

Identificació de l'expedient

Resolució del procediment de tutela de drets núm. PT 14/2024, instat contra l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

Antecedents

1. En data 29/01/2024, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades una reclamació del senyor (...) (d'ara endavant, el reclamant), per la presumpta desatenció del dret d'accés a les seves dades personals, que havia exercit prèviament davant l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona (IMSS).

En síntesi, en el seu escrit el reclamant exposava que, en data (...)/2022, havia formulat una queixa ("queja") davant el registre general de l'Ajuntament de Barcelona ("Oficina Municipal de Transparència"), en relació amb una sol·licitud d'exercici del dret d'accés a les seves dades personals que havia presentat davant els serveis socials municipals l'any 2016, i aquests li van denegar. El reclamant explicava que la queixa de (...)/2022 i la petició de l'any 2016 tenien per objecte obtenir la informació i la documentació que els serveis socials municipals tenien sobre la seva persona. El dia (...)/2023, l'entitat reclamada va respondre al reclamant en relació amb la queixa de (...)/2022 i va posar a la seva disposició la còpia dels expedients que l'IMSS havia localitzat ((...)).

El reclamant es queixa perquè l'IMSS no li va proporcionar una còpia completa de la documentació que conté les seves dades personals, atès que l'entitat havia ocultat diversos fragments del text dels documents sense indicar-li el motiu d'aquesta actuació.

Juntament amb aquest escrit, la persona reclamant aportava la documentació següent:

- Còpia del justificant de presentació d'instàncies i documentació en el registre electrònic general de data (...)/2022. S'observa que el reclamant va presentar davant l'Ajuntament de Barcelona una instància que anava adreçada a "l'Oficina Municipal de Transparència de Barcelona", mitjançant la qual sol·licitava el següent:

"Que se me haga entrega de la totalidad de archivos, documentos...en que los servicios sociales de Barcelona hayan sido íntimamente parte y tengan que ver con mi persona, sea específicamente sobre mí o que sólo se relacione mínimamente conmigo, conforme la normativa en materia de protección de datos."

S'observa també que el reclamant va adjuntar a la seva instància els documents "..."; "..."; "...", que es detallen a continuació:

- Còpia de l'escrit de data (...)/2022. En síntesi, el reclamant explicava que l'any 2016 havia sol·licitat davant els serveis socials l'entrega de tota la informació i documentació relativa a les seves dades, però aquests li havien denegat la petició. I assenyalava que feia aquesta sol·licitud en exercici dels seus drets de protecció de dades.
- Còpia del correu electrònic de data (...)/2016, enviat des d'un centre dels serveis socials al reclamant. S'observa que es va enviar adjunt el document "...".

- Còpia del document adjunt esmentat (“(...”), pel qual des del centre dels serveis socials s’informava el reclamant que no li podien entregar els informes emesos pels professionals dels serveis socials, perquè no estaven autoritzats per fer-ho, i que només tenien l’obligació de respondre en un jutjat (“ante la Administración de Justicia, ya sea juez/a o fiscal”).
- Còpia de la documentació que el Departament de Transparència i Bones Pràctiques de l’Ajuntament de Barcelona (d’ara endavant, departament de transparència) va enviar al reclamant en relació amb l’escrit de queixa de data (...)/2022, que es detallen seguidament:
 - Còpia de l’ofici d’acusament de recepció, emès pel departament de transparència el (...)/2022.

S’observa que en aquest ofici es va informar la persona reclamant que la seva petició es tractaria com una sol·licitud del dret d’accés a la informació pública, segons les previsions de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (LTAIPBG), i se li facilitava la informació següent:

- La data d’entrada al registre: (...)/2022.
- La data en què la seva sol·licitud es va derivar a la unitat responsable de tramitar-la: (...)/2022.
- La unitat responsable de tramitar-la: Serveis jurídics de l’Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona.
- Òrgan responsable de la tramitació: “Gerent de l’Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona”
- Data màxima per dictar resolució: (...)/2023.
- Número d’expedient: (...).
- Còpia de l’ofici de data (...)/2022, emès pel departament de transparència, en què s’informa el reclamant que el termini màxim per resoldre i notificar la seva sol·licitud de (...)/2022 passa a ser el dia (...)/2023.
- Còpia de l’ofici de data (...)/2023, emès pel departament de transparència, pel qual es respon al reclamant el següent:

“(...) Senyor,

En compliment de l’article 34.8 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i en resposta a la vostra sol·licitud d’informació amb número d’expedient (...), us fem arribar els expedients localitzats al vostre nom per part de l’Institut Municipal de Serveis Socials.

La present comunicació, que substitueix el deure de dictar i notificar una resolució estimatòria de la sol·licitud, pot ser objecte de reclamació gratuïta i voluntària davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública. (...).”

- Còpia del fitxer (...), que el departament de transparència va facilitar al reclamant i que conté la còpia de diversos expedients localitzats per l'IMSS sobre el reclamant. Entre d'altres, els següents:
 - Còpia de diversos documents relacionats amb un expedient dels serveis socials municipals obert a nom del reclamant, en el qual es recull el resultat de les seves actuacions d'atenció individual i familiar. S'observa que es van ocultar diversos fragments de l'expedient descrit.
 - Còpia de diversos documents relacionats amb una sol·licitud d'accés a la informació pública que el reclamant va formular el (...)/2022 (número d'expedient (...)).
 - Còpia de diversos documents relacionats amb l'escrit de queixa de data (...)/2022, que es va tramitar com una sol·licitud d'accés a la informació pública. Aquests documents ja s'han analitzat anteriorment.
 - Còpia de diversos documents relacionats amb una sol·licitud d'accés a la informació pública que el reclamant va formular el (...)/2021.

Entre la documentació entregada al reclamant, consta que la seva situació familiar és “crítica”, que hi ha un conflicte entre (...) i (...) ((...)) i que caldria protegir tots els membres de la família (fins al punt de sol·licitar una ordre de protecció (...)).

2. En data 15/02/2024, l'Autoritat va enviar un ofici al reclamant per informar-lo que, arran de l'escrit de data 29/01/2024, l'Autoritat havia iniciat aquest procediment de tutela de drets (núm. PT 14/2024), que només té per objecte dirimir sobre l'eventual desatenció del dret d'accés exercit pel reclamant davant l'IMSS.
3. En data 27/02/2024, la reclamació es va traslladar a l'IMSS, perquè en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que estimés pertinents. L'Autoritat no va rebre al·legacions de l'entitat.
4. Per disposar de tota la informació per resoldre la reclamació, en data 13/05/2024 l'Autoritat va demanar a l'IMSS que, en el termini de 5 dies, informés sobre els motius que van portar a ocultar diversos fragments de la documentació que va entregar al reclamant a través de la resposta de data (...)/2023.
5. En data 17/05/2024, l'IMSS va presentar un escrit en què explicava que l'Autoritat no havia rebut les al·legacions de l'IMSS (escrit d'al·legacions de data 07/03/2024), perquè s'havia produït un error en l'enviament de la documentació per la plataforma EACAT (que és l'extranet de les administracions públiques catalanes).

Juntament amb el seu escrit, l'IMSS aportava documentació diversa:

- Còpia de l'escrit d'al·legacions de data 07/03/2024, emès per l'IMSS en el marc d'aquest procediment de reclamació de tutela de drets. En síntesi, l'IMSS exposa el següent:
 - Que, en data (...) /2022, el Departament de Transparència i Bones Pràctiques de l'Ajuntament de Barcelona va derivar a l'IMSS "(com a unitat responsable de la seva tramitació amb el número d'expedient (...)), la sol·licitud d'exercici del dret d'accés formulada pel Sr. (...), en data (...) /2022, (...)."
 - Que "la data màxima per atendre la petició d'accés era el (...) de (...) de 2023."
 - Que, en data (...) /2023, "el Departament de Serveis Jurídics de l'IMSS va remetre la documentació sol·licitada al Departament de Transparència i Bones Pràctiques de l'Ajuntament de Barcelona."
 - Que, en data (...) /2023, "el Departament de Transparència i Bones Pràctiques de l'Ajuntament de Barcelona va remetre al reclamant tota la documentació sol·licitada."
 - Que, en data (...) /2023, "la notificació de la resposta a la petició d'accés de referència, va ser acceptada pel sol·licitant."
 - Que "aquesta documentació contenia dades personals relatives a terceres persones i, per tant, algunes frases van ser anonimitzades a l'efecte de protegir el dret de privacitat d'aquests tercers."
 - Còpia de l'evidència del procés de notificació de la resposta de data (...) /2023 sobre l'expedient número "(...) – Dret d'accés a la informació pública", de data (...) /2022. S'observa que la data de posada a disposició de la notificació és el (...) /2024 i que el reclamant la va acceptar el (...) /2024. L'IMSS va posar a disposició del reclamant el fitxer (...).
6. En data 31/05/2024, l'Autoritat va demanar a l'IMSS que, en el termini de 10 dies hàbils, aportés la informació addicional següent:
- Una còpia completa de la documentació que va entregar al reclamant el (...) /2023 ((...)), sense anonimitzar-ne el contingut. També, que assenyalés les dades concretes que es van anonimitzar i expliqués en cada cas els motius i/o circumstàncies que van portar a fer-ho.
 - En el supòsit que alguna de les frases que es van anonimitzar tingui la consideració d'anotació subjectiva, susceptible d'encabir-se en la limitació de l'article 10. *d in fine* de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, (d'ara endavant, Llei 12/2007), calia que les assenyalés expressament i acredités que el professional que les va incloure s'oposa que es comuniquin al reclamant.
7. En data 14/06/2024, l'IMSS va formular les al·legacions següents (la negreta és de l'APDCAT):
- Que l'article 10. *d* de la Llei 12/2007, "relatiu al dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials estableix que "en l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial, tenen dret a: **d)**

Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis.”

- Que “la Instrucció relativa al Dret d'Accés a la informació pública de l'Ajuntament de Barcelona, aprovada el 19 de novembre de 2015, modificada el 17 d'octubre de 2019 i publicada a la Gasetta Municipal de Barcelona en data 26 de novembre de 2019, s'implementa a nivell municipal les previsions de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i de bon govern.”
- Que, “d'acord amb el previst al punt 5.4.2.II de la citada instrucció municipal, ‘si concorre alguns dels límits del dret d'accés regulats per la llei en els seus articles 21, 23 i 24, cal valorar també un accés parcial a la informació’.”
- Que, “en aquest sentit, l'article 21.1.f) estableix que ‘el dret d'accés a la informació pública pot ser denegat o restringit si el coneixement o divulgació de la informació comporta un perjudici per: **f) La intimitat i la resta de drets privats legítims**’.”
- Que, “en aquest cas en concret, es va fer entrega de la documentació sol·licitada pel Sr. (...) però ocultant els diversos fragments els quals **feien referència a terceres persones, en concret, a familiars del sol·licitant (...) a la fi de protegir el seu dret a la intimitat.**”

Juntament amb el seu escrit d'al·legacions, l'IMSS va aportar una còpia del fitxer (...), en què s'havien ressaltat els fragments que es van ocultar en la còpia lliurada al reclamant. S'observa que es tracta de les anotacions dels professionals dels serveis socials que fan referència a les terceres persones afectades (familiars del reclamant). En concret, les dades identificatives de les terceres persones (nom i cognoms) i les anotacions (observacions i comentaris) dels professionals dels serveis socials sobre el resultat de les entrevistes mantingudes amb les terceres persones, així com la informació que aquestes hagin pogut facilitar en les entrevistes sobre l'interessat i/o sobre la situació familiar. També es podrien haver ocultat les anotacions sobre les actuacions de coordinació entre els serveis socials i altres entitats socials, respecte de les terceres persones afectades.

En general, es tracta de les dades de salut de les terceres persones afectades i a d'altra informació sensible que podria afectar-ne la seva esfera íntima i personal.

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. En relació amb el dret d'accés de la persona interessada, l'article 15 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), preveu el següent (la negreta és de l'APDCAT):

“1. El interesado tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y,

en tal caso, derecho de acceso a los datos personales y a la siguiente información:

- a) los fines del tratamiento;
- b) las categorías de datos personales de que se trate;
- c) los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales, en particular destinatarios en terceros u organizaciones internacionales;
- d) de ser posible, el plazo previsto de conservación de los datos personales o, de no ser posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;
- e) la existencia del derecho a solicitar del responsable la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento de datos personales relativos al interesado, o a oponerse a dicho tratamiento;
- f) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;
- g) cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado, cualquier información disponible sobre su origen;
- h) 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.

2. Cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, el interesado tendrá derecho a ser informado de las garantías adecuadas en virtud del artículo 46 relativas a la transferencia.

3. El responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento. El responsable podrá percibir por cualquier otra copia solicitada por el interesado un canon razonable basado en los costes administrativos. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, y a menos que este solicite que se facilite de otro modo, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común.

4. El derecho a obtener copia mencionado en el apartado 3 no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.”

En relació amb el límit del dret d'accés referent a no afectar negativament els drets i llibertats dels altres, el considerant 63 de l'RGPD determina el següent:

“(…) Este derecho no debe afectar negativamente a los derechos y libertades de terceros, incluidos los secretos comerciales o la propiedad intelectual y, en particular, los derechos de propiedad intelectual que protegen programas informáticos. No obstante, estas consideraciones no deben tener como resultado la negativa a prestar toda la información al interesado. (...)”

En relació amb els drets previstos als articles 15 a 22 de l'RGPD, els apartats 3 i 4 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. (...)"

També en relació amb el dret d'accés, l'article 13 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), determina el següent:

"1. El dret d'accés de l'afectat s'ha d'exercir d'acord amb el que estableix l'article 15 del Reglament (UE) 2016/679.

Quan el responsable tracti una gran quantitat de dades relatives a l'afectat i aquest exerceixi el seu dret d'accés sense especificar si es refereix a totes o a una part de les dades, el responsable li pot sol·licitar, abans de facilitar la informació, que l'afectat especifiqui les dades o les activitats de tractament a què es refereix la sol·licitud.

2. El dret d'accés s'entén atorgat si el responsable del tractament facilita a l'afectat un sistema d'accés remot, directe i segur a les dades personals que garanteixi, de manera permanent, l'accés a la seva totalitat. A aquest efecte, la comunicació del responsable a l'afectat de la manera com aquest pot accedir al sistema esmentat és suficient per tenir per atesa la sol·licitud d'exercici del dret. No obstant això, l'interessat pot sol·licitar del responsable la informació referida als extrems previstos a l'article 15.1 del Reglament (UE) 2016/679 que no s'inclogui en el sistema d'accés remot.

3. Als efectes establerts a l'article 12.5 del Reglament (UE) 2016/679 es pot considerar repetitiu l'exercici del dret d'accés més d'una vegada durant el termini de sis mesos, tret que hi hagi una causa legítima per fer-ho.

4. Quan l'afectat triï un mitjà diferent al que se li ofereix que suposi un cost desproporcionat, la sol·licitud s'ha de considerar excessiva, per la qual cosa l'afectat esmentat ha d'assumir l'excés de costos que la seva tria comporti. En aquest cas, només és exigible al responsable del tractament la satisfacció del dret d'accés sense dilacions indegudes."

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. Com a qüestió prèvia, cal determinar si el dret d'accés exercit pel reclamant té encaix en el dret d'accés a les dades pròpies regulat a la normativa de protecció de dades.

Tal com s'ha assenyalat a l'antecedent 1r d'aquesta resolució, en data (...) /2022 el reclamant va presentar davant l'Ajuntament de Barcelona una sol·licitud en què indicava que s'adreçava a "l'Oficina Municipal de Transparència" i demanava obtenir: "la totalidad de archivos, documentos, en que los servicios sociales de Barcelona hayan sido íntimamente parte y tengan que ver con mi persona, sea específicamente sobre mí o que sólo se relacione mínimamente conmigo, conforme la normativa en materia de protección de datos." En aquest escrit, assenyalava en diverses ocasions que la seva pretensió era exercir el dret d'accés a les seves dades personals.

En relació amb això, cal aclarir que la determinació sobre si el que es demana té o no encaix en l'exercici del dret d'accés a les dades pròpies depèn de la pretensió que l'interessat formula en la seva sol·licitud, malgrat que no invoqui expressament l'article 15 de l'RGPD. En aquest cas, el reclamant demanava accedir a la documentació i la informació relativa a la seva persona que estigués en poder dels serveis socials municipals.

L'article 24.3 de l'LTAIPBG disposa que: "Les sol·licituds d'accés a la informació pública que es refereixin només a dades personals del sol·licitant s'han de resoldre d'acord amb la regulació del dret d'accés que estableix la legislació de protecció de dades." Per tant, escau considerar que la petició del reclamant encaixa amb l'exercici del dret d'accés a les pròpies dades previst a l'article 15 de l'RGPD, malgrat que s'hagués tramitat com una sol·licitud d'exercici del dret d'accés a la informació pública, d'acord amb el previst a la normativa de transparència.

Dit això, escau concloure que aquesta reclamació s'ha d'analitzar des del punt de vista del dret d'accés a les pròpies dades, regulat per la legislació de protecció de dades.

Finalment, cal assenyalar que en aquesta resolució només s'analitza l'actuació de l'IMSS, que és l'entitat responsable del tractament de dades derivat de la gestió dels serveis socials bàsics del sistema públic de serveis socials (segons consta en el registre d'activitats de tractament de l'Ajuntament de Barcelona).

A banda d'això, cal indicar que l'IMSS és l'entitat que disposa de la informació sol·licitada pel reclamant i la responsable de tramitar la petició que va formular, tal com es desprèn de l'ofici d'acusament de rebuda de (...) /2022 i de l'ofici de resposta de (...) /2023, que s'han analitzat a l'antecedent 4t d'aquesta resolució. Per tant, l'actuació del departament de transparència municipal restaria dins de les funcions de seguiment de les sol·licituds d'accés a la informació pública, segons s'infereix de la Instrucció relativa al dret d'accés a la informació pública a la qual es remet l'IMSS en el seu darrer escrit d'al·legacions, de data 14/06/2024.

4. Un cop exposat el marc normatiu aplicable, a continuació escau analitzar si l'IMSS va resoldre i notificar el dret d'accés exercit per la persona reclamant dins el termini previst per la normativa aplicable.

D'acord amb l'article 12.3 de l'RGPD, l'IMSS havia de resoldre i notificar la petició d'exercici del dret sol·licitat en el termini màxim d'un mes, a comptar des de la data de recepció de la sol·licitud. De conformitat amb l'article 21.3.b de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC), i l'article 41.7 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (LRJPCat), el còmput del termini màxim en procediments iniciats a instància de part (com és aquest cas) s'inicia des de la data en què la sol·licitud va tenir

entrada en el registre de l'òrgan competent. Així mateix, el termini màxim ho és per resoldre i notificar (art. 21 LPAC), de manera que abans de finalitzar aquest termini cal haver notificat la resolució, o si més no poder acreditar l'intent de notificació (art. 40.4 LPAC).

Cal indicar que el termini d'un mes es pot prorrogar per dos mesos més, tenint en compte la complexitat i el nombre de sol·licituds. El responsable del tractament ha d'informar l'interessat sobre qualsevol d'aquestes pròrrogues, dins del termini d'un mes de la recepció de la sol·licitud, i indicar el motiu de la dilació (art. 12.3 RGPD). D'acord amb aquesta previsió, en data (...)/2022 el reclamant va ser informat que el termini màxim per resoldre la seva petició passava a ser el (...)/2023, perquè s'havia acordat prorrogar-lo per 15 dies hàbils més, atesos el volum i la complexitat de la informació sol·licitada.

No obstant això, l'entitat reclamada no va respondre al reclamant fins el dia (...)/2023. En conseqüència, des del punt de vista formal escau concloure que l'IMSS va respondre la sol·licitud d'exercici del dret d'accés extemporàniament, és a dir, quan ja s'havia superat el termini de resolució d'un mes, prorrogat per 15 dies més.

5. Una vegada assentat l'anterior, escau analitzar el fons de la reclamació, és a dir si, d'acord amb els preceptes transcrits al fonament de dret 2n, escau l'accés a les dades en els termes que ho va sol·licitar el reclamant.

Com a punt de partida, cal tenir en compte que l'article 15 de l'RGPD configura el dret d'accés com el dret de l'afectat a obtenir informació sobre les seves pròpies dades personals objecte de tractament i a accedir-hi, així com informació sobre les finalitats del tractament, les categories de dades personals, els destinataris als quals s'han comunicat o es comunicaran les dades personals i la resta de punts que detalla l'article 15.1 de l'RGPD. A més, l'article 15.3 de l'RGPD reconeix expressament el dret de qualsevol persona que el responsable del tractament li faciliti una còpia del document on constin les dades personals a les quals ha sol·licitat accedir, llevat que aquest accés afecti negativament els drets i llibertats de terceres persones afectades (article 15.4 de l'RGPD).

El dret d'accés és un dret personalíssim i constitueix una de les facultats essencials que integren el dret fonamental a la protecció de dades personals. Mitjançant aquest dret, el titular de les dades pot conèixer quines dades sobre la seva persona s'estan tractant. A més, aquest dret podria ser la base per exercir altres drets, com ara els de rectificació, supressió, limitació, portabilitat o oposició.

En la seva sol·licitud de data (...)/2022, el reclamant demanava obtenir tota la informació i la documentació que els serveis socials municipals tinguin sobre la seva persona. En aquest sentit, l'entitat reclamada li va entregar una còpia dels expedients que l'IMSS havia localitzat al seu nom (art. 15.3 RGPD).

Tot i això, l'entitat reclamada va ocultar diversos fragments d'un expedient dels serveis socials. En el marc d'aquest procediment de reclamació de tutela, l'entitat reclamada va explicar que s'havien ocultat les parts que feien referència a les terceres persones afectades, per protegir-ne la intimitat, segons el que preveu la normativa sectorial dels serveis socials (art. 10.d Llei 12/2007) i a la normativa de transparència (art. 21.1.f LTAIPBG).

Cal partir de la premissa que les anotacions (observacions i comentaris) dels professionals dels serveis socials que facin referència a una persona física identificada o identificable es consideren dades personals de la persona interessada (art. 4.1 RGPD).

Per determinar si el reclamant pot accedir a les dades pròpies o de terceres persones que figurin en la informació ocultada de l'expedient dels serveis socials, cal tenir en compte si hi concorren les causes de denegació del dret d'accés previstes a l'article 23 de l'RGPD, o d'altres límits previstos a l'article 15.4 de l'RGPD i a la normativa sectorial. En relació amb el dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials, l'article 10 de la Llei 12/2007 preveu que qualsevol persona té dret a reclamar i rebre informació veraç sobre els serveis; i, en concret, l'article 10.b preveu que tenen dret a: "b) Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient."

Per tant, la normativa sectorial dels serveis socials preveu, expressament, que la persona usuària dels serveis socials (en aquest cas, el reclamant) té dret a accedir a la informació sobre la seva persona que consti en el seu expedient, llevat que afecti el dret a la intimitat de terceres persones i/o hi concorri alguna limitació legal. A banda d'això, l'article descrit preveu una restricció en l'accés a les anotacions del personal professional contingudes en els expedients de serveis socials (art. 10.b *in fine* Llei 12/2007), que portaria a limitar l'accés a aquesta informació.

No obstant això, tal com s'ha pronunciat aquesta Autoritat (per tots, els dictàmens CNS 28/2014, CNS 44/2021, CNS 58/2021 i en la resolució PT 125/2021, que es poden consultar al seu [web](#)), no totes les anotacions dels professionals de serveis socials resulten excloses de l'accés en virtut de l'article 10.b *in fine* de la Llei 12/2007, perquè una interpretació àmplia del concepte "anotacions" portaria a deixar buit de contingut el dret d'accés. És per això que escauria reconèixer el dret d'accés a les anotacions, per exemple, que reflecteixin el contingut d'una entrevista que mantingui la persona professional de serveis socials amb el reclamant, com a persona usuària entrevistada, tenint en compte que aquesta és l'actuació habitual en la intervenció dels serveis socials.

D'altra banda, les anotacions que estarien excloses de l'accés serien aquelles que, si s'hi accedís, perjudicarien l'objectiu del servei prestat i, en definitiva, l'interès de la mateixa persona afectada. En aquest darrer cas, per fer aquesta valoració sempre que sigui possible cal tenir en compte l'opinió dels professionals autors de les anotacions. Finalment, si l'expedient sol·licitat conté dades personals de l'interessat i de les terceres persones afectades (art. 15.4 RGPD), en cada cas caldria fer una ponderació entre el dret de l'interessat a accedir a aquesta informació i el dret de les terceres persones a la protecció de les seves dades personals.

Respecte d'això, el Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE), en la sentència de data 04/05/2023 (assumpte número C-487/21), determina que el dret a obtenir una còpia de les dades personals té el seu límit en l'exigència establerta expressament en l'article 15.4 de l'RGPD, de no afectar negativament els drets i llibertats dels altres. Segons el TJUE, d'aquesta disposició és desprèn que l'exigència de garantir a l'interessat un accés ple i complet a les dades personals pròpies, mitjançant el lliurament d'una còpia d'aquestes dades, no pot arribar a permetre que es vulnerin els drets i llibertats d'uns altres. En cas de conflicte entre l'exercici del dret d'accés ple i complet a les dades personals i els drets o

llibertats d'uns altres, escau fer una ponderació i, sempre que sigui possible, cal optar per modalitats de comunicació de les dades personals que no vulnerin els drets o llibertats d'uns altres. Això tenint en compte que, tal com es desprèn del considerant 63 de l'RGPD, aquestes consideracions no han de tenir com a resultat la negativa a facilitar tota la informació a l'interessat.

En aquest cas, l'entitat reclamada va entregar al reclamant diversos expedients que fan referència a la seva persona, entre els quals un expedient dels serveis socials obert a nom seu. El reclamant va accedir a les observacions i comentaris dels professionals dels serveis socials que consten en l'expedient esmentat i va ocultar la informació de les terceres persones afectades (familiars del reclamant) que hi figuren. En concret, es van ocultar el nom i cognoms i les anotacions que fan referència a les terceres persones i/o a la informació que aquestes hagin pogut facilitar en les entrevistes sobre l'interessat i/o la situació familiar.

Tal com s'indica en els antecedents, en general, la informació ocultada fa referència a l'estat de salut de les terceres persones, que són categories especials de dades (art. 9 RGPD). També, a d'altra informació sensible que afecta l'esfera íntima i personal d'aquestes terceres persones i que s'ha de tractar amb especial reserva, tot i fer referència al reclamant o estar relacionada amb la seva situació familiar (art. 15.4 RGPD).

Tenint en compte les circumstàncies d'aquest cas, concretament la situació de conflicte entre les parts afectades ((...) i (...)), escau considerar que l'entitat reclamada va actuar de forma ajustada a dret, atès que va entregar al reclamant la documentació en què constaven les seves dades personals i va ocultar la informació que podria afectar els drets i llibertats de les terceres persones afectades (el dret a les seves dades personals, a la seva intimitat o, fins i tot, a la seva integritat física i moral).

En definitiva, escau desestimar aquesta reclamació pel que fa al fons, atès que l'entitat reclamada va fer efectiu el dret d'accés exercit pel reclamant, en la mesura que li va entregar la informació sobre la seva persona, que no estava afectada per cap causa legal de denegació. Tot i això, convé afegir que l'entitat reclamada hauria d'haver informat el reclamant sobre el motiu pel qual no escau l'accés a la informació anonimitzada.

Resolució

Per tot això, resolc:

1. Estimar parcialment la reclamació de tutela formulada pel reclamant contra l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona (IMSS). Pel que fa a la forma, escau estimar la reclamació, atès que l'IMSS no va respondre en termini la sol·licitud del reclamant. Pel que fa al fons, escau desestimar la reclamació, per les circumstàncies descrites en el fonament de dret 5è d'aquesta resolució.
2. Notificar aquesta resolució a l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona (IMSS) 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 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