

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A LA DISCONFORMITAT PER LA UTILITZACIÓ DE LES SEVES DADES DE CARÀCTER PERSONAL

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 7 d'octubre de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava que, a través del telèfon 010, va sol·licitar una cita prèvia a una oficina d'atenció ciutadana (OAC) en nom de l'entitat per a la qual treballa.

Manifestava que va rebre el recordatori de la cita prèvia a través d'un SMS enviat al seu telèfon mòbil particular.

Es mostrava disconforme amb la política municipal de protecció de dades de caràcter personal per aquell ús, ja que entenia que el seu número de telèfon és una dada de caràcter personal.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 14 d'octubre de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 16 de novembre de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que les dades que es van demanar a la interessada per donar-li la cita són les que es demanen a qualsevol persona física: nom, cognoms, DNI i telèfon de contacte de la persona que anirà a l'oficina d'atenció ciutadana (OAC) per fer el tràmit. Assenyalen que les cites per a l'atenció presencial no es donen mai a nom d'una entitat, sinó a nom d'una persona física.

Afegeixen que, a nom de la interessada, han localitzat una cita en la qual constava un telèfon mòbil de contacte. Manifesten que, amb aquest mòbil de contacte, s'han localitzat dues cites més a nom de dues persones diferents. Entenen que quan es va

demanar cita per a tràmits de Població d'aquestes persones, es va donar com a telèfon de contacte el de la interessada.

Finalment, indiquen que, en la sol·licitud de cita, recullen les dades de contacte de la persona que s'adreçarà a l'OAC amb cita prèvia a fi d'avisar-la en cas d'incidència tècnica, i per enviar-li un recordatori un dia abans de la cita. Assenyalen que el telèfon de contacte els el comunica la persona que demana la cita.

CONSIDERACIONS

L'objecte d'estudi d'aquesta queixa és l'ús que l'Ajuntament va fer de les dades del telèfon mòbil de la interessada en un tràmit de sol·licitud de cita prèvia per ser atesa en una OAC.

Tot i que la interessada manifesta que va sol·licitar la cita a nom de l'entitat per a la qual presta serveis, el consistori indica que les cites presencials no es donen mai a nom d'una persona jurídica, sinó a nom d'una persona física.

En efecte, les persones jurídiques estan obligades a relacionar-se amb l'Administració a través de mitjans electrònics, d'acord amb l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Entenem, doncs, que la interessada va facilitar les seves dades personals: nom, cognoms, DNI i telèfon, tot i el convenciment que demanava la cita a nom d'una entitat.

Recordem que el Reglament general de protecció de dades, Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (en endavant RGPD), quan es refereix a les **dades personals les defineix com aquelles que contenen tota la informació sobre una persona física identificada o identificable**. Afegeix el RGPD que una dada serà "identificable" quan, a través de mitjans raonables, permeti identificar una persona física (art. 4). Per tant, a través del conjunt de dades facilitades per la interessada, el número de telèfon mòbil es considera una dada de caràcter personal, ja que identifica la persona titular.

No obstant això, els responsables del tractament de dades, als quals se'ls faciliten dades personals, han de complir amb uns principis i unes obligacions regulades en el RGPD. Entre aquests **principis** trobem el de "**licitud, lleialtat, i transparència**". **Aquest principi exclou que les dades personals siguin tractades sense proporcionar la informació necessària sobre la finalitat per a la qual seran tractades** (art. 5).

També convé recordar que, com diu el RGPD, **el requisit essencial de la protecció de dades és el consentiment de la persona titular de les dades** (art. 6). El consentiment s'ha de prestar de forma expressa. Si no es disposa del consentiment per a la finalitat per a la qual es van demanar les dades, el responsable no podrà tractar-les, encara que s'hagin recollit de forma legítima.

David Bondia Garcia

En el cas objecte de la queixa, l'Ajuntament va utilitzar la dada del telèfon mòbil de forma funcional, per recordar a la interessada la cita prèvia concertada, o per comunicar-li una possible incidència. Tot i això, recordem que **el servei del 010, abans de recollir les dades personals, ha d'informar sobre l'ús que se'n farà i ha de demanar el consentiment de la persona afectada**. No està clar que, en aquest supòsit, s'hagués facilitat aquesta informació i s'hagués demanat el consentiment a la interessada.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana ha d'ajustar-se a allò que disposa el RGPD, pel que fa a la informació i al consentiment de la persona interessada per a l'ús de les seves dades de caràcter personal**.

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana** que s'asseguri que les persones operadores del servei del 010, quan recullen les dades personals de la ciutadania, informen sobre el seu ús i demanen el consentiment exprés.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, març de 2022