

En esta resolución se han ocultado las menciones a la entidad afectada para dar cumplimiento al arte. 17.2 de la Ley 32/2010, dado que en caso de revelar el nombre de la entidad afectada, podrían identificarse también las personas físicas afectadas.

Identificación del expediente

Resolución de archivo de la información previa núm. IP 121/2021, referente a Aguas de (...)

Antecedentes

1. En fecha 24/03/2021, tuvo entrada en la Autoridad Catalana de Protección de Datos un escrito de una persona por el que formulaba una denuncia contra Aguas de (...), entidad prestadora de un servicio público, con motivo de un presunto incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales .

En concreto, la persona denunciante exponía que en fecha 16/03/2021 fue atendido en las oficinas de Aigües de (...), situadas en la (...), donde se dirigió para solucionar una incidencia de ese mismo día con el suministro del agua en su domicilio particular. A este respecto, la persona denunciante expone que cuando fue atendido por la persona que atendía al público, se "puso *nervioso y acabó gritando en más de una ocasión*", y también se dirigió al despacho del responsable del oficina para "*manifestarle la disconformidad con los hechos*". A raíz de este incidente, la persona denunciante añade que observó que la trabajadora que en un primer momento le había atendido, hablaba por teléfono, y de ahí infiere que "*esta señora había llamado al 112 de emergencias*". Al respecto, la persona denunciante se queja de que cuando volvió al puesto de trabajo que ocupa dentro del cuerpo de los mossos d'esquadra, uno de sus jefes, en concreto el "...", le pidió por los hechos sucedidos en la oficina de Aguas de (...), y le informó de que había tenido conocimiento de ello a través de una llamada de un tercer mozo de escuadra que, a su vez, había recibido una llamada directa de la trabajadora de Aguas de (...) informando de los hechos e identificando a la persona aquí denunciando a través del nombre y apellidos.

La persona aquí denunciante se queja de que la trabajadora de Aguas de (...) hiciera uso de sus datos personales (nombre y apellidos), a los que tuvo acceso con motivo de su puesto de trabajo en las oficinas del entidad, para identificarlo y explicar los hechos ocurridos a un agente del cuerpo policial por una vía "*No oficial*". También, añade que, durante la realización del trámite en la oficina de Aguas de (...), "*en ningún momento dijo que era Policía Mozo de Escuadra, pero que quizá alguien le reconoció como tal.*"

2. La Autoridad abrió una fase de información previa (núm. IP 121/2021), de acuerdo con lo que prevé el artículo 7 del Decreto 278/1993, de 9 de noviembre, sobre el procedimiento sancionador de aplicación a los ámbitos de competencia de la Generalidad, y el artículo 55.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (en adelante, LPAC), para determinar si los hechos eran susceptibles motivar la incoación de un procedimiento sancionador.

3. En esta fase de información, en fecha 22/06/2021, se requirió la entidad denunciada para que, entre otros, expusiera el relato sobre los hechos denunciado, y las circunstancias que llevaron a la persona que atendió la persona aquí denunciando a llamar al "112", y si en el

marco de la llamada se identificó a la persona aquí denunciando a través de su nombre y apellidos.

4. En fecha 07/07/2021, Aigües de (...) respondió el requerimiento mencionado a través de un escrito en el que exponía lo siguiente:

- Que *“ En fecha 16 de Marzo de 2021, la trabajadora de atención al público de las oficinas de Aguas de (...) ubicadas en la (...)de (...) atendió a un usuario que estaba muy alterado por un problema con el agua. Al ver que no le resolvían el problema tal y como él quería, este usuario se levantó de la mesa y se dirigió al despacho del Jefe de la Oficina. Abrió la puerta, sin llamar, y empezó a insultarle (llamándole “hijo de puta”). En ese momento, la trabajadora llamó al 112 y dijo: “llamo de la oficina de atención al público de aguas de (...), para informar que hay una persona muy alterada en la oficina y us pedimos que envíe una patrulla de mossos”. En ningún momento se llamó el nombre de este usuario ni su profesión .”*
- Que *“ Este usuario, después de insultar al jefe de la oficina volvió a la mesa de la trabajadora de atención al público y accedió a resolver el problema tal y como, desde Aigües de (...), se le proponía. Mientras la trabajadora atendía a ese usuario, llamaron del 112 para verificar que necesitaban la ayuda de los Mossos y se les dijo que la persona ya se había tranquilizado y que no hacía falta que enviaran a nadie. ”*

5. En fecha 26/04/2022, también en el seno de esta fase de información previa, el Área de Inspección de la Autoridad, mediante un oficio de 11/04/2022, requirió a la persona denunciante que en el plazo de 10 días hábiles, aportara la información relativa al nombre y apellidos de la persona que en el momento de los hechos denunciados ocupaba el puesto de “(...)”, así como la dirección de su puesto de trabajo, por para poder recoger su testimonio sobre los hechos denunciados, ya que la entidad denunciada negaba haber realizado ningún tratamiento indebido de sus datos personales. En el mismo oficio, se informaba a la persona denunciante que era imprescindible disponer de esa información para poder continuar las actuaciones inspectoras.

6. Como respuesta a este requerimiento, en fecha 02/05/2022, la persona denunciante presentó un escrito en el que identificaba a la persona que ocupaba el puesto de “(...)” en el momento de los hechos denunciados, a a través de su número de TIP (...) y el puesto de trabajo que ocupaba en el momento actual como “(...)” en la comisaria de mozos de escuadra de (...).

7. En fecha 13/09/2022, la Autoridad requirió más información a la entidad denunciada sobre los hechos denunciados. A este respecto, se requirió a la entidad para que confirmara si cuando la persona trabajadora habló por teléfono de emergencias del 112 (cuando llamó ella o cuando recibió la llamada del 112), no identificó en ningún momento de la conversación a la persona aquí denunciando a través de nombre y apellidos. También, para que informara sobre si algún trabajador de la entidad telefoneó a los mossos d'esquadra para exponer los hechos sucedidos en la oficina de Aigües de (...) e identificando a la persona aquí denunciando con nombre y apellidos.

8. En fecha 27/09/2022 , Aguas de (...) cumplió este requerimiento por medio de un escrito en el que manifestaba lo siguiente:

- Que " *Confirmamos que cuando la persona trabajadora de Aigües de (...) SA habló por teléfono de emergencias del 112 (cuando llamó ella o cuando recibió la llamada del 112), no identificó en ningún momento de la conversación a la persona a través de nombre y apellidos. "*
- Que " *No consta que ningún trabajador de Aguas de (...), SA llamara a los mossos d'esquadra para exponer los hechos sucedidos identificando a la persona con nombre y apellidos."*

La entidad denunciada aportaba, entre otra documentación, la declaración de la persona trabajadora que atendió el día de los hechos denunciados al aquí denunciante, y en la que se recoge, entre otros, lo siguiente:

- que no identificó a la persona denunciante en la llamada al "112" (" *sólo voy decir que había un hombre en la oficina que estaba mucho alterado . Jefe _ momento me pidieron más datos de esa persona ni yo les facilité "*) ;
- que sólo comunicó el " *incidente "* al jefe de la oficina (" *sólo al jefe de la oficina , que lo presencié al igual que yo , en primera persona "*);
- que todas las personas que había en la oficina (*clientes y trabajadores)* pudieron presenciar y escuchar los hechos sucedidos (" *Sí, había otros usuarios . Lo sintieron todo , ya que el tono que utilizaba era alto y, además , el despacho del jefe de la oficina está junto a las sillas donde esperan los usuarios . "*).

9. En fecha 28/09/2022, también en el seno de esta fase de información previa, la persona inspectora diligencia la conversación telefónica que mantiene con el (...) con núm. TIP (...) de la Comisaría de Mossos d'Esquadra de (...), con motivo de recavar su testimonio sobre los hechos denunciados, cuando ocupaba el puesto de "...". Al respecto, el testigo manifiesta lo siguiente:

- Que en la fecha de los hechos denunciados recibió la llamada de un agente del cuerpo de Mossos d'Esquadra, quien le explica que ha tenido conocimiento a través de una trabajadora de Aguas de (...), que la persona aquí denunciante ha causado un incidente en las oficinas de dicha entidad.
- Que no recuerda el nombre y apellidos ni el número de TIP del agente de Mossos d'Esquadra que le llamó para informarle sobre los hechos denunciados.

Fundamentos de derecho

1. De acuerdo con lo que prevén los artículos 90.1 de la LPAC y 2 del Decreto 278/1993, en relación con el artículo 5 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, y el artículo 15 del Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos, es competente para dictar esta resolución la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos.

El tratamiento de datos denunciado recae dentro del ámbito competencial de la Autoridad en virtud de lo previsto en el artículo 3.f) de la Ley 32/2010, en la medida en que este tratamiento se habría efectuado en el marco de la prestación de un servicio público que presta Aguas de (...).

2. A partir del relato de antecedentes, es necesario analizar los hechos denunciados que son objeto de la presente resolución de archivo.

La persona aquí denunciante se queja, en concreto, de que una persona trabajadora de Aigües de (...) tuvo acceso a sus datos personales (nombre y apellidos) con motivo de las tareas profesionales que desarrollaba en las oficinas de la entidad, e hizo un uso indebido cuando las empleó, en el transcurso de una conversación telefónica “*No oficial*” con un agente de los mossos d'esquadra, al identificarlo como el causante del incidente protagonizado aquella mañana en las dependencias de Aguas de (...). El agente de mossos d'esquadra que recibió la supuesta llamada, a su vez, habría llamado al superior jerárquico del aquí denunciante, el (...) de la comisaría, quien finalmente le habría pedido explicaciones y narrado todo el hilo de llamadas.

En relación con lo expuesto, cabe indicar que la persona denunciante sitúa la presunta conversación telefónica inicial entre la persona trabajadora de Aigües de (...) y el agente de mossos d'esquadra, en un marco privado, ajeno por tanto al de una denuncia policial en la que es obvio que la persona quien denuncia debe facilitar el máximo de datos e información que tenga al alcance sobre el hecho delictivo.

Por su parte, Aigües de (...), niega los hechos denunciados. A este respecto, la entidad ha mantenido, desde un inicio, que la persona empleada que atendió a la persona denunciando el día de los hechos, sólo realizó una llamada al teléfono de emergencias “112” para informar sobre el incidente que se estaba produciendo en la oficina, pero no identificó a la persona autora del incidente, a través del nombre o apellidos. Tampoco lo hizo cuando desde el “112” llamaron a la entidad para preguntar si enviaban a una patrulla de los mossos d'esquadra a la oficina. Asimismo, la entidad también niega que ninguno de sus trabajadores hubiera realizado la controvertida llamada directa a un agente de los mossos d'esquadra, que es la opción que apuntaba a la persona denunciante en su queja.

A este respecto, teniendo en cuenta las dos versiones sobre los hechos sucedidos, esta Autoridad requirió el testimonio de la persona que en el momento de los hechos denunciados ocupaba el puesto de (...) en la comisaría donde trabajaba el aquí denunciante y que le habría informado que había recibido una llamada de un mozo de escuadra explicándole los hechos sucedidos en las oficinas de Aigües de (...). Este testigo confirmó haber recibido una llamada de un compañero mozo de escuadra para explicarle que, una trabajadora de Aigües de (...) la había llamado e identificado al aquí denunciante como la persona autora de un incidente en las oficinas de la entidad. Ahora bien, el (...) no recordaba el nombre del agente de mossos d'esquadra que le llamó para comunicarle esa información.

En este punto, resultaba imprescindible conocer la identidad del mozo de escuadra que habría mantenido la controvertida conversación con la empleada de Aigües de (...) para continuar con las investigaciones y, en concreto, para requerirle testimonio sobre la controvertida llamada. En efecto, y sin poner en cuestión que el (...) fue informado telefónicamente por un compañero mozo de escuadra sobre los hechos sucedidos en las oficinas de la entidad, la información de que se dispone no es suficiente para acreditar fehaciente las circunstancias en que habría tenido lugar la presunta llamada inicial entre la trabajadora de Aguas de (...) y el mozo de escuadra, ni siquiera que ésta se llegara a producir, o menos que fuera la origen de la eventual filtración de los datos relativos al nombre y apellidos del aquí denunciante en relación al incidente en las oficinas de Aigües de (...).

Al respecto cabe poner de manifiesto que la naturaleza de la información revelada tampoco puede considerarse un indicio suficiente de una eventual filtración de estos datos por parte de una persona empleada de Aigües de (...), dado que no sólo su personal y la propia persona denunciante podían tener conocimiento. Así cuando el (...) manifiesta haber recibido a través de una llamada de un compañero del cuerpo de mozos de escuadra, si bien permite inferir que el autor de esa llamada conocía la identidad de la persona aquí denunciante y los hechos sucedidos en las oficinas de Aguas de (...), también es cierto que se trataban de unos datos que dicho mozo de escuadra también podría haber conocido por terceras personas, y no forzosamente por una persona trabajadora de Aguas de (...).

Así, no se puede descartar que hubiera podido obtener la información por medio de otros clientes que esperaban a ser atendidos en la oficina de la entidad, quienes presenciaron todo el incidente, y que podrían haber reconocido al aquí denunciante, y comunicar esta información ellos mismos, oa través de un familiar o amigo, al mozo de escuadra autor de la llamada al (...), o quizás él mismo, sólo con la descripción física del aquí denunciante podría haber identificado al compañero de profesión y vecino del municipio.

Así las cosas, hay que tener en consideración que el procedimiento administrativo sancionador es especialmente garantista por razón de las consecuencias que del mismo se pueden derivar. Por ello resulta necesaria, para su incoación, la existencia de elementos probatorios o indicios racionales suficientes que permitan imputar la comisión de una infracción a la entidad denunciada, elementos que no concurren en caso de que se examina

No puede obviarse que al derecho administrativo sancionador le son de aplicación, con alguna matización pero sin excepciones, los principios inspiradores del orden penal, resultando clara la plena virtualidad de los principios de presunción de inocencia e *in dubio pro reo* en el ámbito de la potestad sancionadora, que desplaza a quien acusa la carga de probar los hechos y su autoría. En definitiva, que la presunción de inocencia debe regir siempre y sin excepciones en el ordenamiento sancionador y debe ser respetada en la imposición de cualquier sanción.

Por tanto, en base al derecho a la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa, mientras no se demuestre lo contrario (art. 53.2.b LPAC), procede el archivo de las presentes actuaciones.

3. De conformidad con todo lo expuesto en el fundamento de derecho 2º, y dado que durante las actuaciones llevadas a cabo en el marco de la información previa no se ha acreditado, en relación con los hechos que se han abordado en la misma resolución, ningún hecho que pueda ser constitutivo de alguna de las infracciones previstas en la legislación sobre protección de datos, procede acordar su archivo.

El artículo 10.2 del Decreto 278/1993, de 9 de noviembre, sobre el procedimiento sancionador de aplicación a los ámbitos de competencia de la Generalidad, prevé que "(...) no se formulará pliego de cargos y se ordenará el sobreseimiento del expediente y el archivo de las actuaciones cuando de las diligencias y de las pruebas practicadas, resulte acreditada la inexistencia de infracción o responsabilidad. Esta resolución se notificará a los interesados". Y el artículo 20.1) del mismo Decreto determina que procede el sobreseimiento: "c) Cuando no se ha acreditado la existencia de responsabilidad, o bien se ha producido la extinción de ésta."

Por tanto, resuelvo:

1. Archivar las actuaciones de información previa número IP 121/2011, relativas a Aigües de (...)
2. Notificar esta resolución a Aguas de (...) ya la persona denunciante.
3. Ordenar la publicación de la resolución en la web de la Autoridad (apdcat.gencat.cat), de conformidad con el artículo 17 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa de acuerdo con el artículo 14.3 del Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos, las personas interesadas pueden interponer, con carácter potestativo, un recurso de reposición ante la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente de su notificación, de acuerdo con lo que prevé el artículo 123 y siguientes de la Ley 39/2015. También se puede interponer directamente un recurso contencioso administrativo ante los juzgados de lo contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente de su notificación, de acuerdo con los artículos 8, 14 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

Asimismo, las personas interesadas pueden interponer cualquier otro recurso que considere conveniente para defender sus intereses.

La directora,