

- Expediente N.º: EXP202305365

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE DERECHOS

Realizadas las actuaciones procedimentales previstas en el Título VIII de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), se han constatado los siguientes

HECHOS

PRIMERO: **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) ejerció el derecho de Acceso frente a la CONSEJERÍA DE SANIDAD- COMUNIDAD DE MADRID (en adelante, la parte reclamada) sin que su solicitud haya recibido la contestación legalmente establecida.

El 28 de octubre de 2022, la parte reclamante recibió una llamada realizada desde el SUMMA-112 por el Director y la Subdirectora de Enfermería. Al descolgar le indicaron que la llamada sería grabada. Una vez finalizada la conversación solicitó el acceso a la grabación mediante la aplicación interna para realizar solicitudes (incidencias). La citada petición fue cerrada el mismo día, indicándole que tenía que ponerse en contacto con el departamento de relaciones laborales para solicitar la misma.

La parte reclamante contactó con el departamento de relaciones laborales y el citado departamento le indicó que le proporcionarían la grabación, pero que tenía que cursar la solicitud por registro, indicando para qué la quería y quién la iba a escuchar porque, había otras dos personas implicadas que debían saber para qué fines quería la grabación.

El 21 de noviembre de 2022, la parte reclamante ejerció el derecho de acceso ante la parte reclamada, anexando a la citada solicitud las incidencias presentadas con anterioridad con el objeto de obtener la grabación de la conversación.

Según afirma la parte reclamante, la citada petición no ha sido atendida.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la LOPDGDD, se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

TERCERO: El resultado del trámite de traslado indicado en el Hecho anterior no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, con fecha 2 de junio de 2023, a los efectos previstos en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada.

El mencionado acuerdo concedió a la parte reclamada trámite de audiencia, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes.

La parte reclamada, en el periodo de alegaciones acredita haber atendido el derecho enviando la transcripción de la grabación de la llamada.

CUARTO: Examinado el escrito presentado por la parte reclamada, se traslada a la parte reclamante, para que, en el plazo de diez días hábiles formule las alegaciones que considere oportunas, formulando, en síntesis, las siguientes alegaciones:

“HABIENDO RECIBIDO LA TRANSCRIPCIÓN TELEFÓNICA QUE APORTÓ EL SUMMA 112 ME REMITO HA HACER LAS ALEGACIONES PERTINENTES SOBRE LA MISMA.

LA TRANSCRIPCIÓN RECIBIDA ESTÁ MANIPULADA Y ADEMÁS FALTAN PARTES DE LA CONVERSACIÓN QUE SON LAS QUE YO NECESITO PARA REALIZAR LOS TRÁMITES OPORTUNOS. POR LO CUAL PIDO QUE SE ME PROPORCIONE COPIA DIGITAL DE DICHA CONVERSACIÓN, PONIENDO A SU DISPOSICIÓN EL SOPORTE QUE PRECISEN.”

QUINTO: Las alegaciones presentadas por la parte reclamante se envían a la parte reclamada para que aclare lo manifestado por la reclamante.

Con fecha 5 de octubre de 2023, la parte reclamada envía respuesta al respecto donde dicen poder acreditar que la transcripción telefónica proporcionada está al completo.

A saber.

“...Al efecto, se ha recibido el informe solicitado del responsable, el SUMMA 112, suscrito por su Director Gerente, como máximo responsable de la entidad, en el que se corrobora que la transcripción que fuera facilitada a la denunciante se ceñía al contenido íntegro de la grabación de la que se disponía. Así, en el referido informe se señala:

“La transcripción de la grabación telefónica de la conversación mantenida entre D^a. A.A.A. y la Subdirección de Enfermería del SUMMA 112 el día 28/10/2022 a las 13:00 horas aproximadamente y con una duración de 18 minutos y 20 minutos se ciñe íntegramente al contenido de dicha de dicha grabación”.

Se adjunta el informe indicado como Anexo 1, dando por reproducido el contenido del mismo. Igualmente, desde esta Delegación se adelanta que, si así lo consideraran preciso, y conforme a sus competencias de investigación como Autoridad de Control, queda a su disposición la grabación de la llamada, preservando la misma de la parte denunciante, en aras a proteger los derechos fundamentales del resto de los intervinientes en la misma...”

SEXTO: Con fecha 6 de noviembre de 2023, esta Agencia solicita a la parte reclamada la grabación de la llamada para hacer las comprobaciones pertinentes.

Dichas grabaciones a fecha de resolución de esta reclamación no han llegado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1 y 64.1 de la LOPDGDD, es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *"Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."*

II

Cuestiones previas

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar, en la medida oportuna, el motivo de las mismas.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

De conformidad con esta normativa, siguiendo el trámite previsto en el artículo 65.4 de la LOPDGDD, con carácter previo a la admisión a trámite de la reclamación de ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD, que da lugar al presente procedimiento, se dio traslado de la misma a la parte reclamada para que procediese a su análisis, diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes y acreditara haber facilitado al reclamante la respuesta debida.

El resultado de dicho traslado no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, con fecha 2 de junio de 2023, a los efectos previstos en su artículo 64.1 y 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada. Dicha admisión a trámite determina la apertura del presente procedimiento de falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del RGPD, regulado en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, según el cual:

“Cuando el procedimiento se refiera exclusivamente a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo 65 de esta ley orgánica.

En este caso el plazo para resolver el procedimiento será de seis meses a contar desde la fecha en que hubiera sido notificado al reclamante el acuerdo de admisión a trámite. Transcurrido ese plazo, el interesado podrá considerar estimada su reclamación”.

El artículo 58.2 del RGPD confiere a la Agencia Española de Protección de Datos una serie de poderes correctivos a los efectos de corregir cualquier infracción del RGPD, de entre los que se incluye “ordenar al responsable o encargado del tratamiento que atiendan las solicitudes de ejercicio de los derechos del interesado en virtud del presente Reglamento.

III

Derechos de las personas en materia de protección de datos personales

Los derechos de las personas en materia de protección de datos personales están regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD y 13 a 18 de la LOPDGDD. Se contemplan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, derecho a la limitación del tratamiento y derecho a la portabilidad.

Los aspectos formales relativos al ejercicio de esos derechos se establecen en los artículos 12 del RGPD y 12 de la LOPDGDD.

Se tiene en cuenta, además, lo expresado en los Considerandos 59 y siguientes del RGPD.

De conformidad con lo dispuesto en estas normas, el responsable del tratamiento debe arbitrar fórmulas y mecanismos para facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos, que serán gratuitas (sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.5 y 15.3 del RGPD), y viene obligado a responder las solicitudes formuladas a más tardar en un mes, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado, y a expresar sus motivos en caso de que no fuera a atender dicha solicitud. Recae sobre el responsable la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulada por el afectado.

La comunicación que se dirija al interesado con ocasión de su solicitud deberá expresarse en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.

IV

Derecho de acceso

Conforme a lo establecido en el artículo 15 del RGPD y artículo 13 de la LOPDGDD, *“el interesado tiene derecho a obtener del responsable del tratamiento confirmación de*

si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, derecho de acceso a los datos personales".

Tratándose del derecho de acceso a los datos personales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la LOPDGDD, cuando el ejercicio del derecho se refiera a una gran cantidad de datos, el responsable podrá solicitar al afectado que especifique los *"datos o actividades de tratamiento a los que se refiere la solicitud"*. El derecho se entenderá otorgado si el responsable facilita un acceso remoto a los datos, teniéndose por atendida la solicitud (si bien el interesado podrá solicitar la información referida a los extremos previstos en el artículo 15 del RGPD).

El ejercicio de este derecho se podrá considerar repetitivo si se ejerce en más de una ocasión durante el plazo de seis meses, a menos que exista causa legítima para ello.

Por otra parte, la solicitud será considerada excesiva cuando el afectado elija un medio distinto al que se le ofrece que suponga un coste desproporcionado, que deberá ser asumido por el afectado.

Al igual que el resto de los derechos del interesado, el derecho de acceso es un derecho personalísimo. Permite al ciudadano obtener información sobre el tratamiento que se está haciendo de sus datos, la posibilidad de obtener una copia de los datos personales que le conciernan y que estén siendo objeto de tratamiento, así como información, en particular, sobre los fines del tratamiento, las categorías de datos personales de que se trate, los destinatarios o categorías de destinatarios a los que podrán comunicarse los datos, el plazo previsto o criterios de conservación, la posibilidad de ejercitar otros derechos, el derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control, la información disponible sobre el origen de los datos (si estos no se han obtenido directamente de titular), la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, e información sobre transferencias de datos personales a un tercer país o a una organización internacional. La posibilidad de obtener copia de los datos personales objeto de tratamiento no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros, es decir, el derecho de acceso se otorgará de modo que no afecte a datos de terceros.

V

Conclusión

Durante la tramitación del presente procedimiento, la entidad reclamada ha contestado a esta Agencia y atendido lo solicitado por la parte reclamante, remitiéndole la preceptiva respuesta a su solicitud.

Sin embargo, la parte reclamante manifestó en las alegaciones que el acceso era incompleto ya que, en la transcripción enviada de la grabación telefónica faltaban partes.

Comunicada esta circunstancia a la parte reclamada para que aclarase esta afirmación, la parte reclamada responde diciendo que lo enviado está al completo y que en caso de ser necesario tiene la grabación original a disposición de la autoridad de control.

Ante esta disyuntiva, la Agencia debería tener una copia de la grabación de voz de lo enviado por el reclamado a la parte reclamante para tomar la decisión respecto de si se ha atendido el derecho o no. Por tanto, teniendo en cuenta que recae sobre el responsable la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulada por el afectado (en este caso la grabación o la transcripción de la misma) y, sin haber recibido la grabación original de la llamada, procede estimar la reclamación.

En todo caso, será el responsable del tratamiento quien, en el caso concreto, determine la modalidad para responder al derecho de acceso, ya sea, por ejemplo, mediante remisión de copia de la misma, ya sea mediante otras modalidades de acceso como pueda ser la escucha de la grabación en sus instalaciones, si considera y justifica en este último supuesto que la modalidad de acceso mediante copia conculca lo establecido en el apartado 4 del artículo 15 del RGPD, de conformidad con lo establecido en el cuerpo de la presente resolución.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: ESTIMAR la reclamación formulada por **A.A.A.**, al considerar que se ha infringido lo dispuesto en el artículo 15 del RGPD e instar a CONSEJERÍA DE SANIDAD-COMUNIDAD DE MADRID, para que, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, facilite a la parte reclamante el acceso la grabación solicitada. Las actuaciones realizadas como consecuencia de la presente Resolución deberán ser comunicadas a esta Agencia en idéntico plazo. El incumplimiento de esta resolución podría comportar la comisión de una infracción del art. 83.6 del RGPD, calificada como muy grave a los efectos de prescripción en el artículo 72.1.m) de la LOPDGDD, que se sancionará de acuerdo con el art. 58.2 del RGPD.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **A.A.A.** y a CONSEJERÍA DE SANIDAD-COMUNIDAD DE MADRID.

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 conforme al art. 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente 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 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, 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 referida Ley.

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

1381-090823