

## Identificación del expediente

Resolución de procedimiento sancionador núm. PS 49/2021, referente a Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, SA (Aigües de Barcelona).

## Antecedentes

1. En fecha 26/03/2021, tuvo entrada en la Autoridad Catalana de Protección de Datos un escrito de D<sup>a</sup>. (...) por el que formulaba denuncia contra la Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, SA (en adelante, Aigües de Barcelona), con motivo de un presunto incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales.

La persona denunciante exponía que desde el año 2019 empezó a recibir recibos bancarios de Aigües de Barcelona en su cuenta bancaria que iban dirigidas a nombre de otras personas. Aportaba los recibos que corroboraban lo denunciado.

2. La Autoridad abrió una fase de información previa (núm. IP 124/2021), 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 de motivar la incoación de un procedimiento sancionador.

3. En esta fase de información, en fecha 20/05/2021 se requirió la entidad denunciada para que:

- Identificara a la persona titular del contrato de suministro de agua núm. (...)
- Identificara si tenía constancia de los hechos denunciados y, en tal caso, explicitara cómo había conocimiento y las medidas adoptadas en relación con estos hechos.
- Indicara los motivos por los que habría emitido los recibos correspondientes a la persona denunciante a nombre de otras personas que posteriormente se habrían enviado al cobro al número de cuenta bancaria de la persona denunciante.
- Explicitar cuál es el sistema empleado para la emisión de recibos y el posterior envío al cobro bancario.

4. En fecha 02/06/2021, Aigües de Barcelona presentó un escrito en el que solicitaba una ampliación del plazo para aportar la información requerida.

Se acordó ampliar el plazo de 10 días concedido a la entidad denunciada para aportar la información requerida por otros 5 días.

5. En fecha 18/06/2021, Aigües de Barcelona respondió el requerimiento mencionado a través de escrito en el que exponía, que:

- La persona titular del referido contrato de suministro de agua era el sr. (...). En fecha 23/01/2019, en relación con este contrato se solicitó un cambio de domiciliación bancaria, siendo la titular de la cuenta bancaria asociada la persona denunciante.
- El día 1/02/2021, la persona denunciante llamó al servicio de atención al cliente y advirtió que estaba recibiendo recibos en los que aparecían identificadas otras personas. Desde Aigües de Barcelona se le informó de que era necesario que aportara los recibos bancarios para poder analizar con mayor rapidez la incidencia, sin perjuicio de que se registró su petición y se le confirmó que únicamente estaba pagando el consumo que le correspondían y que, en ningún caso, estaba abonando facturas de otras pólizas de suministro.
- En fecha 9/02/2021, la persona denunciante formuló la misma reclamación a través de la web de Aigües de Barcelona. Pero dado que los documentos adjuntos no se podían abrir, volvieron a solicitarlos en un formato diferente. El 16/02/2021, la persona envió su factura, pero no los recibos bancarios.
- En fecha 5/05/2021 los operadores de atención telefónica elevaron los hechos a un responsable de atención al cliente de la compañía quien contactó de inmediato con la delegada de protección de datos.
- En fecha 28/05/2021 la delegada de protección de datos emitió una comunicación a la persona denunciante en la que informaba de que habían procedido a la rectificación.
- La causa de la incidencia había sido un error no-sistemático y humano de algunos operadores del Área de Atención al Cliente que, al atender a la llamada de usuarios del servicio, en el momento de identificarlos y verificar sus datos, en caso de ser nuevos usuarios y no estar registrados en el sistema, no aplicaron correctamente el procedimiento establecido, es decir, en el caso de clientes o usuarios no registrados se debía "crear" un nuevo cliente/usuario y, en lugar de hacerlo de este modo, fueron "editando" sobre el DNI de la persona denunciante (que era la última "ficha" de cliente editada y, por tanto, la que emergía por defecto). Esto motivó que en la remesa bancaria, asociada al número de cuenta de la reclamante, se asoció erróneamente a los nombres y apellidos de estos nuevos usuarios. Esto ocurrió en 11 facturas, que cargo estaba domiciliado en la cuenta titularidad de la persona denunciante.
- Las medidas que se han adoptado en relación con los hechos sucedidos, entre otros, son:
  - se elimina el registro de cliente de la persona denunciante del programa informático y se vuelve a crear con los datos correctos.
- Se han introducido mejoras en el procedimiento de atención a los clientes: en todas las pantallas de los clientes/usuarios, ya no se selecciona ningún cliente/usuario por defecto, sino que se obliga al operador del servicio de atención al cliente a buscar o crear un nuevo cliente/usuario concreto. Se garantiza así que no resulte posible "editar" cuando no corresponde, que es el hecho ocurrido en el presente caso y las únicas opciones posibles sean "nuevo" o "buscar", habiéndose suprimido la opción de editar".

La entidad denunciada adjuntaba en el escrito documentación diversa en apoyo de sus manifestaciones.

6. En fecha 28/09/2021, la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos acordó iniciar un procedimiento sancionador contra Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, SA (Aigües de Barcelona) por una presunta infracción prevista en el artículo 83.5.a), en relación con el artículo 5.1.e); todos ellos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que se refiere al tratamiento de datos personales ya la libre circulación de éstas (en adelante, RGPD). Este acuerdo de iniciación se notificó a la entidad imputada en fecha 28/09/2021. En fecha 09/10/2021 esta notificación fue rechazada por el sistema sin que la entidad denunciada hubiera accedido a la misma.

En fecha 25/10/2021 volvió a practicarse la notificación. La entidad imputada accedió el día 02/11/2021.

7. En fecha 16/11/2021, Aigües de Barcelona formuló alegaciones al acuerdo de iniciación, que se abordan en el apartado 2 de los fundamentos de derecho.

La entidad imputada aportaba con su escrito documentación diversa.

8. En fecha 13/01/2022, la persona instructora de este procedimiento formuló una propuesta de resolución, por la que proponía que la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos impusiera una sanción a Aigües de Barcelona consistente en una multa de 4.000 euros (cuatro mil euros), como responsable, de una infracción prevista en el artículo 83.5.a) en relación con el artículo 5.1.d), ambos del RGPD.

Esta propuesta de resolución se notificó en fecha 20/01/2022 y se concedía un plazo de 10 días para formular alegaciones.

9. En fecha 31/01/2022, la entidad imputada pagó por adelantado 2.400 euros (dos mil cuatrocientos euros), correspondientes a la sanción pecuniaria propuesta por la persona instructora en la propuesta de resolución, una vez aplicadas las reducciones previstas en el artículo 85 de la Ley 39/2015.

10. En fecha 04/02/2022, la entidad imputada presentó un escrito en el que reconocía su responsabilidad en los hechos imputados y acreditaba haber realizado el pago voluntario adelantado de la sanción pecuniaria que la persona instructora proponía.

Hechos probados

Entre los días 21/09/2019 y 29/03/2021, Aigües de Barcelona emitió un total de 12 facturas y los correspondientes recibos de domiciliación bancaria con datos personales erróneos. En concreto, asignó nombres y apellidos de 5 usuarios distintos al DNI de la persona denunciante. Por esta razón, los recibos bancarios se enviaron al cobro a la cuenta bancaria de la persona denunciante con los nombres y apellidos de personas distintas al titular de la cuenta bancaria.

#### Fundamentos de derecho

1. Son de aplicación a este procedimiento lo que prevén la LPAC, y el artículo 15 del Decreto 278/1993, según lo que prevé la DT 2ª de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos. De conformidad con los artículos 5 y 8 de la Ley 32/2010, la resolución del procedimiento sancionador corresponde a la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos.

Es aplicable el artículo 3 f) de la Ley 32/2010 que dispone que el ámbito de actuación de la Autoridad Catalana de protección de Datos comprende los ficheros y los tratamientos que llevan a cabo: f) Las demás entidades de derecho privado que prestan servicios públicos por medio de cualquier forma de gestión directa o indirecta, si se trata de ficheros y tratamientos vinculados a la prestación de estos servicios.

2. De conformidad con el artículo 85.3 de la LPAC, tanto el reconocimiento de responsabilidad como el pago voluntario adelantado de la sanción pecuniaria propuesta comportan la aplicación de unas reducciones. La efectividad de estas reducciones está condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso por vía administrativa contra la sanción. Para ambos casos, los apartados 1 y 2 del artículo 85 de la LPAC contemplan la terminación del

Aunque Aigües de Barcelona presentó alegaciones al acuerdo de iniciación, no ha formulado alegaciones a la propuesta de resolución, ya que se ha acogido a ambas opciones para reducir el importe de la sanción. Sin embargo, se considera oportuno reiterar a continuación lo más relevante de la respuesta motivada que la persona instructora dio a las alegaciones ante el acuerdo de iniciación.

2.1. Aigües de Barcelona admitió los hechos, pero alegó que habían sido ocasionados por un error humano y adujo carencia de intencionalidad.

Por lo que se refiere a la causa de la emisión de recibos con datos erróneos, la entidad denunciada señalaba como causa un error humano a la hora de aplicar los procedimientos establecidos y recalca que no se trataba de un error en el sistema. Al respecto, conviene subrayar que este error humano no se hubiera producido si el sistema hubiera dispuesto de los controles necesarios para evitar que se pudiera editar por defecto el último registro utilizado. En efecto, el error humano fue posible porque el sistema de gestión de los clientes (antes de aplicar la medida correctora que después se llamará) mostraba en pantalla por defecto el último registro del cliente/usuario utilizado y permitía introducir datos, así como reescribir sobre. Pues bien, según afirmaba Aigües de Barcelona, esto habría propiciado que algunos operadores introdujeran en la ficha de cliente de la persona denunciando datos de usuarios que llamaban por teléfono y que no estaban registrados. Cabe destacar que en este caso se produjeron errores en 12 facturas y los correspondientes recibos bancarios de la persona denunciante. Además, estas facturas y los correspondientes recibos bancarios que deberían haber ido a

nombre de la persona denunciante se emitieron con el nombre y apellidos de 5 personas distintas. Y aunque no hubiera intencionalidad, se considera que la entidad imputada no extremó la diligencia necesaria para evitar que se produjera el error. Es más, en este caso no se trata de un error humano puntual, sino que el error se repitió varias veces, en relación con datos de varias personas, y también se prolongó durante mucho tiempo (21/09/2019 y 29/03/2021).

Se considera que estos errores no se hubieran producido si Aigües de Barcelona hubiera adoptado las medidas de control adecuadas. Porque con un simple cambio en el sistema de gestión de clientes se hubiera impedido que los operadores de atención al cliente pudieran introducir los datos de otros usuarios en la cuenta de la persona denunciante. De hecho, la entidad imputada ya comunicó a la Autoridad que había adoptado una medida correctora en el sistema para evitar que volvieran a producirse hechos similares al caso que nos ocupa. En concreto, se impidió que se pudiera editar el último registro utilizado y, después de este cambio, cuando llama a un usuario sólo se puede escoger entre dos opciones: "Nuevo" o "Buscar". Esto evita que se puedan introducir datos de otro usuario en el registro de otro cliente. Por tanto, teniendo en cuenta lo anterior, se considera que la entidad imputada no había implementado en el sistema de gestión de clientes los controles necesarios para evitar que las personas de atención al cliente introdujeran datos erróneos en el sistema.

Cabe recordar que el RGPD obliga al responsable del tratamiento a realizar una evaluación del riesgo del tratamiento para los derechos y libertades de las personas físicas afectadas por el mismo ya adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que sean adecuadas para garantizar un adecuado nivel de seguridad al riesgo detectado (artículo 32.1). Además, también obliga a realizar procesos de verificación, evaluación y valoración regulares para comprobar la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento (artículo 32.1. d)). Y en cuanto a la actuación de los operadores de atención al cliente que, según dice la entidad imputada, no siguieron el procedimiento establecido por la empresa a la hora de introducir los datos de los nuevos usuarios, cabe recordar que el mismo artículo 32.4 dispone que el responsable del tratamiento deberá adoptar medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo su autoridad y tenga acceso a datos personales, sólo pueda tratar estos datos siguiendo instrucciones del responsable del tratamiento. Pues bien, en caso de que nos ocupa es evidente que la entidad imputada no tenía implementadas las medidas técnicas necesarias para evitar el riesgo de que se introdujeran datos erróneos en el sistema informático, ni tampoco había establecido los controles necesarios para garantizar que los operadores de atención al cliente siguieran los procedimientos que la empresa alega que tenía implementados.

Por lo que se refiere a la falta de intencionalidad, cabe decir que el dolo o la intencionalidad no es un elemento del tipo de la conducta infractora. En efecto, en materia de protección de datos, la jurisprudencia no exige que la conducta infractora se haya producido con dolo o intencionalidad, sino que basta con que haya intervenido negligencia o falta de diligencia. Cabe citar, por todas, la Sentencia de la Audiencia Nacional de 05/02/2014 (RC 366/2012) dictada en materia de protección de datos, la cual sostiene que la condición de responsable de tratamiento

de datos personales “impone un deber especial de diligencia a la hora de llevar a cabo el uso o tratamiento de las datos personales o su cesión a terceros, en lo que concierne al cumplimiento de los deberes que la legislación sobre protección de datos establece para garantizar los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas físicas, y especialmente su honor e intimidad personal y familiar, cuya intensidad se encuentra potenciada por la relevancia de los bienes jurídicos protegidos por aquella norma.”

Por eso se considera que esta alegación no puede prosperar.

## 2.2. Sobre la actuación diligente de Aigües de Barcelona como responsable del tratamiento.

Seguidamente, la entidad imputada aducía que su actuación había sido diligente y proactiva. Que desde el momento en que tuvo conocimiento de los errores en la asignación de los nombre y apellidos, la persona responsable de atención al cliente informó a la Delegada de Protección de Datos, por lo que se colaboró facilitando la información y los antecedentes necesarios para que la DPD pudiera analizar los hechos y emitir informe.

Sin embargo, esta alegación no puede tener éxito, porque desde que la persona denunciante puso en conocimiento del Servicio de atención al cliente que estaba recibiendo sus recibos bancarios a nombre de otras personas (01/02/2021) hasta que la persona delegada de protección de datos le comunicó que se habían rectificado los datos erróneos (28/05/2021) pasaron casi cuatro meses. Y desde que la persona denunciante se quejó en el Servicio de atención al cliente hasta que la persona responsable contactó con la persona delegada de protección de datos (05/05/2021) pasaron tres meses. Cabe destacar también que desde el servicio de atención al cliente se pedía a la persona denunciante que aportara los recibos incorrectos, que ésta les aportó, pero al no poder abrir el fichero se le insistió en que los aportara con otros formatos. La entidad imputada aducía precisamente que la razón por la que no se solucionó antes la queja de la persona denunciante era que la persona no aportó sus recibos. Sin embargo, esta razón no es admisible porque Aigües de Barcelona podía perfectamente consultar sus registros para saber si los recibos bancarios (y las facturas) que había emitido y girado en la cuenta de la persona aquí denunciante estaban a su nombre oa nombre de otras personas . Por tanto, debería haber adoptado una actitud proactiva para solucionar la queja en el menor tiempo posible. Pero no lo hizo hasta que no intervino la persona delegada de protección de datos. Por eso no se puede considerar que Aigües de Barcelona hubiera adoptado una actitud diligente y proactiva, dado que durante tres meses no realizó ninguna acción encaminada a esclarecer los hechos y modificar los datos erróneos. Esto vulnera el principio de exactitud de los datos, pues no se adoptaron todas las medidas razonables para rectificar sin dilación los datos erróneos. Cabe destacar también que la vulneración del principio de exactitud de los datos comportó que se revelaran datos personales de terceras personas (nombres y apellidos) a la persona aquí denunciante. En este sentido, la vulneración del principio de confidencialidad de los datos de las terceras personas afectadas se debe a la vulneración del principio de exactitud de los datos.



Entre la documentación que aportaba la empresa imputada, se encontraba un informe de fecha 06/05/2021 de la persona DPD sobre el caso que nos ocupa. A continuación se transcriben aquellas partes del informe que tienen interés para el caso que se analiza.

Descripción de los riesgos detectados:

- Asignación errónea de nombres y apellidos a una ficha de cliente con el DNI de la interesada, que ha supuesto remesas bancarias al número de cuenta de su titularidad con nombres y apellidos que no se correspondían. Por tanto, los datos no eran exactos.
- Se ha revelado datos de usuarios, en concreto, el nombre y apellidos a un tercero ajeno, debido a la asociación de sus datos al DNI de la titular de la cuenta bancaria (la persona denunciante) hecho que ha provocado emisión de recibos con el nombre y apellidos que no se correspondían, a los que la persona ha tenido acceso.
- Retraso en la detección de la violación de integridad y confidencialidad.
- Retraso en la atención del derecho de rectificación ejercido por la persona interesada, en relación con los datos identificativos que aparecían en su recibo bancario.
- No aplicación correcta de los procedimientos de gestión de requerimientos por parte de algunos de los operadores de atención telefónica de clientes de Aigües de Barcelona.

Descripción de las medidas propuestas:

- Rectificación y asignación correcta de nombre y apellidos de la persona interesada en relación a sus datos bancarios.
- Atención inmediata del derecho de rectificación ejercido por la persona interesada, sin necesidad de esperar al envío por parte de ésta de los recibos bancarios.
- Recordar a los operadores de atención al cliente, la obligación de aplicar los procedimientos establecidos y difundidos.
- Incorporación de controles adicionales a los ya existentes, para rastrear errores y que ayuden a minimizar la posibilidad de que se cometan errores humanos involuntarios, por parte de los operadores de atención al cliente.
- Aplicación de mejoras en el procedimiento de atención de requerimientos, suprimiendo la opción de seleccionar a un cliente/usuario por defecto, para evitar errores en la ejecución del procedimiento por parte de algunos operadores de atención al cliente.

En definitiva, del análisis conjunto de los hechos considerados probados y de la documentación aportada por Aigües de Barcelona se desprende que la actitud del responsable del tratamiento no fue ni proactiva ni diligente. En consecuencia, se considera que su alegación no puede prosperar.

### 2.3 Sobre las medidas correctoras.

En su escrito de alegaciones, la entidad imputada también informaba a la Autoridad de las medidas correctoras concretas adoptadas para evitar que se volviera a producir un incidente de seguridad similar.

En cuanto a las medidas técnicas:

- “- Eliminación de la cuenta/usuario del programa SIEBEL que asocia a clientes y usuarios (en este caso, titulares de cuenta no titulares de póliza) con su cuenta bancaria con el fin de evitar posibles errores futuros.
- Nueva creación en el programa SIEBEL de la cuenta/usuario, incorporando los datos correctos de su nombre y apellidos, respecto de su DNI y de la cuenta bancaria de su titularidad.
- Correcta asignación de domiciliación *bancaria* con los datos correctos de nombre y apellidos de la a SICAB (programa utilizado por *Aigües* de Barcelona para gestionar el proceso de facturación) para que los próximos recibos bancarios que genere la entidad bancaria estén correctamente identificados con el su nombre y apellidos asociados a su número de cuenta”.

Adopción de medidas adicionales para rastrear los errores humanos:

- “- Se ha mejorado la auditoría a nivel del cliente/usuario (de los nombres y apellidos), a fin de facilitar al operador del servicio de atención al cliente ya los operadores del backoffice el análisis de incidencias al respecto , mejorando el registro indicador con el detalle de cualquier cambio que se realice en el nombre-apellidos de la cuenta bancaria.
- Se ha aplicado una mejora en el procedimiento de atención de requerimientos. En todas las pantallas de los clientes/usuarios, ya no se selecciona a ningún cliente/usuario por defecto, sino que se obliga al operador del servicio de atención al cliente a buscar o crear un nuevo cliente/ usuario concreto. No resulta posible "editar" cuando no corresponde. Se ha suprimido la opción de editar”.

En cuanto a las medidas organizativas:

“En fecha 3 de junio de 2021 se envió un comunicado informativo a los operadores para difundir las mejoras en el procedimiento.

El Servicio de Atención al Cliente procedió a rectificar los datos erróneos y, en fecha 28/05/2021, se envió comunicación a la interesada conforme se había atendido a la petición de rectificación y se pedía disculpas por la demora”.

La Autoridad valora positivamente las medidas correctoras técnicas y organizativas implementadas para evitar que vuelva a producirse un incidente de seguridad similar al que nos ocupa. Ahora bien, es necesario aclarar que la adopción de medidas correctoras no desvirtúan los hechos imputados. De ahí que de conformidad con lo expuesto, se estima que esta alegación no puede tener éxito.

3. En relación con los hechos descritos en el apartado de hechos probados, relativos a relativos al principio de rectificación, se debe acudir al artículo 5.1.d) del RGPD, que prevé que los datos serán “d) exactos y, si fuera necesario, actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables



para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos respecto a los fines para los que se tratan («exactitud»).

Durante la tramitación de este procedimiento se ha acreditado debidamente el hecho descrito en el apartado de hechos probados, que es constitutivo de la infracción prevista en el artículo 83.5.a) el RGPD, que tipifica la vulneración de “a) los principios básicos para el tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento a tenor de los artículos 5, 6, 7 y 9”.

La conducta que aquí se aborda se ha recogido como infracción muy grave en el artículo 72.1.a) de la LOPDDDD, en la siguiente forma:

““a) El tratamiento de datos personales vulnerando los principios y garantías establecidos en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679.”

Por otra parte, como consecuencia de la vulneración del principio de exactitud se ha vulnerado el principio de confidencialidad, dado que se han revelado datos (nombres y apellidos) de otras personas (en total de cinco) a la persona denunciante.

De acuerdo con el artículo 5.1.f) del RGPD, los datos personales serán “tratados de tal modo que se garantice una seguridad adecuada de las datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas”. Y el artículo 83.5.a) del RGPD, tipifica como infracción, la vulneración de los: “principios básicos del tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento a tenor de los artículos 5, 6, 7 y 9”. A su vez, esta conducta se ha recogido como infracción muy grave en el artículo 72.1.i) del LOPDDDD, en la siguiente forma: i) La vulneración del deber de confidencialidad establecido en el artículo 5 de ésta Ley orgánica.”

En este caso, la vulneración del principio de confidencialidad deriva necesariamente de la vulneración del principio de exactitud. Por tanto, es aplicable el artículo 29.5 de la LRJSP que dispone que “Cuando de la comisión de una infracción derive necesariamente la comisión de otra u otras, se impondrá únicamente la sanción correspondiente a la infracción más grave cometido.” Por eso la conducta sólo debe sancionarse por la vulneración del principio de exactitud.

4. Al tratarse Aigües de Barcelona, de una entidad de derecho privado, resulta de aplicación el régimen sancionador general previsto en el artículo 83 del RGPD.

El artículo 83.5 del RGPD prevé para las infracciones allí previstas, se sancionen con una multa administrativa de 20.000.000 de euros como máximo, o tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 4% como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía. Esto, sin perjuicio de que, con carácter adicional o sustitutivo, se puedan aplicar las medidas previstas en las dicciones a) ah) yj) del artículo 58.2 RGPD.

Según lo que establece el artículo 83.2 del RGPD, y también de conformidad con el principio de proporcionalidad consagrado al artículo 29 de la Ley 40/2015, tal y como indicaba la persona instructora en la propuesta de resolución, procede imponer la sanción de 4.000 euros (cuatro mil euros). Esta cuantificación de la multa se basa en la ponderación entre los criterios agravantes y atenuantes que a continuación se indican.

Como criterios atenuantes, se observa la concurrencia de las siguientes causas:

- La categoría de datos afectados (nombres y apellidos) y el nivel de daños y perjuicios sufridos por las personas afectadas (art. 83.2.a RGPD).
- La falta de intencionalidad (83.2.b RGPD).
- La falta de beneficios como consecuencia de la comisión de la infracción (art. 83.2.k RGPD y 76.2.c LOPDGDD).
- Las medidas técnicas y organizativas adoptadas por la entidad imputada para evitar volver a cometer una infracción como la del caso que nos ocupa (art. 83.2.c RGPD).

Por el contrario, como criterios agravantes, es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

- La naturaleza y gravedad de la infracción, puesto que la vulneración del principio de exactitud ha comportado revelaciones de datos de cinco personas afectadas (art. 83.2.a RGPD).
- Las infracciones cometidas con anterioridad por Aigües de Barcelona –procedimientos sancionadores números PS 26/2016, PS 36/2019 y PS 5/2020 (art. 83.2.e RGPD).
- La vinculación de la actividad del infractor con la práctica de tratamientos de datos personales (art. 83.2.ki 76.2.b LOPDGDD).

5. Por otra parte, de conformidad con el artículo 85.3 de la LPAC y tal y como se adelantaba al acuerdo de iniciación, si antes de la resolución del procedimiento sancionador la entidad imputada reconoce su responsabilidad o hace el pago voluntario de la sanción pecuniaria, procede aplicar una reducción del 20% sobre el importe de la sanción provisionalmente cuantificada. Si concurren los dos casos mencionados, la reducción se aplicará de forma acumulada (40%).

Como se ha avanzado, la efectividad de dichas reducciones está condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso por la vía administrativa contra la sanción (art. 85.3 de la LPAC, in fine).

Pues bien, tal y como se ha indicado en los antecedentes, mediante escrito de 04/02/2022, la entidad imputada ha reconocido su responsabilidad. Asimismo, en la misma fecha ha abonado de forma avanzada 2.400 euros (dos mil cuatrocientos euros), correspondientes a la cuantía de la sanción resultante una vez aplicada la reducción acumulada del 40%.

6. Ante la constatación de las infracciones previstas en el art. 83 del RGPD en relación con ficheros o tratamientos de titularidad privada, el artículo 21.3 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, faculta a la directora de la Autoridad para que la

resolución que declara la infracción establezca las medidas oportunas para que cesen o se corrijan sus efectos.

En el presente caso, Aigües de Barcelona acreditó haber modificado los datos erróneos de la persona denunciante mediante la eliminación de la cuenta/usuario de la persona denunciante, creando uno nuevo e incorporando los datos correctos. Asimismo implementó una mejora en el sistema de gestión de clientes que obligaba a los operadores bien a crear una nueva cuenta de usuario cuando se trataba de usuarios no registrados, o bien a buscar al usuario, eliminando así la posibilidad de seleccionar y editar el último registro de cliente que aparecía por defecto.

Ahora bien, en cuanto a los registros de los demás usuarios afectados, cuyos nombres y apellidos se atribuyeron al DNI de la persona denunciante, Aigües de Barcelona no acreditó a la Autoridad que los registros de estos usuarios se hubieran configurado correctamente. En la propuesta de resolución se proponía requerir Aigües de Barcelona para que acreditara las medidas correctoras implementadas para asegurar que los registros de usuarios de estas personas se hubieran configurado correctamente y que no contenían datos erróneos o inexactos.

Al respecto, en el escrito de fecha 04/02/2022, Aigües de Barcelona expone que no ha sido necesario adoptar ninguna medida correctora adicional a las que informó en su día, ya que los datos personales de los demás usuarios se registraron correctamente en el sistema, que el error sólo afectó a la ficha de la persona denunciante. Según explica, al crear el registro de un nuevo usuario se editaba la ficha de la persona denunciante (como si fuera una plantilla), pero no se tenía en cuenta que en la ficha de la persona denunciante se producía el cambio del nombre y apellidos. Una vez tomadas las medidas correctoras que ya se informaron a la Autoridad, se solucionó el problema, pero que en ningún caso nunca han constado datos erróneos en los registros de las personas afectadas.

Por todo esto, resuelvo:

1. Imponer a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, SA la sanción consistente en una multa de 4.000 euros (cuatro mil euros), como responsable de una infracción prevista en el artículo 83.5. a) en relación con el artículo 5.1.d), ambos del RGPD.

No es necesario requerir medidas correctoras para corregir los efectos de la infracción, de conformidad con lo expuesto en el fundamento de derecho 6º.

2. Declarar que Aigües de Barcelona ha hecho efectivo el pago adelantado de 2.400 euros (dos mil cuatrocientos euros), que corresponde al importe total de la sanción impuesta, una vez

aplicado el porcentaje de deducción del 40% correspondiente a las reducciones previstas en el artículo 85 de la LPAC.

3. Notificar esta resolución a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, SA

4. Ordenar que se publique esta 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 los artículos 26.2 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, y 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, la entidad imputada puede 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 prevén el artículo 123 y siguientes de la LPAC. También 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.

Si la entidad imputada manifiesta a la Autoridad su intención de interponer recurso contencioso administrativo contra la resolución firme en vía administrativa, la resolución se suspenderá cautelarmente en los términos previstos en el artículo 90.3 de la LPAC.

Igualmente, la entidad imputada podrá interponer cualquier otro recurso que estime conveniente para defender sus intereses.

La directora,