS va trucar al denunciant des del número de telèfon esmentat “indicant-li que els accessos a la seva història clínica no era una funcionalitat que estigués operativa des de La Meva Salut.”
- c. Pel que fa a la gravació de la trucada al denunciant:
- Que la trucada es va gravar, però que no disposa de la gravació perquè totes les gravacions s'eliminen al cap de dos mesos d'haver-se enregistrat.
 - Que el CTTI grava les trucades del SAU i que va decidir unilateralment gravar-les, amb la finalitat de garantir la qualitat i traçabilitat del servei de prestació de les TIC que gestiona en nom de la Generalitat.
 - Que “sempre que s'encarrega al CTTI un servei de SAU, aquest acorda amb els gestors d'entrega de serveis de cadascun dels Departaments i amb els responsables d'aquestes entitats quines seran les locucions que es mostraran quan els usuaris truquin al SAU. En conseqüència, va ser l'ICS (o, entengui's també, el Departament de Salut) el responsable de decidir la locució que hi apareixeria quan els usuaris truquessin al SAU LMS.”
- d. Pel que fa al compliment del dret d'informació dels articles 13 i 14 de l'RGPD en la trucada que el SAU va fer al denunciant en data 25/01/2023, especialment pel que fa al fet de gravar-la:
- Que, quan es truca a un telèfon del SAU, s'activa una locució en què s'informa que la trucada pot ser enregistrada. Que, això no obstant, que quan un agent del SAU torna la trucada aquesta locució no s'activa, sinó que és el mateix agent qui informa sobre aquest punt.
 - Que els agents tenen l'obligació de complir la guia interna de comunicacions amb l'usuari, la qual estableix que a l'inici de qualsevol trucada s'ha d'informar que pot ser enregistrada. Que es desconeix si en el cas concret l'agent va informar-ne a l'inici de la trucada, ja que la gravació s'ha suprimit.
 - Que, després d'una trucada al SAU, l'agent envia un missatge al correu corporatiu de l'usuari “detallant-li quines han estat les actuacions relatives a la seva sol·licitud i exposant-li la informació sobre el tractament de les dades de la manera següent (la negreta és de l'APDCAT):

“Si heu trobat alguna mancança en el servei ofert, pot contactar amb nosaltres a través dels canals de SAU indicats en aquest correu. Si es tracta d'una resolució incorrecta o incompleta us preguem la tramiteu a <https://pauticgencat.onbmc.com>

D'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, se'ls informa que les seves dades personals seran incorporades a l'activitat de tractament « Clients », amb la finalitat de mantenir la comunicació necessària per a dur a terme l'operativa establerta i del qual n'és responsable el cap d'Àrea de Client del CTTI. Les dades personals proporcionades seran conservades el temps necessari per acomplir les finalitats legalment establertes. Les dades personals facilitades en cap cas seran transferides a un tercer, país o organització internacional.

Vostè és responsable de la veracitat i exactitud de les dades lliurades i té la facultat d'exercir els drets d'accés, rectificació o supressió de les dades, i limitació o oposició al tractament. Per exercir aquests drets, haurà d'adreçar-se al responsable del tractament al C/ Salvador Espriu, 45-51, 08908, L'Hospitalet de Llobregat, mitjançant escrit o a través del correu electrònic lopd.ctti@gencat.cat, havent d'adjuntar una fotocòpia del seu document nacional d'identitat o document vàlid equivalent, llevat que utilitzi la seva signatura electrònica.

Així mateix, se l'informa del seu dret, en cas de no estar d'acord amb el tractament realitzat pel CTTI o de considerar infringits els seus drets, a presentar una reclamació en qualsevol moment davant de l'Autoritat Catalana de Protecció de dades a www.apdcat.cat.”

- Que, no obstant el que s'ha assenyalat, en aquest cas no es va enviar al denunciador cap correu amb aquesta informació sobre protecció de dades, atès que no es tractava d'un empleat de la Generalitat sinó d'un usuari de LMS; que el fet que un usuari s'adreça al SAU “no és l'operativa normal”, i que en aquest cas el SAU no disposava de les dades identificatives del ciutadà; i que estan treballant per complir el dret d'informació en els serveis d'atenció a l'usuari adreçats a la ciutadania.

Tot i que el CTTI manifestava que desconeixia les dades identificatives del denunciador, en l'escrit de resposta que va presentar davant l'Autoritat transcrivia el missatge de queixa del denunciador que va tramitar el SAU. En aquest missatge hi figuraven el nom i cognoms, DNI, telèfon mòbil i adreça electrònica del denunciador.

9. En data 22/11/2023, la directora l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades va acordar iniciar un procediment sancionador contra el CTTI per una presumpta infracció prevista a l'article 83.5.b, en relació amb els articles 13 i 14, tots ells de l'RGPD. Aquest acord d'iniciació es va notificar al CTTI en data 08/12/2023.

En la mateixa data, la directora de l'Autoritat va acordar iniciar un procediment sancionador contra el Departament de Salut, en relació amb els mateixos fets que van motivar la incoació d'aquest procediment sancionador contra el CTTI, si bé limitats als tractaments de dades dels quals el Departament és responsable.

10. A l'acord d'iniciació es concedia al CTTI un termini de 10 dies hàbils per formular al·legacions i proposar la pràctica de proves que considerés convenientes per defensar els seus interessos.
11. En data 22/12/2023, el CTTI va formular al·legacions a l'acord d'iniciació. Posteriorment, en data 20/02/2024 va presentar un escrit d'al·legacions addicional.
12. En data 22/03/2024, la instructora va verificar les modificacions que el CTTI manifestava que havia dut a terme en la locució automàtica que s'escolta quan es truca al telèfon 931847130, i va constatar que s'informava del següent: "Si vol informació de les condicions legals d'aquest servei, premi 1"; i quan es premia 1, s'activava la locució següent: "(...) li oferim la informació bàsica sobre el tractament de les dades personals que es recullen durant aquesta trucada (...)." La locució no informava que la trucada podia ser gravada. Amb el resultat obtingut, es va aixecar una diligència de constància.
13. En data 17/04/2024, la instructora va formular una proposta de resolució, en què va proposar que la directora de l'Autoritat declarés que el CTTI havia comès una infracció prevista a l'article 83.4.a en relació amb l'article 28.3.a; tots dos de l'RGPD.

Aquesta proposta de resolució es va notificar en data 23/04/2024 i es concedia un termini de 10 dies per formular al·legacions.

14. En data 08/05/2024, el CTTI va presentar un escrit d'al·legacions a la proposta de resolució.
15. Ateses les al·legacions del CTTI, en data 13/05/2024 la instructora va verificar algunes de les modificacions que el CTTI manifestava que havia dut a terme, i va constatar el següent:
 - D'una banda, que al web corporatiu del CTTI figurava l'accés al SAU, i des d'aquest al portal PAUTIC, que oferia la informació de l'article 13 de l'RGPD en dues capes.
 - D'altra banda, que en la locució automàtica que s'escolta quan es truca al telèfon 931847130 del SAU, ara s'informava que la trucada podia ser enregistrada. Igualment, va constatar que es mantenia la locució inicial "Si vol informació de les condicions legals d'aquest servei, premi 1", si es volia accedir a la informació sobre el tractament de dades personals. Amb el resultat obtingut, es va aixecar una diligència de constància. Aquesta qüestió s'aborda a l'apartat 4t dels fonaments de dret.

Fets provats

En les trucades que s'efectuaven al SAU, com ara al número de telèfon 931847130, no s'informava sobre cap dels aspectes previstos a l'article 13 de l'RGPD, inclosa la possibilitat que la trucada fos enregistrada. Això hauria succeït des d'una data indeterminada, però en tot cas els dies 13/09/2023 i 14/09/2023 l'Autoritat va comprovar que no s'oferia aquesta informació.

D'altra banda, quan el SAU trucava un usuari de LMS (o d'un altre servei en què l'usuari és un ciutadà), en resposta a una petició/queixa/comunicació que s'efectua a través de l'OVT o d'un altre canal que es remet al SAU per tramitar-la, no l'informava sobre els punts previstos a l'article 14 de l'RGPD, o sobre tots ells, com va succeir amb la trucada que el denunciante va

rebre en data 25/01/2022. L'omissió d'aquesta informació es va produir des de l'inici de la gestió centralitzada del servei SAU funcional LMS (i servei equivalent) i ha perdurat en el temps, segons va reconèixer el CTTI en l'escrit de data 18/10/2023.

En l'escrit de data 22/12/2023 d'al·legacions a l'acord d'iniciació, el CTTI va reconèixer la seva responsabilitat en l'omissió d'aquesta informació a les persones afectades durant la prestació d'aquest servei.

Fonaments de dret

1. Competència

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. Anàlisi de les al·legacions

El CTTI ha formulat al·legacions a la proposta de resolució, les quals es refereixen només a l'adopció de les mesures correctores que va proposar la instructora, sense qüestionar la imputació dels fets ni la seva qualificació jurídica.

Amb això, el CTTI segueix el criteri de l'escrit de data 22/12/2023 d'al·legacions a l'acord d'iniciació, en què va reconèixer la seva responsabilitat en la manca d'informació a les persones afectades durant la prestació d'aquest servei.

Tot i això, escau recordar que en l'escrit de data 19/02/2024 d'al·legacions addicionals a l'acord d'iniciació el CTTI va precisar, en contra de l'assenyalat a l'acord d'iniciació, que en la prestació del servei SAU a l'Administració de la Generalitat i al seu sector públic el CTTI actuava com a encarregat del tractament, i no com a corresponsable. I, per consegüent, que el responsable del tractament era, pel que ara interessa, cada departament de la Generalitat dins l'àmbit competencial respectiu. També va fer aquesta consideració en relació amb el servei de suport funcional de LMS i va assenyalar que el Departament de Salut era el responsable del tractament i el CTTI, l'encarregat.

Tal com la instructora va assenyalar a la proposta, ateses les al·legacions del CTTI, juntament amb el fet que ha reconegut la seva responsabilitat en els fets, i d'acord amb la informació de què disposa l'Autoritat, en aquest procediment es considerarà que el CTTI actua com a encarregat del tractament. Això no impedeix mantenir la imputació dels fets, però sí que n'afecta la qualificació jurídica, tal com s'exposa al fonament de dret següent.

3. Qualificació jurídica dels fets provats

En relació amb la conducta descrita a l'apartat de fets provats relativa a la manca d'informació, cal acudir als articles 13 i 14 de l'RGPD.

- 3.1. Pel que fa a les trucades que els usuaris efectuen a un telèfon del SAU, cal tenir en compte que l'article 13 de l'RGPD preveu el següent:

“1. Cuando se obtengan de un interesado datos personales relativos a él, el responsable del tratamiento, en el momento en que estos se obtengan, le facilitará toda la información indicada a continuación:

- a) la identidad y los datos de contacto del responsable y, en su caso, de su representante;
- b) los datos de contacto del delegado de protección de datos, en su caso;
- c) los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento;
- d) cuando el tratamiento se base en el artículo 6, apartado 1, letra f), los intereses legítimos del responsable o de un tercero;
- e) los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso;
- f) en su caso, la intención del responsable de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional y la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión, o, en el caso de las transferencias indicadas en los artículos 46 o 47 o el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, referencia a las garantías adecuadas o apropiadas y a los medios para obtener una copia de estas o al lugar en que se hayan puesto a disposición.

2. Además de la información mencionada en el apartado 1, el responsable del tratamiento facilitará al interesado, en el momento en que se obtengan los datos personales, la siguiente información necesaria para garantizar un tratamiento de datos leal y transparente:

- a) el plazo durante el cual se conservarán los datos personales o, cuando no sea posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;
- b) la existencia del derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a los datos personales relativos al interesado, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos;
- c) cuando el tratamiento esté basado en el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), la existencia del derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada;
- d) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;

e) si la comunicación de datos personales es un requisito legal o contractual, o un requisito necesario para suscribir un contrato, y si el interesado está obligado facilitar los datos personales y está informado de las posibles consecuencias de no facilitar tales datos;

f) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.

3. Cuando el responsable del tratamiento proyecte el tratamiento ulterior de datos personales para un fin que no sea aquel para el que se recogieron, proporcionará al interesado, con anterioridad a dicho tratamiento ulterior, información sobre ese otro fin y cualquier información adicional pertinente a tenor del apartado 2.

4. Las disposiciones de los apartados 1, 2 y 3 no serán aplicables cuando y en la medida en que el interesado ya disponga de la información.”

3.2. Pel que fa a les trucades que els agents del SAU efectuen als usuaris, arran d'una petició/queixa/comunicació que presenten a través de l'OVT o d'un altre canal que es remet al SAU perquè la tramiti, cal tenir en compte que l'article 14 de l'RGPD estableix que cal proporcionar la informació següent:

“1. Cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado, el responsable del tratamiento le facilitará la siguiente información:

a) la identidad y los datos de contacto del responsable y, en su caso, de su representante;

b) los datos de contacto del delegado de protección de datos, en su caso; c) los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales, así como la base jurídica del tratamiento;

d) las categorías de datos personales de que se trate;

e) los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso;

f) en su caso, la intención del responsable de transferir datos personales a un

destinatario en un tercer país u organización internacional y la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión, o, en el caso de las transferencias indicadas en los artículos 46 o 47 o el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, referencia a las garantías adecuadas o apropiadas y a los medios para obtener una copia de estas o al lugar en que se hayan puesto a disposición.

2. Además de la información mencionada en el apartado 1, el responsable del tratamiento facilitará al interesado la siguiente información necesaria para garantizar un tratamiento de datos leal y transparente respecto del interesado:

a) el plazo durante el cual se conservarán los datos personales o, cuando eso no sea posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;

b) cuando el tratamiento se base en el artículo 6, apartado 1, letra f), los intereses legítimos del responsable del tratamiento o de un tercero;

c) la existencia del derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a los datos personales relativos al interesado, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, y a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos;

d) cuando el tratamiento esté basado en el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), la existencia del derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento antes de su retirada;

e) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;

f) la fuente de la que proceden los datos personales y, en su caso, si proceden de fuentes de acceso público;

g) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.

3. El responsable del tratamiento facilitará la información indicada en los apartados 1 y 2:

a) dentro de un plazo razonable, una vez obtenidos los datos personales, y a más tardar dentro de un mes, habida cuenta de las circunstancias específicas en las que se traten dichos datos;

b) si los datos personales han de utilizarse para comunicación con el interesado, a más tardar en el momento de la primera comunicación a dicho interesado, o

c) si está previsto comunicarlos a otro destinatario, a más tardar en el momento en que los datos personales sean comunicados por primera vez.

4. Cuando el responsable del tratamiento proyecte el tratamiento ulterior de los datos personales para un fin que no sea aquel para el que se obtuvieron, proporcionará al interesado, antes de dicho tratamiento ulterior, información sobre ese otro fin y cualquier otra información pertinente indicada en el apartado 2.

5. Las disposiciones de los apartados 1 a 4 no serán aplicables cuando y en la medida en que:

a) el interesado ya disponga de la información;

b) la comunicación de dicha información resulte imposible o suponga un esfuerzo desproporcionado, en particular para el tratamiento con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, a reserva de las condiciones y garantías indicadas en el artículo 89, apartado 1, o en la medida en que la obligación mencionada en el apartado 1 del presente artículo pueda imposibilitar u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de tal tratamiento. En tales casos, el responsable adoptará medidas adecuadas para proteger los derechos, libertades e intereses legítimos del interesado, inclusive haciendo pública la información;

c) la obtención o la comunicación esté expresamente establecida por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento y que establezca medidas adecuadas para proteger los intereses legítimos del interesado, o

d) cuando los datos personales deban seguir teniendo carácter confidencial sobre la base de una obligación de secreto profesional regulada por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros, incluida una obligación de secreto de naturaleza legal.”

Pel que fa a la imputació dels fets, es considera el CTTI responsable de no haver proporcionat als usuaris del SAU la informació que requereixen els articles 13 i 14 de l'RGPD. S'arriba a aquesta conclusió encara que el CTTI actuï com a encarregat del

tractament, com també encara que el servei SAU s'hagi subcontractat, com així sembla desprendre's de les clàusules contractuals. I això perquè l'article 28 de l'RGPD estableix que l'encarregat ha de tractar les dades personals únicament d'acord amb les instruccions documentades del responsable (art. 28.3.a RGPD), i aquestes instruccions preveien l'obligació d'informació.

En efecte, el contracte administratiu del servei transversal d'atenció i servei d'espai de col·laboració per a tots els usuaris de la Generalitat i el seu sector públic (LT1) (CTTI-2021-50) conté un annex 2, titulat "tractament de dades dels responsables inclosos a l'acord d'encàrrec. Acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal", en el qual figuren les clàusules següents:

- D'una banda, la clàusula tercera preveu que una de les obligacions del sotsencarregat del tractament és complir amb el dret d'informació: "k) Dret d'informació: quan el dret d'informació l'hagi de donar l'encarregat, haurà de facilitar el dret d'informació en el moment de recollir les dades."
- D'altra banda, la clàusula quarta preveu que són obligacions del CTTI: "d) Vetllar, abans i durant tot el tractament, perquè el subencarregat compleixi l'RGPD", i "e) Supervisar el tractament, inclosa l'execució d'inspeccions i auditories."

D'acord amb aquestes clàusules, el CTTI hauria d'haver vetllat perquè les entitats que actuaven com a sotsencarregades del tractament proporcionessin la informació preceptiva als usuaris del servei. Atesa la seva naturalesa jurídica com a mitjà propi de la Generalitat, així com la vinculació de la seva activitat amb el tractament de dades personals, es considera el CTTI responsable dels fets imputats, i ara provats, per no haver actuat amb la diligència deguda a l'hora de verificar el compliment del dret d'informació en les trucades del SAU.

L'incompliment de les clàusules contractuals assenyalades relatives a l'obligació d'informar les persones afectades sobre els punts dels articles 13 i 14 de l'RGPD és constitutiu d'infracció, segons el que preveu l'article 83.4.a de l'RGPD, que tipifica com a tal la vulneració de "las obligaciones del responsable y del encargado a tenor de los artículos 8, 11, 25 a 39, 42 y 43."

La conducta que aquí s'aborda s'ha recollit com a infracció lleu a l'article 74.k de l'LOPDGDD, de la manera següent:

"k) L'incompliment per part de l'encarregat de les estipulacions imposades en el contracte o acte jurídic que regula el tractament o les instruccions del responsable del tractament, tret que estigui obligat legalment a això de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 i aquesta Llei orgànica o en els supòsits en què sigui necessari per evitar la infracció de la legislació en matèria de protecció de dades i s'hagi advertit d'això el responsable o l'encarregat del tractament."

4. Sanció: declaració d'infracció i mesures correctores.

L'article 77.2 de l'LOPDGDD (i, en termes similars, l'article 21.2 de la Llei 32/2010) 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."

D'acord amb aquests preceptes, escau declarar que el CTTI ha comès una infracció de la normativa de protecció de dades.

Pel que fa a les mesures correctores, en l'escrit de data 22/12/2024 d'al·legacions a l'acord d'iniciació, el CTTI va manifestar la seva voluntat de dur a terme les actuacions següents, que l'APDCAT considera adients:

- 4.1. Actualitzar la informació sobre protecció de dades al portal de l'empleat (pel que fa als treballadors de la Generalitat) i als correus electrònics enviats pel SAU, i incloure-hi, entre d'altres, la referent al tractament de dades que comporta el SAU.
- 4.2. Pel que fa a les trucades fetes al SAU: modificar la locució automàtica, perquè s'hi informi sobre els aspectes que preveu l'article 13 de l'RGPD.
- 4.3. Pel que fa a les trucades dels agents del SAU als usuaris d'aquest servei: modificar la informació que els agents han de proporcionar, perquè informin sobre els punts que preveu l'article 14 de l'RGPD.

Pel que fa al punt 4.1, en data 13/05/2024 la instructora va verificar que, en l'apartat del SAU del portal de l'empleat, s'havia inclòs la informació de l'article 13 de l'RGPD. D'altra banda, en l'escrit de data 08/05/2024, el CTTI va incloure-hi una imatge corresponent al model de correu electrònic que s'envia des del SAU, en què es visualitza la clàusula informativa de protecció de dades.

Pel que fa al punt 4.2, en data 13/05/2024 la instructora va verificar que en les trucades al SAU s'hi informa que la trucada pot ser enregistrada, i també es proporciona la informació de l'article 13 de l'RGPD. No obstant això, tal com va assenyalar la instructora, pel que fa a la locució següent: "Si vol informació de les condicions legals d'aquest servei", si bé no és incorrecta, es recomana substituir-la per: "Si vol informació sobre el tractament de les seves dades personals".

D'acord amb això, pel que fa als punts 4.1 i 4.2 no cal efectuar cap requeriment, atès que el CTTI ha acreditat que ha adoptat les mesures correctores esmentades.

En canvi, pel que fa al punt 4.3, referent a la informació de l'article 14 de l'RGPD que els agents del SAU han de proporcionar quan truquen els usuaris arran la recepció d'una sol·licitud o queixa seva, en data 08/05/2024 el CTTI ha manifestat que ha modificat la informació que els agents els proporcionen, però no ha aportat cap document que ho acrediti.

Consegüentment, en virtut de la facultat que s'atribueix a la directora de l'Autoritat, escau requerir el CTTI perquè al més aviat possible, i en tot cas en el termini màxim de 15 dies a comptar a partir de l'endemà de la notificació de la resolució, aporti la documentació acreditativa de la mesura correctora assenyalada al punt 4.3.

Resolució

Per tot això, resolc:

1. Declarar que el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la informació (CTTI) ha comès una infracció prevista a l'article 83.4.a en relació amb els articles 28.3.a, tots dos de l'RGPD.
2. Requerir el CTTI perquè acrediti el compliment de la mesura correctora assenyalada al punt 4.3 del fonament de dret 4t.
3. Notificar aquesta resolució al CTTI.
4. Comunicar la resolució al Síndic de Greuges, de conformitat amb el que preveu l'article 77.5 de l'LOPDGDD.
5. 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