

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA**

### **ESTUDI D'OFICI RELATIU AL DRET A LA MOBILITAT (TRANSPORT PÚBLIC)**

#### **ANTECEDENTS**

##### **Descripció dels fets objecte d'estudi**

En data 28 de novembre de 2019, aquesta Sindicatura va decidir iniciar una actuació d'ofici després de tenir coneixement que s'havia produït una incidència tècnica en la gestió del títol social T-16 durant el mes de setembre. Aquest extrem va ser confirmat per mitjà d'un comunicat emès el mes d'octubre per part de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM).

La ciutadania ens va informar que aquesta incidència va generar afectacions per a les noves peticions de la T-16, com també per a la tramitació de duplicats del títol de transport.

Aquest fet ha suposat un greuge a la ciutadania ja que, d'una banda es desconeix l'impacte real en el tractament de les dades personals de les persones usuàries i, de l'altra, algunes famílies, tot i tenir reconeguda la gratuïtat, van haver d'assumir el cost de l'adquisició de títols de transport per l'ús del transport públic dels seus infants, a més de les dificultats d'accedir a la informació sobre la incidència i realitzar les gestions que se'n derivaven.

El mes de novembre persistia la problemàtica amb la gestió de la T-16 per la impossibilitat d'accedir com a usuari registrat a consultes i gestions del portal web. La resposta que l'ATM dirigia a les persones usuàries en aquelles dates era la següent:

Per una incidència en els sistemes de gestió de la T-16, el servei de tramitació i atenció a l'usuari es troba inoperatiu. S'està treballant perquè es restableixi el més aviat possible.

A continuació, facilitaven indicacions de com procedir a presentar el formulari per correu postal, i dirigia la ciutadania al 010 o a l'AMB per a qualsevol consulta respecte d'aquell assumpte.

En el moment d'iniciar l'estudi d'ofici, se seguia sense poder accedir a l'apartat d'usuari registrat de la pàgina web de l'ATM. Hi constava el missatge següent:

Per una incidència tècnica aliena a l'ATM, el servei de sol·licitud de la targeta T-16 es troba inoperatiu. S'està treballant perquè es restableixi el servei el més aviat possible. Us preguem que disculpeu les molèsties.

## **Actuacions fetes**

Per tal d'estudiar les mesures que es van aplicar per gestionar aquesta incidència, en data 28 de novembre de 2019 es va sol·licitar, informació a l'ATM, a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), i a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció a la Ciutadania.

## **Resposta dels òrgans afectats**

### **1. Resposta de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció a la Ciutadania**

En data 20 de gener de 2020, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció a la Ciutadania**. L'escrit exposa el següent:

De comú acord amb AMB Informació, des del juliol de 2019, el procediment d'atenció telefònica marca que, davant d'una trucada rebuda al 010 referent a la tramitació de la T-16, i dins l'horari d'atenció d'AMB Informació, l'agent haurà de transferir-li la trucada. Fora de l'horari d'atenció, l'agent farà una fitxa IRIS.

El dia que es va produir la incidència tècnica amb la gestió de la T-16, el 3 de setembre de 2019, els agents van rebre la instrucció de no transferir cap trucada i anotar la petició del ciutadà via fitxa IRIS. Així es va procedir fins el dia de la resolució de la incidència, el 4 d'octubre de 2019, en què els agents van rebre la comunicació que la incidència de l'aplicatiu de la T-16 ja estava resolta.

El volum de demandes d'informació i tramitació registrades pels diferents canals d'informació de l'Ajuntament des de la data de la incidència i fins al novembre de 2019, en relació amb la gestió de la T-16, va ser de 33.607.

Es van fer un total de 20.114 comunicacions IRIS sobre la T-16 durant aquell període.

A data 17 de desembre de 2019, constaven un total de 829 peticions comunicades a l'IRIS pendents de resposta i resolució. Totes corresponien al mes de setembre.

El volum de peticions que es van traspasar a AMB Informació (al segon nivell d'atenció) durant el primer mes de la incidència va ser de 1.223 trucades, corresponents als dies 1 a 3 de setembre.

La comissió formada per l'AMB i l'Ajuntament de Barcelona per al seguiment del Conveni en matèria d'informació i atenció ciutadana, signat entre ambdues institucions, no ha tractat aquesta incidència. Els protocols de gestió de la incidència en relació amb l'atenció telefònica s'han acordat conjuntament i directament entre els responsables d'aquesta atenció.

## **2. Resposta de l'Àrea Metropolitana de Barcelona**

En data 20 de setembre de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a l'Àrea Metropolitana de Barcelona. L'escrit exposa el següent:

En la incidència en els sistemes de la gestió de la T-16, detectada el 3 de setembre de 2019, el servei de tramitació i atenció als usuaris es va veure afectat. Es facilitava un enllaç per accedir als detalls de la incidència publicada al web de l'ATM, [www.t-16.cat](http://www.t-16.cat) i web de Mobilitat de l'AMB. Tanmateix, aquest enllaç ja no està operatiu.

Segons la informació facilitada per l'ATM, administrador titular de la targeta T-16, es va produir una violació de seguretat de les bases de dades del servidor de la T-16 a causa del virus «RYUK».

El 17 de setembre de 2019, va tenir lloc una reunió amb les tres administracions: ATM com a administració titular, AMTU i AMB Informació, com a administracions gestores, per establir les actuacions corresponents davant la situació, establir el protocol de recuperació de dades i l'atenció i informació a les persones usuàries. Es va acordar que l'ATM havia de proporcionar els recursos de personal necessaris per recuperar i bolcar les dades al sistema.

Abans d'aquella reunió, l'ATM va facilitar instruccions de manera constant a través de correu electrònic i telèfon.

Pel que fa a l'atenció a la ciutadania, no es va poder donar resposta a les següents sol·licituds a conseqüència de l'atac, ja que no hi havia possibilitat de consultar la base de dades:

- Targetes no rebudes.
- Sol·licitud de canvi de zona o dades personals.
- Sancions.
- Expedients de devolució.
- Incidències en el procés de pagament.
- Autoritzacions de bescanvis.
- Incidència en la web o tramitació de la targeta.
- Renúncia de sol·licituds.

La ciutadania podia contactar amb el departament de gestió de la T-16 a través del 010, l'IRIS, el formulari web i el correu electrònic.

El 30 de setembre es va començar a donar resposta a les reclamacions i consultes relatives a la T-16 ja que el desenvolupador va importar una versió estable de les dades recuperades a través de lots de fabricació existents.

El 3 d'octubre, els agents de l'AMB ja van poder atendre les consultes de targeta T-16 competència del segon nivell (AMB Informació). Fins a aquell moment, donat que no es podia consultar la base de dades de la targeta, el primer nivell d'atenció del 010 agafava la corresponent fitxa IRIS que després donaria resposta el segon nivell, sota la competència d'AMB Informació. Durant aquest període es van registrar 6.069 fitxes IRIS.

L'ATM va facilitar les directrius de resposta a la ciutadania un cop establerta la base de dades en la data indicada.

Durant el període d'inactivitat de la base de dades a conseqüència de l'atac informàtic, es van rebre un total de 4.239 sol·licituds des de l'apartat de Correus.

El 10 de setembre de 2019 es va activar la part pública de la T-16 i es podien registrar les primeres emissions de la targeta de manera telemàtica. Des de la reactivació del tràmit en línia i fins finals de setembre, es van registrar 2.616 sol·licituds de primera emissió del títol de transport.

A través de formulari web del portal web AMB Mobilitat, es van rebre un total de 1.194 queixes vinculades a la targeta T-16 durant el mes de setembre de 2019.

Es van registrar 6.069 fitxes IRIS, registrades pel primer nivell de la T-16, a través del telèfon 010.

Per correu electrònic es van rebre uns 450 correus.

L'ATM va efectuar diferents comunicats a través dels seus canals sobre la incidència del sistema i la seva evolució: caiguda del sistema, funcionament parcial del web (tramitació de primera emissió i desactivació d'accés privat).

L'endemà de la confirmació de l'atac informàtic, la pàgina web de la T-16, dins del portal web AMB Mobilitat, es va tancar i s'informava amb un avís que el servei restava inoperatiu.

L'ATM va publicar al seu portal la nota de premsa del comunicat sobre la incidència en els servidors de la T-16 i recuperació de dades. L'enllaç del comunicat oficial de l'ATM també va estar disponible en el portal web d'AMB Mobilitat-Targeta T-16.

L'ATM va proporcionar els recursos de personal per a la recuperació de dades, de manera manual, a través de les sol·licituds i tràmits guardats en format paper.

A més, en el comunicat oficial, s'informava del pla de recuperació d'aquells sol·licitants que per havien tramitat primera vegada la targeta online des del 12 de març fins al 2 de setembre de 2019 i que encara no havien rebut la targeta. Es detallava el procediment establert per obtenir-la: en el cas de les persones residents en algun dels 18 municipis de la 1a corona tarifària, a través d'una adreça de correu electrònic havien d'enviar la documentació: formulari de sol·licitud; comprovant de pagament; fotocòpia del DNI/NIE/passaport o llibre de família del menor.

## **CONSIDERACIONS**

**L'ATM no ha facilitat la informació sol·licitada per la Sindicatura de Greuges de Barcelona.** I això malgrat ser l'Administració titular de la targeta T-16.

**Pel que fa l'AMB, ha trigat gairebé dos anys a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre aquest estudi.** Aquest

termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda tant a l'ATM com a l'AMB, l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i, alhora, vetllar pels drets de la ciutadania.**

Si entrem en l'anàlisi de la situació que va motivar la intervenció d'ofici d'aquesta Institució, cal dir d'entrada que la manca de col·laboració de les administracions afectades, no ha permès fer una anàlisi acurada sobre la gestió de la incidència i l'afectació que va tenir sobre terceres persones.

Com a conseqüència d'això, no hem pogut conèixer el grau d'afectació sobre les dades de caràcter personal, o si s'ha compensat d'alguna manera a les famílies afectades per la incidència. Tampoc podem conèixer el detall i l'abast de les accions de comunicació que es van adoptar en aquell moment per donar a conèixer la situació a la ciutadania, l'afectació a les seves dades personals, i l'evolució de la incidència. En el moment de rebre la informació de l'AMB, les pàgines web a les que ens dirigien per conèixer la informació que es va difondre ja no estaven operatives.

Partim de la base que **la incidència va venir provocada per un atac informàtic. Concretament el virus Ryuk.** Ens consta que el Ryuk és un tipus de ransomware, o segrest de dades, conegut per realitzar ciberatacs a grans entitats públiques, i que opera encriptant les dades en un sistema infectat i fent-les inaccessible. Es té la sospita que aquest virus l'utilitzen alguns grups criminals que actuen de forma molt sofisticada i que tenen com a objectiu les organitzacions governamentals.

En aquest sentit, hem de valorar els riscos tecnològics actuals, en una societat global i digitalitzada, on l'Administració també ha de prestar serveis de forma digital. La incorporació de la tecnologia comporta avantatges, però també riscos i amenaces i, per tant, una major vulnerabilitat. Per això, la seguretat ha de ser un element estratègic per a les administracions públiques, a fi d'evitar bretxes de seguretat.

En l'any que es va produir aquest atac informàtic, l'informe de tendències de ciberseguretat del CESICAT resumia les cinc ciberamenaces principals detectades, i entre elles es trobaven els atacs deliberats o robatoris a través de programes maliciosos o accessos no autoritzats als sistemes.

Segons l'informe de ciberseguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, l'any 2021 es va registrar un rècord històric de ciberatacs, amb un 50 % més que el 2020. La tendència de creixement d'aquest tipus d'amenaça digital segueix a l'alça a tot el món.

En aquest context, és important que l'Ajuntament de Barcelona, i en aquest cas l'ATM, prengui mesures i, davant d'un atac informàtic, actuï de forma convenient per tal de

recuperar les dades, valorar els danys, i informar a les persones que en puguin resultar afectades.

La Sindicatura de Greuges considera adient **l'elaboració d'un protocol d'actuació que reculli de forma ordenada i coordinada, el conjunt d'actuacions que s'han de dur a terme, així com altres mesures accessòries que es poguessin implementar.** Recordem que la gestió d'aquest incident implica unes actuacions de recuperació del sistema i de les dades, així com actuacions de comunicació tant a les persones que resultin afectades directament, com a les autoritats competents en matèria de violació de dades de caràcter personal i en matèria de seguretat.

En la gestió de situacions com aquesta, **la comunicació amb les persones afectades directament és fonamental.** Cal fer unes comunicacions adequades a la situació concreta, tenint en compte el nombre de persones afectades, la informació sostreta i el dany ocasionat. També seria recomanable facilitar un contacte per tal de resoldre els possibles dubtes que puguin sorgir quan, en situacions com la que és objecte d'estudi, hi ha una xifra elevada de persones afectades. Així es demostra a través del nombre de persones que van presentar reclamacions durant el període d'afectació de la incidència.

Ara bé, segons alguna informació aportada per persones afectades, pràcticament un mes després de l'atac informàtic, el dia 30 d'octubre del 2019, a la pàgina web de tramitació de la T-16, seguia apareixent el missatge següent:

Per una incidència tècnica aliena a l'ATM, el servei de sol·licitud de la targeta T-16 es troba inoperatiu. S'està treballant perquè es restableixi el servei al més aviat possible. Us preguem que disculpeu les molèsties

La Sindicatura considera que **aquesta comunicació general va ser poc explicativa sobre quina era la situació i sobre la seva repercussió, tant en la prestació del servei, com en l'àmbit de les dades de caràcter personal afectades.** Tampoc s'informava activament de com es podien tramitar els títols, de forma manual, a través de l'enviament del formulari per correu postal.

Recordem que, davant d'un atac informàtic, el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, que aprova el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), disposa que s'ha de comunicar als interessats, sense dilació, qualsevol violació de la seguretat que afecti les seves dades personals, sempre que comporti un alt risc per als drets i llibertats de les persones físiques titulars de les dades objecte de la vulneració (art. 34). I això si prèviament no s'han pres mesures de seguretat apropiades, com ara l'encriptació, o si s'han adoptat mesures que impedeixen que l'alt risc s'arribi a materialitzar, o si la comunicació amb les persones usuàries suposa un esforç desproporcionat.

A més, amb l'aplicació del RGPD, les empreses o organismes que hagin patit un atac de seguretat, han de comunicar-ho a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades en un termini de 72 hores, sempre que sigui possible (art. 33). Així mateix, també cal denunciar-ho davant els cossos policials.

**Altra qüestió a abordar són els danys que aquestes incidències poden ocasionar, tant a la mateixa administració com a terceres persones afectades.** En aquest cas, es va perjudicar les persones usuàries que tenen reconegut el dret a la gratuïtat del

transport públic. També es va posar en risc la seguretat de les seves dades personals. **No s'ha informat a la Sindicatura si s'ha compensat de forma adient totes les persones perjudicades que tenen identificades, ni quines són les mesures que es van prendre per garantir els seus drets.**

Recordem que, recentment, l'Ajuntament de Barcelona va haver d'assumir la despesa ocasionada per ciberdelinqüents que van suplantar la identitat d'un proveïdor municipal, que va carregar factures per un import total de 349.497'88 €.

Davant de situacions com aquestes, **considerem important preveure la cobertura d'aquests riscos a través de la revisió de les pòlisses d'assegurança que té subscrietes TMB o la contractació de noves**, per tal que quedin assumits els riscos interns i externs produïts per actes maliciosos deliberats que posin en risc l'activitat i la seguretat dels serveis públics.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'AMB i de TMB no ha estat l'adequada pel que fa a la comunicació adient i a la compensació pels greuges ocasionats a les persones afectades per la paralització del servei de la T-16, arran de l'atac informàtic.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recomanar a TMB** que elabori un protocol que reculli de forma ordenada i coordinada les actuacions que cal dur a terme per tal de gestionar possibles futurs atacs informàtics.
- **Recomanar a TMB** que, si encara no ho ha fet, revisi les pòlisses d'assegurances que té contractades, per tal d'incloure els danys interns i externs (responsabilitat civil front de terceres persones) derivats de les conseqüències d'atacs informàtics.

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