

Dictamen en relació amb la consulta d'una empresa pública sobre l'abast del dret d'accés en enregistraments d'àudio corresponents a trucades efectuades a un telèfon d'emergències

Es presenta davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit del Delegat de protecció de dades d'una empresa pública, en què sol·licita el parer d'aquesta Autoritat sobre l'abast del dret d'accés en enregistraments d'àudio corresponents a trucades efectuades a un telèfon d'emergències.

Analitzada la petició i vist l'informe de l'Assessoria Jurídica, es dictamina el següent.

I

(...)

II

L'entitat consultant, en la seva condició de Delegat de protecció de dades de diverses entitats en l'àmbit de salut, entre elles, (...), sol·licita el parer d'aquesta Autoritat sobre l'abast del dret d'accés en enregistraments d'àudio corresponents a trucades efectuades a un telèfon d'emergències, el servei d'atenció telefònica i en línia que els ciutadans poden fer servir sempre que es tingui un dubte, una consulta o un problema de salut.

L'entitat assenyala en el seu escrit que, en el moment d'efectuar-se la trucada i per tal de garantir la correcta prestació del servei, es procedeix a la gravació de:

- El primer contacte del ciutadà amb un operador, en què explica la seva emergència: qui és, què demana, on es troba, etc.
- Si escau, la conversa que aquest ciutadà mantingui amb la persona (metge/infermer) a qui l'operador l'hagi derivat per tractar llur emergència.
- Si escau, les converses mantingudes entre l'operador, el metge o altres professionals del (...), en què decideixen l'actuació a dur a terme, sense participació del ciutadà.

Vist això, planteja en concret si, davant un eventual dret d'accés d'un interessat en què sol·liciti expressament el dret de còpia de l'article 15.3 del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament i del Consell Europeu, de 27 d'abril de 2016, General de Protecció de Dades (en endavant, RGPD):

1. Es podria considerar acceptat el dret d'accés posant a disposició de l'interessat els enregistraments en el centre corporatiu del (...), sense possibilitat de còpia.
2. El (...) té l'obligació de facilitar una còpia dels enregistraments a l'interessat on es contingui la veu dels seus professionals i, per tant, aquests tenen l'obligació de consentir/permitre aquest lliurament. Assenyala la possible consideració de la veu com a dada biomètrica.

3. Es pot entendre que forma part d'aquest dret d'accés les converses realitzades entre els professionals, sense intervenció de l'interessat, durant la gestió de la incidència comunicada i, per tant, s'hauria de facilitar còpia a l'interessat també d'aquestes converses.

III

El supòsit plantejat per la Fundació fa referència a l'abast del dret d'accés que l'article 15 de l'RGPD reconeix a les persones interessades pel que fa als enregistraments d'àudio corresponents a trucades efectuades a un telèfon d'emergències.

Per la informació de què es disposa, el (...), a través d'aquest telèfon, *“ofereix atenció sanitària no presencial, resol problemes de salut i realitza tràmits administratius; fa promoció de la salut, prevenció i cura de la malaltia; i activa a Emergències Mèdiques si és necessari”*.

Dels serveis descrits es desprèn, als efectes que interessin, el tractament d'informació personal (article 4.1 RGPD) tant de la persona que efectua la trucada com dels professionals que l'atenen (operador, metge, infermer, etc.), fins i tot, especialment en el cas de trucades vinculades a situacions d'emergències, d'altres persones afectades per aquesta emergència vinculades o no amb la persona que fa la trucada.

Aquesta informació personal comprendria la dada relativa a la veu de les persones interlocutores i també altres dades personals que puguin desprendre's del contingut de la conversa mantinguda per aquestes persones, que podria abastar dades mereixedores d'especial protecció (article 9 RGPD) de la persona que efectua la trucada o d'un tercer, entre d'altres.

L'article 15 de l'RGPD regula el dret de l'interessat a accedir a la seva informació personal que estigui en poder de terceres persones en els termes següents:

“1. El interesado tendrá 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 y a la siguiente información:

a) los fines del tratamiento;

b) las categorías de datos personales de que se trate;

c) los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales, en particular destinatarios en terceros u organizaciones internacionales;

d) de ser posible, el plazo previsto de conservación de los datos personales o, de no ser posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;

e) la existencia del derecho a solicitar del responsable la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento de datos personales relativos al interesado, o a oponerse a dicho tratamiento;

f) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;

g) cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado, cualquier información disponible sobre su origen;

h) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.

2. (...)

3. El responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento. El responsable podrá percibir por cualquier otra copia solicitada por el interesado un canon razonable basado en los costes administrativos. Cuando el

interesado presente la solicitud por medios electrónicos, y a menos que este solicite que se facilite de otro modo, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común.

4. El derecho a obtener copia mencionado en el apartado 3 no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.”

Aquest precepte de l'RGPD reconeix el dret de la persona afectada o interessada a què el responsable del tractament li confirmi si està tractant o no les seves dades personals i, en cas afirmatiu, a accedir-hi i obtenir-ne una còpia, així com informació sobre els aspectes esmentats en el seu apartat 1 (fins del tractament, categories de dades tractades, destinataris o categories de destinataris a qui s'han comunicat o es preveu comunicar les dades, etc.).

Vist això, fer avinent, a la vista de la primera qüestió plantejada, que, en cas que l'interessat sol·liciti expressament l'obtenció d'una còpia de les seves dades, no resultaria suficient, a efectes de considerar que s'ha fet efectiu el seu dret d'accés, facilitar-li només l'accés a les seves dades personals, en el cas proposat, en el centre corporatiu del (...).

IV

Fetes aquestes consideracions, i pel que fa a la resta de qüestions plantejades, cal tenir present que, en el context en què ens trobem, aquest dret d'accés de l'interessat a la seva informació en poder del responsable podria ésser exercit, d'entrada, per la persona que efectua la trucada a un telèfon d'emergències.

Sent així, el (...) hauria de confirmar-li el tractament de les seves dades personals a efectes de gestionar la incidència comunicada, facilitar-li la informació de l'article 15.1 de l'RGPD, així com l'accés i còpia de les dites dades.

Aquest accés hauria de referir-se a tota aquella informació relativa a la seva persona que hagi tractat el (...), sigui la veu o bé altres dades personals seves que es desprenguin del contingut de la seva trucada o, si escau, de la conversa que puguin mantenir els professionals del (...) a l'hora de decidir les actuacions a dur a terme. I això amb independència del suport en què es continguin aquestes dades.

Vist això, *a priori* podria dir-se que aquesta persona, com interessada, tindria dret a accedir als enregistraments vinculats a la seva trucada efectuada a un telèfon d'emergències i a obtenir-ne una còpia (article 15.3 RGPD).

Ara bé, cal tenir present que l'article 15.4 de l'RGPD disposa que *“el derecho a obtener copia mencionado en el apartado 3 no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros”*.

Com s'ha vist, aquests enregistraments poden contenir, a més de les seves dades personals, informació relativa a terceres persones.

En la seva consulta, l'entitat posa l'èmfasi en el fet que hi consta la veu dels professionals que atenen l'interessat (operador, metge, infermer, etc.), així com la possible configuració d'aquesta dada personal com a dada biomètrica.

D'acord amb l'article 4.14) de l'RGPD, són dades biomètriques *“los datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona física que permitan o confirmen la identificación única de dicha persona, como imágenes faciales o datos dactiloscópicos”*.

Per la seva part el considerant 51 de l'RGPD disposa que “(...) *el tratamiento de fotografías no debe considerarse sistemáticamente tratamiento de categorías especiales de datos personales, pues únicamente se encuentran comprendidas en la definición de datos biométricos cuando el hecho de ser tratadas con medios técnicos específicos permita la identificación o la autenticación unívocas de una persona física. (...)*”.

De la lectura conjunta d'aquestes previsions, sembla poder-se entendre, als efectes que interessin, que el tractament dut a terme a través dels enregistraments de les trucades efectuades a un telèfon d'emergències, en què es capta la veu de les persones interlocutores, no hauria de considerar-se sistemàticament un tractament de dades biomètriques, en el benentès que aquesta dada no s'estaria tractant amb mitjans tècnics específics per tal d'identificar o autenticar de manera unívoca les persones físiques interlocutores, supòsit a què fa referència l'RGPD (per exemple, sistemes de reconeixement de veu). Per tant, la veu, en un cas com el que s'examina, tindria consideració de dada merament identificativa.

Fet aquest aclariment, als efectes de determinar l'abast del dret d'accés d'aquest interessat (la persona que fa la trucada), és necessari tenir present els diferents enregistraments que du a terme el (...).

Així, en relació amb l'enregistrament de la conversa que aquest manté amb els professionals que el van atenent per resoldre la incidència que motiva la seva trucada a un telèfon d'emergències (operador, metge, infermer, etc.), sense que es vegin implicades altres persones, pot dir-se que la persona que fa la trucada tindria dret a accedir-hi i a obtenir-ne còpia (article 15.3 RGPD), en contenir informació relativa a la seva persona (la veu i altres dades que es desprenguin del contingut de la seva conversa).

El fet que en aquest enregistrament consti la veu dels professionals del (...) no hauria de considerar-se un obstacle per al seu lliurament a l'interessat, tenint en compte el dret de qualsevol persona a conèixer la identitat de la persona que l'ha atès (article 53.1.b Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques), en aquest cas, del seu interlocutor i la consideració de la veu, en el present cas, com a dada identificativa.

Pel que fa a l'altre tipus d'enregistrament que du a terme el (...) en rebre una trucada a un telèfon d'emergències, això és el relatiu a la conversa que mantenen els diferents professionals del (...) en què decideixen les actuacions que s'han de dur a terme sense participació de la persona que efectua la trucada (no s'enregistra, per tant, la seva veu), l'accés de l'interessat hauria d'efectuar-se sense que hi constessin dades personals de tercers. Això podria fer-se mitjançant una transcripció del contingut de la conversa o, si és necessari, còpia de l'enregistrament de la conversa prèvia distorsió de la veu dels professionals afectats.

V

Per altra banda, el dret d'accés de l'article 15 de l'RGPD també podria ésser exercit per la persona sobre la qual versa l'emergència comunicada per la persona que efectua la trucada a un telèfon d'emergències, a la qual a efectes expositius denominarem com “el pacient”.

Sent així, el (...) hauria de confirmar al pacient el tractament de les seves dades personals com a conseqüència de la trucada rebuda en relació amb la seva persona a un telèfon d'emergències, facilitar-li la informació de l'article 15.1 de l'RGPD, així com l'accés i còpia de les dites dades, amb independència del suport en què es continguin.

Tenint en compte els diferents enregistraments que du a terme el (...) i la informació que contenen, a què hem fet referència abans, caldria reconèixer el dret del pacient, com a

interessat, a accedir i obtenir còpia de l'enregistrament relatiu a la conversa mantinguda entre la persona que efectua la trucada a un telèfon d'emergències i el professional que l'atén, en contenir informació relativa a la seva persona (aquella que es desprengui del contingut de la conversa).

Com s'ha vist, el fet que en aquest enregistrament consti la veu del professional no hauria de considerar-se un obstacle per al seu lliurament, en aquest cas, al pacient, atès el dret de qualsevol persona a conèixer la identitat de la persona que l'ha atès. Situació que també es donaria en aquest cas malgrat que l'atenció al pacient s'hagi vehiculat a través d'un tercer (qui fa la trucada).

Tampoc seria un obstacle per al lliurament d'aquest enregistrament el fet que hi consti la veu de la persona que efectua la trucada a un telèfon d'emergències. L'article 15.1.g) de l'RGPD disposa que quan les dades personals no s'han obtingut de l'interessat (el pacient) el responsable li ha de facilitar qualsevol informació de què disposi sobre l'origen d'aquestes dades. En un cas com l'examinat, això implicaria haver de facilitar al pacient la informació de què disposa sobre la persona que els va facilitar informació sobre la seva persona, és a dir, sobre l'interlocutor (en concret, la veu).

Pel que fa a l'enregistrament relatiu a la conversa que mantenen els diferents professionals del (...) en què decideixen les actuacions que s'han de dur a terme, l'accés del pacient no hauria de comprendre dades de tercers, per la qual cosa, com en el supòsit anterior, se li podria lliurar una transcripció del contingut de la conversa o, si és necessari, còpia de l'enregistrament de la conversa prèvia distorsió de la veu dels professionals afectats.

VI

Examinat l'abast del dret d'accés que l'article 15 de l'RGPD reconeix a les persones interessades pel que fa als enregistraments d'àudio corresponents a trucades efectuades a un telèfon d'emergències, es considera pertinent fer també avinent la possibilitat que aquestes persones puguin arribar a obtenir l'accés i còpia d'aquests enregistraments per una altra via.

L'article 5.1.a) de l'RGPD estableix que tot tractament de dades personals (article 4.2)), com seria el lliurament d'una còpia dels enregistraments corresponents a una trucada efectuada a un telèfon d'emergències, ha de ser lícit, sent, a tal efecte, necessària la concurrència d'alguna de les bases jurídiques de l'article 6.1 de l'RGPD.

Tenint en compte el context en què ens trobem, aquesta base jurídica podria ser:

- El consentiment de l'afectat (article 6.1.a) RGPD), en aquest cas, dels professionals del SEM;
- El compliment d'una obligació legal aplicable al responsable del tractament (article 6.1.c) RGPD), en aquest cas, el compliment de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern;
- O la satisfacció d'un interès legítim perseguit per un tercer (l'interessat), sempre que no hi prevalguin els interessos o els drets i les llibertats fonamentals de l'afectat (els professionals) que requereixen la protecció de dades personals (article 6.1.f) RGPD).

L'anàlisi de la concurrència d'alguna d'aquestes bases jurídiques no forma part però d'aquest dictamen en no ser objecte de consulta per la Fundació.

D'acord amb les consideracions fetes fins ara en relació amb la consulta plantejada, es fan les següents,

Conclusions

L'atenció del dret d'accés de l'interessat comporta que el responsable hagi de facilitar-li l'accés a les seves dades personals i, quan aquest ho sol·liciti, còpia d'aquestes dades.

Tant la persona que fa la trucada a un telèfon d'emergències com el pacient tenen dret a obtenir una còpia de l'enregistrament corresponent a la conversa mantinguda entre qui realitza la trucada i els professionals que l'atenen.

Pel que fa a l'enregistrament relatiu a la conversa que mantenen els professionals del (...) a efectes de decidir les actuacions a dur a terme, podria facilitar-se als interessats la transcripció d'aquesta conversa o, si és necessari, còpia de l'enregistrament prèvia distorsió de la veu dels professionals afectats.

Barcelona, 11 de desembre de 2019