

- Procedimiento nº.: TD/00338/2019

ASUNTO: Recurso de Reposición Nº RR/00164/2020

186_170919

Examinado el recurso de reposición interpuesto por D^a **A.A.A.** contra la resolución dictada por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el expediente TD/00338/2019, y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 29 de enero de 2020, se dictó resolución por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el expediente TD/00338/2019, en la que se acordó estimar por motivos formales la reclamación de Tutela de Derechos formulada por D^a **A.A.A.** (en adelante, la recurrente) contra CONSEJERIA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID - SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD.

SEGUNDO: La resolución ahora recurrida fue notificada fehacientemente a D^a **A.A.A.** el 10 de febrero de 2020, según consta en el justificante de la notificación.

TERCERO: La recurrente ha presentado recurso de reposición en fecha 10 de marzo de 2020, con entrada en esta Agencia el mismo día y señala que, la Agencia da por válidas las afirmaciones de la reclamada sin que se aporten elemento de prueba cuya veracidad no está probada, a pesar de que se adjunta a la reclamación las duraciones de la llamada y copia de la grabación facilitada por el responsable del fichero.

En la tramitación del expediente, esta Agencia tiene dos versiones, por un lado, las de la reclamante, que afirma que no está incluida la totalidad de la conversación mantenida y lo dice como interlocutora de la conversación, por tanto, conocedora de su contenido, acreditándose con las distintas duraciones de la llamada y de la copia de la grabación facilitada y por otro lado, la de la reclamada, que no es ninguno de los interlocutores de la llamada y, por tanto, desconoce su contenido, y sin embargo, afirma haber facilitado copia de la conversación mantenida sin aportar nada que sustente dicha afirmación, contradiciéndose en las alegaciones.

Que se aportó como medio de prueba en la reclamación copia de la factura del teléfono y de los audios facilitados por el SUMMA 112, para poder demostrar que los audios facilitados no son completos.

Se solicita que se aporte el original de las llamadas grabadas, se acredite la autenticidad y veracidad de los audios facilitados y la no alteración de los datos contenidos y tratados.

La recurrente comenta los sistemas y protocolos de las grabaciones y señala que el SUMMA 112 está obligado a grabar toda la llamada y a facilitar la grabación de 4:30 segundos que duró, aún en el supuesto que fuera cierto lo que dice y no acredita, por lo que se tiene derecho al acceso del minuto y cincuenta y dos segundos de supuesta espera.

El acceso facilitado es insatisfactorio e incompleto, falta información fundamental, el hecho es que no hay conversación alguna, falta fechas de acreditación y modificación de los archivos de audio, ni está la referencia del tiempo en que se hizo la llamada. No figura el código de llamada, por lo que no se puede comprobar la hora en que se produce cada una de las conversaciones, elemento esencial para confirmar que la copia de la grabación facilitada corresponde con la totalidad de la llamada y del tiempo de espera.

Si no se dispusiera de factura, con la falta de información que facilita el SUMMA podría ser de un día cualquiera y se podría hacer pasar por una llamada con duración de 2'38" en lugar en lugar de los 4.30" que duró.

Que lo expresado en el recurso se podía haber transmitido a esta Agencia si hubieran facilitado el turno de alegaciones a lo alegado por la reclamada antes de dictar resolución.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el presente recurso la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo LPACAP).

II

Examinado el recurso de reposición presentado por la parte recurrente y la documentación obrante en el procedimiento, queda acreditado que esta, ejerció su derecho de acceso a las grabaciones de voz del día 8 de abril de 2019 a las 11:15 horas y durante la tramitación del procedimiento, tal y como se desprende de las alegaciones formuladas y de la documentación aportada, la reclamada completó el acceso solicitado, facilitando la grabación de dos minutos, treinta y ocho segundos e informando que, no existe ningún otro tiempo de conversación añadido.

De lo anteriormente expuesto se deduce que las dos partes de este procedimiento mantienen posturas diferentes y contradictorias con relación al cumplimiento del ejercicio de derecho en cuestión. Por un lado, la recurrente afirma que no se le ha facilitado completamente la grabación de voz solicitada, los audios son incompletos porque la llamada duró cuatro minutos y medio, como se acredita con la factura telefónica y, por otro lado, la reclamada manifiesta que atendió la solicitud de acceso y facilitó la grabación de dos minutos, treinta y ocho segundos y no existe ningún otro tiempo de conversación añadido. Que la diferencia de tiempo entre la duración de la llamada en el teléfono de la interesada y la duración de las grabaciones de conversación que constan en los registros informáticos del SUMMA 112, se podría corresponder al intervalo de tiempo de espera transcurrido desde que la operadora transfirió la llamada a uno de los médicos del Centro Coordinador.

Por consiguiente, tal y como se desprende de la documentación aportada al procedimiento, la entidad atendió el acceso a la grabación de voz solicitada, manifestado que duración de la grabación es de 2 minutos y 38 segundos y que no consta otro tiempo de conversación añadido.

Debe significarse que en relación con lo manifestado por la parte recurrente en cuanto a que, se acredite la veracidad y autenticidad de la llamada, y que, no siguen los protocolos recogidos por normativa sectorial, tal circunstancia no corresponde ser dilucidada por esta Agencia, debiendo instarse ante las autoridades sanitarias competentes. esta Agencia sólo puede entrar a valorar estrictamente lo referido a la observancia de los principios que fija la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, por lo que para determinar las competencias y obligaciones de los profesionales del SUMMA 112, deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia y en su caso, corresponde su valoración a las Autoridades Sanitarias a las que debe dirigirse la parte recurrente, si así lo estima oportuno.

Por ello, se procede a la desestimación del recurso planteado.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación,

la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: DESESTIMAR el recurso de reposición interpuesto por D^a **A.A.A.** contra la Resolución de esta Agencia Española de Protección de Datos dictada con fecha 29 de enero de 2020, en el expediente TD/00338/2019.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D^a **A.A.A.**.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto según lo previsto en el artículo 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta del referido texto legal.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos