

Identificació de l'expedient

Resolució del procediment de tutela de drets núm. PT 117/2023, instat contra la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana del Departament de la Presidència.

Antecedents

1. En data 05/10/2023, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades una reclamació del Sr. (...) (d'ara endavant, el reclamant) contra "la Administración de Cataluña" per la presumpta desatenció del dret de supressió de les seves dades personals, que havia exercit prèviament.

En concret, el reclamant es queixava que "He recibido hoy una notificación irregular de prórroga de mi petición legal de bloqueo o supresión inmediata de mis datos no necesarios de la administración. Mi solicitud fue enviada fehacientemente y me notificaron la recepción de la misma el 26 de julio de 2023. El plazo está expirado. (...)."

Entre la documentació aportada per la persona reclamant hi havia la següent:

- Còpia d'un missatge electrònic tramès per la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana del Departament de la Presidència (DGSEC) a una adreça electrònica del reclamant, en data 26/07/2023, a les 11:33 hores. Amb aquest missatge, es comunicava al reclamant que "(...) es va emetre una resolució en relació amb la seva petició de supressió de dades personals que afectava als responsables del tractament següents: Oficina d'Estratègia i comunicació del President i del Govern, Delegació Territorial del Govern a Terres de l'Ebre i Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, com a responsable de l'eina de Consultes, Queixes i Suggestions. A partir de la data de la resolució es va han aplicar les mesures necessàries per garantir el bloqueig de les vostres dades durant el termini establert per la normativa i la previsió de la seva supressió un cop transcorregut aquest termini. Pels correus electrònics i trucades que ens ha fet, veiem que aquesta acció de supressió de dades també l'està demanant respecte a d'altres departaments i responsables del tractament. Davant d'aquesta situació, li informem que donarem trasllat de la seva petició a les unitats corresponents."
 - Ofici de la DGSEC de data 04/10/2023, adreçat al reclamant, pel qual se li comunicava la pròrroga d'un mes addicional per resoldre la sol·licitud de supressió de les seves dades personals que havia presentat en data 07/09/2023.
2. En data 13/10/2023, la reclamació es va traslladar a la DGSEC per tal que en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que estimés pertinents.
 3. En data 27/10/2023, la DGSEC va formular al·legacions mitjançant un escrit en el qual, en síntesi, exposava el següent:
 - Que "En data 4 de març de 2023, el sol·licitant presenta, mitjançant formulari de petició genèrica [adreçat al Departament de la Presidència], una sol·licitud de supressió de dades personals (...)." (s'adjunta document núm. 1).

- Que “Tenint en compte que la petició de supressió de dades esmentada és inespecífica, en data 13 de març de 2023, es requereix concreció (...)”, en el sentit que “especifiqués les dades i, en la mesura del possible, les activitats de tractament afectades atès el gran nombre d’activitats de tractament responsabilitat del Departament de la Presidència” (s’adjunta document núm. 2).
- Que “En data 14 de març de 2023, es va rebre concreció de la sol·licitud de supressió de dades (...) en el sentit següent:” (s’adjunta document núm. 3)

“1) Requiero la supresión de todos mis datos personales guardados en sus servidores y direcciones de correos electrónico
gbpresident.presidencia@gencat.cat.
Y los de sus delegados en el Baix Ebre: (...) delegaciogovern.terresdelebre@gencat.cat Recibidos desde mis direcciones de correos electrónicos: (...)@outlook.es y (...)@hotmail.com
Con sus respectivos: archivos, ficheros, documentos, textos, escritos, formularios, etc., adjuntos. Y todos mis datos de contacto e identificativos de mi persona.
2) El motivo de la supresión es ejercer mi derecho en cumplimiento de la legalidad vigente por haber detectado filtraciones irregularidades de fichas comunicación.”

- Que “El dia 31 de març de 2023, es dona resposta a la sol·licitud esmentada de la següent manera:” (s’adjunta document núm. 4)

“(...) d’acord amb l’article 35.4 de la LOPDGDD, els responsables del tractament corresponents (Oficina d’Estratègia i Comunicació del President i del Govern, Delegació Territorial del Govern a Terres de l’Ebre i Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, com a responsable de l’eina de Consultes, Queixes i Suggestiments) han aplicat les mesures necessàries per garantir el bloqueig de les vostres dades personals durant el termini establert per la normativa. Les dades es suprimiran un cop transcorregut aquest termini”.

- Que “A partir d’aquell moment, el sol·licitant envia a empleats públics de diferents departaments correus electrònics, i realitza trucades telefòniques, demanant la supressió de les seves dades, sense concretar, i sense acreditar la seva identitat, basant-se en la resposta del 31 de març de 2023.”
- Que “Un d’aquells correus electrònics, el que presenta el peticionari com a resposta de data 26 de juliol de 2023, va ser enviat, després de múltiples correus electrònics i trucades telefòniques indiscriminades (...) a la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana. En la resposta s’indica que es dona trasllat de la petició a les unitats corresponents, però aquest trasllat no s’ha pogut fer efectiu en tant que no acredita, en cap moment, la seva identitat.”
- Que “En data 7 de setembre de 2023, [el reclamant] presenta sol·licitud de supressió de dades a través de formulari de petició genèrica, amb la següent petició (...): ‘Bloqueo/supresión de todos los trámites, instancias y peticiones a través de la “OVT”

Área Privada del ciudadano y todas aquellas comunicaciones inactivas y cerradas del buzón de contacto de la Generalitat de Catalunya”. (s’adjunta document núm. 5).

- Que “Tant bon punt es té coneixement d’aquesta nova sol·licitud de supressió, s’inicia la seva tramitació i es demana als departaments implicats que disposen de dades personals seves que valorin i determinin si es poden suprimir o no, tenint en compte els procediments administratius associats.”
- Que “veient el nombre elevat de departaments i la complexitat i el volum de dades a valorar, en data 4 d’octubre de 2023 es prorroga un mes el termini per resoldre i fer efectiva la supressió de les seves dades (...)” (s’adjunta document núm. 6).
- Que “El termini per resoldre finalitza el proper dia 8 de novembre de 2023.”

Amb el seu escrit, la DGSEC aportava la documentació següent:

- Document núm. 1: sol·licitud de data 04/03/2023, adreçada al Departament de la Presidència, amb codi de tràmit (...), amb què el reclamant demanava literalment “la immediata supressió de mis datos personales incluidos este otro correo electrónico (...)@outlook.es.” En aquesta sol·licitud s’indicava com a adreça electrònica a efectes de notificació “(...)”
- Document núm. 2: requeriment d’esmena de la sol·licitud anterior que el Departament de la Presidència tramet al reclamant en data 13/03/2023.
- Document núm. 3: missatge electrònic de data 13/03/2023, adreçat a dpd.presidencia@gencat.cat, amb el qual el reclamant esmena la seva sol·licitud inicial.
- Document núm. 4: escrit de 31/03/2023, en relació amb el codi de tràmit (...), notificat al reclamant en la mateixa data, mitjançant el qual el Departament de la Presidència li comunica que “(...) els responsables del tractament corresponents (Oficina d’Estratègia i Comunicació del President i del Govern, Delegació Territorial del Govern a Terres de l’Ebre i Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, com a responsable de l’eina de Consultes, Queixes i Suggeriments) han aplicat les mesures necessàries per garantir el bloqueig de les vostres dades personals durant el termini establert per la normativa. Les dades es suprimiran un cop transcorregut aquest termini.”
- Document núm. 5: sol·licitud de supressió de dades, amb codi de tràmit (...), de data 07/09/2023, adreçada al Departament de la Presidència.
- Document núm. 6: ofici de 04/10/2023, pel qual la DGSEC comunica al reclamant la pròrroga d’un mes addicional del termini per resoldre la supressió de dades sol·licitada amb codi de tràmit (...), atesa “la complexitat i el volum de dades sobre els que se sol·licita el bloqueig/supressió” (aquest ofici coincideix amb l’aportat pel reclamant a aquesta Autoritat). S’aporta també l’evidència de la seva notificació electrònica en data 05/10/2023.

Fonaments de dret

1. És competent per resoldre aquest procediment la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, d'acord amb els articles 5.b i 8.2.b de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.
2. L'article 17 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 (RGPD), regula el dret de supressió en els següents termes:

“1. El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la supresión de los datos personales que le conciernan, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;
- b) el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), y este no se base en otro fundamento jurídico;
- c) el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 1, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 2;
- d) los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;
- e) los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;
- f) los datos personales se hayan obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información mencionados en el artículo 8, apartado 1.

2. Cuando haya hecho públicos los datos personales y esté obligado, en virtud de lo dispuesto en el apartado 1, a suprimir dichos datos, el responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la tecnología disponible y el coste de su aplicación, adoptará medidas razonables, incluidas medidas técnicas, con miras a informar a los responsables que estén tratando los datos personales de la solicitud del interesado de supresión de cualquier enlace a esos datos personales, o cualquier copia o réplica de los mismos.

3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán cuando el tratamiento sea necesario:

- a) para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información;
- b) para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable;
- c) por razones de interés público en el ámbito de la salud pública de conformidad con el artículo 9, apartado 2, letras h) e i), y apartado 3;
- d) con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, en la medida en que el derecho indicado en el apartado 1 pudiera hacer

imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento, o
e) para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

Per la seva banda, l'article 15 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), determina el següent, també en relació amb el dret de supressió:

“1. El dret de supressió s’ha d’exercir d’acord amb el que estableix l’article 17 del Reglament (UE) 2016/679.
2. Quan la supressió derivi de l’exercici del dret d’oposició d’acord amb l’article 21.2 del Reglament (UE) 2016/679, el responsable pot conservar les dades identificatives de l’afectat necessàries amb la finalitat d’impedir tractaments futurs per a finalitats de màrqueting directe.”

En relació amb els drets previstos als articles 15 a 22 de l’RGPD, els apartats 3 a 5 de l’article 12 de l’RGPD estableixen el següent:

“3. El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.
4. Si el responsable del tratamiento no da curso a la solicitud del interesado, le informará sin dilación, y a más tardar transcurrido un mes de la recepción de la solicitud, de las razones de su no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control y ejercitar acciones judiciales.
5. La información facilitada en virtud de los artículos 13 y 14 así como toda comunicación y cualquier actuación realizada en virtud de los artículos 15 a 22 y 34 serán a título gratuito. Cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente debido a su carácter repetitivo, el responsable podrá:
a) cobrar un canon razonable en función de los costes administrativos afrontados para facilitar la información o la comunicación o realizar la actuación solicitada, o
b) negarse a actuar respecto de la solicitud.
El responsable del tratamiento soportará la carga de demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de la solicitud.
(...)”

En relació amb l’anterior, l’article 16.1 de la Llei 32/2010, de l’Autoritat Catalana de Protecció de Dades, referent a la tutela dels drets previstos per la normativa sobre protecció de dades personals, disposa el següent:

“1. Les persones interessades a les quals es denegui, en part o totalment, l'exercici dels drets d'accés, de rectificació, de cancel·lació o d'oposició, o que puguin entendre desestimada llur sol·licitud pel fet de no haver estat resolta dins el termini establert, poden presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.”

3. Un cop exposat el marc normatiu aplicable, a continuació escau analitzar si la DGSEC va donar una resposta ajustada a dret a la sol·licitud de supressió formulada pel reclamant. Respecte d'això cal assenyalar que el motiu de la queixa que va iniciar aquest procediment de tutela de drets va ser que la DGSEC li havia comunicat “irregularment”, en ofici de 04/10/2023, la prorroga del termini per resoldre una sol·licitud que havia presentat abans del 26/07/2023. És a dir, que la notificació de la prorroga havia estat extemporània.

Com a qüestió prèvia cal aclarir que el Departament de la Presidència, com a tal, i segons el Registre d'activitats del tractament (RAT) publicat al seu lloc web, no és responsable de cap activitat de tractament. Aquest procediment es vincula a la DGSEC perquè és l'òrgan responsable de l'activitat de tractament “Serveis i tràmits Gencat”, que segons el RAT té com a finalitat “Garantir la traçabilitat de totes les gestions que la ciutadania realitza amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant la plataforma corporativa de la Generalitat Gencat Serveis i Tràmits. Usos: Tramitació i atenció de les gestions que fa la ciutadania a través de la plataforma. Inclou la gestió de les cites amb les OACs i la gestió de consultes, queixes i suggeriments de la ciutadania. Avaluar la satisfacció de les persones usuàries.”

Per centrar l'anàlisi de la reclamació, també convé aclarir que, a la vista de la documentació que consta a les actuacions i que ha estat aportada per la DGSEC, l'ofici de 04/10/2023 (notificat al reclamant el 05/10/2023), en què aquest òrgan li comunicava la prorroga del termini per resoldre la seva petició de supressió, està vinculat a la sol·licitud que el reclamant havia formulat en data 07/09/2023. El correu de 26/07/2023, tal com ha manifestat la DGSEC i ha acreditat degudament, se li va enviar en resposta a un dels nombrosos missatges que havia enviat el reclamant en relació amb una altra petició de supressió anterior, a la qual se li va donar resposta i que no és objecte d'aquest procediment.

Per tant, tal com s'ha avançat, cal centrar l'objecte d'aquest procediment en si la prorroga acordada per la DGSEC en l'ofici de 04/10/2023 era ajustada a dret, i si es va notificar en el termini previst a la normativa.

Respecte d'això, consta acreditat que en data 07/09/2023 va tenir entrada al registre electrònic de la Generalitat de Catalunya un escrit del reclamant, adreçat al Departament de la Presidència, mitjançant el qual exercia el dret de supressió de les seves dades personals, en els termes següents:

‘Bloqueo/supresión de todos los trámites, instancias y peticiones a través de la “OVT” Área Privada del ciudadano y todas aquellas comunicaciones inactivas y cerradas del buzón de contacto de la Generalitat de Catalunya’”

L'article 12.3 de l'RGPD preveu el següent:

“El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. **Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación.** Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.”

Doncs bé, consta acreditat que, en data 05/10/2023, la DGSEC va notificar a l'interessat un ofici en què l'informava de la pròrroga per respondre la seva petició de supressió de 07/09/2023. Per tant, aquesta notificació es va fer dins del termini d'un mes a partir de la recepció de la sol·licitud en el seu registre. En aquest ofici se l'indicaven, també, els motius de la pròrroga, els quals aquesta Autoritat considera justificats.

Cal evidenciar que aquest termini d'un mes de pròrroga addicional no havia finalitzat quan el reclamant va formular la reclamació davant aquesta Autoritat, raó per la qual escau desestimar-la.

Això, sens perjudici que, un cop transcorregut el termini prorrogat sense que l'DGSEC s'hagi pronunciat sobre el dret de supressió exercit, o bé si es l'interessat està en desacord amb una eventual denegació total o parcial de la sol·licitud, pugui presentar una nova reclamació de tutela del dret de supressió davant aquesta Autoritat.

Resolució

Per tot això, resolc:

1. Desestimar la reclamació de tutela formulada pel senyor (...) contra la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana del Departament de la Presidència.
2. Notificar aquesta resolució a la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana del Departament de la Presidència i al reclamant.
3. Ordenar que la resolució es publiqui 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 les parts interessades poden 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

poden 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.

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

La directora