

Informe sobre la possibilitat que ADTENDE, S.L. pugui oferir a la ciutadania el servei d'assistència electrònica, per compte d'un Ajuntament.

En data 20/02/2023 ADTENDE, S.L. em demana que emeti un informe en relació a si aquesta empresa, com a encarregada del tractament d'un ajuntament, pot oferir els servei d'assistència electrònica en la tramitació administrativa de manera proactiva a la ciutadania, com per exemple, en les convocatòries d'ajuts, beques, subvencions etc. Així doncs, aquest servei es vol oferir a la ciutadania mitjançant trucada telefònica a les persones potencialment interessades, sense necessitat que aquestes ho sol·licitin prèviament.

Sobre l'encarregat del tractament

Tal com s'ha avançat, el fet que un Ajuntament contracti ADTENDE, S.L. per a la prestació dels serveis objecte d'aquest informe, la qual cosa implica que aquesta empresa accedeixi a dades personals per compte de l'Ajuntament (responsable del tractament), significa que ADTENDE, S.L. adquireix la condició d'encarregat del tractament.

En aquest supòsit també resulta aplicable, a banda de la normativa de protecció de dades personals que després s'indicarà, la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (en endavant, LCSP), que atribueix a l'empresa contractista la condició d'encarregat del tractament, si la contractació implica l'accés del contractista a dades personals, del tractament de les quals sigui responsable l'entitat contractant (disposició addicional 25a LCSP).

Pel que fa a la normativa de protecció de dades, l'article 4.8 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (en endavant, RGPD) defineix l'encarregat del tractament com *"la persona física o jurídica, autoritat pública, servei o qualsevol altre organisme que tracta dades personals per compte del responsable del tractament."*

Per la seva banda, l'article 33.1 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (en endavant, LOPDGDD) estableix que *"L'accés per part d'un encarregat de tractament a les dades personals que siguin necessàries per a la prestació d'un servei al responsable no es considera*

una comunicació de dades sempre que es compleixi el que estableixen el Reglament (UE) 2016/679, aquesta Llei orgànica i les seves normes de desplegament.”

Així doncs, l'accés per part de l'encarregat del tractament a les dades personals que disposa el responsable del tractament per dur a terme la prestació del servei no té la consideració de comunicació de dades. Aquesta circumstància comporta que l'accés a les dades personals per l'encarregat del tractament no requereix que se sustenti en una nova base jurídica, sinó que el tractament que efectuarà l'encarregat del tractament, des de la vessant del principi de licitud, es fonamenta en la mateixa base jurídica que legitima al responsable (Ajuntament) per efectuar aquell tractament que decideix encarregar a una empresa. Així es desprèn del dictamen de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades [CNS 35/2021](#).

Per tant, si l'Ajuntament, com a responsable del tractament, està legitimat per realitzar un determinat tractament de dades personals per compte propi, inclús en el cas que afecti a categories especials de dades, l'encarregat que actui per compte de l'Ajuntament també ho estarà.

Prova d'això és que l'APDCAT, en la [Guia](#) sobre l'encarregat del tractament a l'RGPD, precisa que l'encarregat pot efectuar tots els tractaments, automatitzats o no, que el responsable del tractament li encomani formalment.

Dit això, el responsable del tractament (Ajuntament) i l'encarregat del tractament (ADTENDE, S.L.) han de regular la seva relació per escrit mitjançant un contracte o acte jurídic similar que s'ajusti al contingut exigint per l'article 28 de l'RGPD. Entre d'altres, allà s'han de documentar de manera precisa les instruccions respecte de l'encàrrec realitzat, o la naturalesa o finalitat del tractament. Per tant, és en aquesta regulació on s'hauria de recollir que l'encarregat del tractament (ADTENDE, S.L.) oferirà a la ciutadania, per telèfon o a través de qualsevol altra via de comunicació, el servei d'assistència electrònica per a la realització de tràmits administratius.

Ara bé, si això no s'ha recollit en la regulació inicial de l'encàrrec, res impedeix que el responsable doni una instrucció a l'encarregat en aquest sentit. Aquesta instrucció hauria de quedar documentada de manera precisa segons s'indica en la guia abans esmentada.

Sobre l'ofertament del servei d'assistència electrònica en la tramitació administrativa

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (en endavant, LBRL) disposa que els municipis poden promoure tota mena d'activitats i prestar tots aquells serveis públics que contribueixin a satisfer les necessitats i aspiracions del seu

veïnat (art. 25.1). Al seu torn, l'article 69 de la mateixa norma determina que les corporacions locals facilitaran la més àmplia informació sobre la seva activitat.

En termes similars es pronuncien els articles 66.1 i 154 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (en endavant, TRLMRLC).

En base a aquests preceptes, tal com es recull en les resolucions dels procediments sancionadors núm. [PS 18/2019](#) i [PS 28/2021](#) (ambdós referents a l'Ajuntament de Tiana), l'APDCAT arxivà els fets denunciats relatius a l'enviament d'informació institucional de l'Ajuntament a través de correu electrònic o, fins i tot, WhatsApp. I això perquè l'Ajuntament estava legitimat per dur a terme aquell tractament de dades personals.

També en la resolució d'arxiu de la informació prèvia núm. [IP 362/2018](#), dictada el 14/10/2020, s'arxivà la denúncia contra l'Ajuntament de Santpedor per enviar informació institucional (referent a accions formatives i de reinserció laboral) sense el consentiment de la persona afectada. En aquella resolució d'arxiu, l'APDCAT considerà que el tractament era necessari per al compliment d'una missió realitzada en interès públic o en l'exercici de poders públics conferits al responsable del tractament (art. 6.1 e RGPD), en consonància amb la LBRL i el TRLMRLC, entre d'altres normes.

En el cas concret aquí plantejat, escau destacar que el servei d'assistència electrònica en la tramitació administrativa, prestat per ADTENDE, S.L. per via telefònica, permet fer efectiu el dret de la ciutadania a rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques, dret expressament reconegut a l'article 13.b de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques; i sobretot a l'article 12 de la mateixa Llei en el cas de les persones no obligades a relacionar-se electrònicament.

De la mateixa manera, aquesta assistència en l'ús de mitjans electrònics permet fer efectiu també el dret de totes les persones a rebre una atenció adequada obtenint de les administracions públiques serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos (art. 21.2 Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya).

Val a dir que, pel que fa a l'accés als serveis electrònics, l'article 4 del Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, preveu el canal telefònic com un dels que poden utilitzar les administracions públiques per prestar l'assistència necessària per facilitar l'accés de les persones interessades als serveis electrònics proporcionats en el seu àmbit competencial.

S'ha de destacar que aquest mateix Reial decret recull en el seu article 2.f), com a principi general del sector públic en les seves actuacions i relacions electròniques, el principi de personalització i proactivitat, entès com la capacitat de les administracions públiques perquè, partint del coneixement adquirit de la persona usuària final del servei, proporcionin serveis precomplimentats i s'anticipi a les possibles necessitats de les mateixes.

D'acord amb el que s'ha exposat, l'Ajuntament està legitimat, en compliment d'una missió en interès públic (art. 6.1.e RGPD), per recollir i tractar les dades de la ciutadania, com seria el cas del nom i cognoms i el número de telèfon facilitat en el marc de l'activitat a prestar per l'Ajuntament, amb la finalitat d'oferir el servei d'assistència electrònica en la tramitació administrativa. I aquest servei pot ser prestat per ADTENDE, S.L., per compte de l'Ajuntament, en la seva condició d'encarregat del tractament.

D'altra banda, correspon dirimir si és possible tractar amb aquesta finalitat d'assistència electrònica en la tramitació administrativa, la dada relativa al nom i cognoms i el número de telèfon que l'Ajuntament hagués recollit inicialment per a una altra finalitat.

Al respecte, l'article 5.1.b) de l'RGPD regula el principi de limitació de la finalitat, disposant que les dades personals s'han de recollir amb finalitats determinades, explícites i legítimes i posteriorment no s'han de tractar de manera incompatible amb aquestes finalitats.

D'acord amb el previst a l'article 6.4 de l'RGPD, i com recull el dictamen de l'APDCAT [CNS 22/2022](#), el tractament de dades per a una finalitat diferent es pot fonamentar o bé en el consentiment de la persona afectada, o en el dret de la Unió o dels Estats membres que constitueixi una mesura per a la salvaguarda dels objectius indicats a l'article 23.1 de l'RGPD, o bé en el fet de superar l'anàlisi de compatibilitat d'acord amb els criteris que el mateix article enumera.

En el present cas, l'ús del nom i cognoms i número de telèfon per facilitar l'assistència electrònica en la tramitació administrativa pot entendre's previst en una norma amb rang de llei i, en concret, en l'article 12 de la Llei 39/2015. A més, cal tenir en compte que la finalitat del tractament posterior és ajudar a tramitar un procediment administratiu d'acord amb el que disposa la Llei 39/2015 i la Llei 26/2010.

Tot i que no seria necessari, escau abordar si el tractament de les dites dades personals amb la finalitat d'assistència electrònica en la tramitació administrativa supera l'anàlisi de compatibilitat. A aquest respecte, l'article 6.4 de l'RGPD estableix unes condicions que permeten dirimir si la finalitat posterior per a la qual es volen tractar les dades personals és compatible amb la finalitat inicial. En concret estableix que, per determinar si el tractament ulterior és compatible amb la finalitat per a la qual

es van recollir inicialment les dades, el responsable del tractament (Ajuntament) ha de tenir en compte el següent:

- a) Qualsevol relació entre les finalitats per a les quals s'han recollit les dades personals i les finalitats del tractament posterior previst.
- b) El context en què s'han recollit les dades personals, en particular respecte de la relació entre els interessats i el responsable del tractament.
- c) La naturalesa de les dades personals, en especial quan es tracten categories especials de dades personals, de conformitat amb l'article 9 de l'RGPD, o dades personals relatives a condemnes i infraccions penals, de conformitat amb l'article 10 de l'RGPD.
- d) Les conseqüències que el tractament posterior previst pot tenir per als interessats.
- e) Si hi ha les garanties adequades, que poden incloure el xifrat o la pseudonimització.

En el cas present escau destacar que l'Ajuntament tracta les dades de les persones afectades (la ciutadania) per prestar un seguit de serveis públics i que ha recollit la dada personal referent al telèfon per contactar amb aquestes persones, en el context d'una actuació administrativa. Per tant, la persona interessada pot tenir l'expectativa raonable que l'Ajuntament utilitzarà aquella dada per contactar amb ella en el marc de les relacions que pugui mantenir amb aquella administració.

En segon lloc, les dades objecte de tractament no són, a priori, dades de categoria especial. En concret, l'Ajuntament (per mitjà de l'encarregat) només tractaria les dades estrictament necessàries per contactar amb la persona afectada (nom i cognoms i número de telèfon), de conformitat amb el principi de minimització de les dades (art. 5.1.c RGPD).

És cert que pot succeir que, en funció del tràmit administratiu respecte el qual es presti l'assistència, es puguin inferir dades de categoria especial, però el tractament d'aquesta tipologia de dades personals seria merament accessori per a la finalitat de prestar l'assistència electrònica en la tramitació administrativa. I, en qualsevol cas, aquestes categories de dades personals ja estarien sent objecte de tractament per part de l'Ajuntament, previsiblement, en compliment d'una missió en interès públic essencial (arts. 6.1.e i 9.2.g RGPD), de manera que el seu tractament derivaria de la vinculació directa entre la finalitat inicial i la posterior.

En tercer lloc, s'ha de ressaltar que les conseqüències que el tractament posterior pot tenir per a les persones interessades són íntegrament positives, atès que el tractament

posterior se centra en oferir l'assistència o ajuda a les persones afectades en l'ús de mitjans electrònics a fi de facilitar que puguin dur a terme un tràmit administratiu que pot beneficiar-les, com ara la sol·licitud d'una subvenció o ajut públic.

I, per últim, escau destacar les garanties del tractament, que no comporta cap comunicació de dades, i que es limitaria a aquells col·lectius de persones que s'han identificat com potencials beneficiàries d'una actuació administrativa de foment o qualsevol altra favorable als interessos de la persona interessada.

En definitiva, d'acord amb l'article 6.4 de l'RGPD, l'Ajuntament pot emprar les dades recollides amb una determinada finalitat, per a prestar posteriorment el servei d'assistència telefònica per a la tramitació administrativa.

Sobre el dret d'informació

Per donar compliment al principi de transparència (art. 5.1.a RGPD) esdevé necessari que el responsable del tractament informi, en la recollida de les dades, sobre els diferents extrems previstos a l'article 13 de l'RGPD, entre els quals, la finalitat per a la qual es tractaran les dades personals.

En aquells supòsits en què el responsable del tractament ja tracta les dades amb una finalitat determinada i les vol utilitzar posteriorment per prestar el servei d'assistència electrònica en la tramitació administrativa a través del canal telefònic, cal informar a la persona interessada sobre aquesta altra finalitat i sobre els seus drets, inclòs el d'oposició, tal com determina el considerant 50 de l'RGPD. Aquesta informació pot facilitar-se en el moment de contactar amb la persona interessada.

En aquest punt, és necessari assenyalar que el responsable del tractament pot establir que sigui l'encarregat del tractament (ADTENDE, S.L.) qui faci efectiu el dret d'informació.

Conclusió

ADTENDE, S.L. pot tractar, en la seva condició d'encarregat del tractament d'un Ajuntament, les dades de les persones que poden ser beneficiàries d'una actuació administrativa, per tal de contactar amb elles telefònicament a fi d'assistir-les en l'ús de mitjans electrònics per a la realització del tràmit administratiu corresponent.

Sant Llorenç de Morunys, a la data de la signatura electrònica