

Identificació de l'expedient

Resolució del procediment de tutela de drets núm. PT 132/2021, instat pel Sr. (...) contra el Sistema d'Emergències Mèdiques S.A

Antecedents

1.- En data 02/11/2021 va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, per trasllat de la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP) una reclamació formulada pel senyor Sr. (...) (d'ara endavant, la persona reclamant) contra el sistema d'Emergències Mèdiques, SA (en endavant, SEM), per no atendre la sol·licitud d'exercici del dret d'accés, el qual està previst a l'article 15 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27/4, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes (en endavant, RGPD).

A l'efecte d'acreditar l'exercici d'aquest dret, la persona reclamant aporta l'evidència de la presentació electrònica d'un formulari de consultes, queixes i suggeriments (en endavant, "CQS"), adreçat a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, en data 23/05/2021. L'assumpte de la CQS indica que és el següent: "*Fuertes dificultades en la obtención de informes*" i, tot seguit, exposa (el subratllat és nostre):

"Les escribo en relación a que, en sucesivas ocasiones, he realizado a la Unidad de Atención Ciudadana (UAC) del Sistema de Emergencias Médicas (SEM) diversas solicitudes en las que solicitaba todos los informes que hubiesen sobre mi persona. En la gran mayoría de las ocasiones me han explicitado mediante correo electrónico (medio que en la gran mayoría de las ocasiones he utilizado para ponerme en contacto con la UAC del SEM) que, al no llevar la fecha y el lugar, aun identificándome correctamente, no daban dicha información. Yo no sé todas las fechas. Cuando si se me ha dado el informe de alguna vez, no se facilita que es lo que ha sucedido, ni que servicios habían..., entre otros factores (por qué se les llama, por qué vienen, que observan, cual se cree que es la causa, por qué se me traslada a un centro sanitario, cómo se lleva a cabo la elección del centro, cuantas personas van y si ellas son autorizadas por mi persona o si no,...) Salvo en una ocasión, que fue por motivos neumológicos (se deduce más fácil y claramente que en el resto de los pocos documentos que me ha transmitido dicho organismo), no se concreta por que se me obliga a ir a un centro sanitario, como dicen ello, o cuestiones circunstanciales o relacionadas con la situación concurrente. Tampoco hay una correcta identificación de las diversas personas, del SEM o no, habidas. Cuando se me ha hecho entrega de alguna información, es parcial y absolutamente insuficiente, en donde algunas de esas veces, según tengo

constancia, la UAC del SEM ni tan siquiera entrega todos los archivos de todas las fechas indicadas, tras múltiples conversaciones en las que se observa bloqueo burocrático, no por temas de identificación, a mi juicio inútil y entorpecedor en la relación Administración – Ciudadano.

A la vista de la clara negación del derecho de acceso a la información que me ha realizado el SEM en múltiples ocasiones, realizo la presente solicitud de transparencia pública, de información, solicitando todas y cada una de las documentaciones de todas las situaciones en las que el SEM se haya visto implicado mínimamente, o en mayor grado, con mi persona. No solamente los informes en los que prácticamente no hay escrito realizado por los intervinientes del SEM del estilo “una página de pocos rellena espacios”.

En resposta a aquesta CQS en data 26/05/2021, des de la Gerència de Gestió Ciutadana del Servei Català de la Salut, van comunicar, per mitjà d'un correu electrònic adreçat al reclamant, el següent:

“Us informem que la seva reclamació s'ha traslladat a la unitat corresponent, on gestionaran i donaran resposta al tema que plantegeu. [...]”

En data 17/06/2021 des de la Bústia corporativa de la Unitat d'Atenció al Ciutadà del SEM, van respondre, per mitjà d'un correu electrònic, la CQS de la persona reclamant en els següents termes:

“En relació a la reclamació que va enviar a través de l'Oficina Virtual de Tràmits i que hem rebut a través de la Gerència d'atenció Ciutadana del CatSalut, l'informem que hem revisat la seva sol·licitud i d'acord amb els arxius del Sistema d'Emergències Mèdiques, constatem que en data 6 d'octubre de 2017 i 22 de novembre de 2020 se li van enviar informes sol·licitats en aquell moment”.

Finalment, la part reclamant també adjunta a la seva reclamació un escrit de queixa adreçat al Defensor del Pueblo, en data 17/06/2021, mitjançant el qual posa de manifest les dificultats que, segons afirma, té per obtenir la informació que demana al SEM. Entre d'altres consideracions, el reclamant exposa el següent (el subratllat és nostre): *“Hoy he recibido un correo en el que dicha empresa pública, el SEM aduce que, según sus archivos, se me enviaron todos los archivos solicitados en aquel momento. Si bien me es enojante su contestación, dadas las limitaciones y trabas ambas forzosas, que se me opusieron en múltiples ocasiones, frustra mi deseo de obtención de las informaciones, registros o informes restantes”.* Així mateix, també aporta la inadmissió d'aquesta queixa per part d'aquesta institució.

2.- Per mitjà d'ofici de data 24/11/2021 es va donar trasllat de la reclamació al SEM, per tal que en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que estimés pertinents. En l'ofici de trasllat es va demanar al SEM que, al marge de les al·legacions que estimés

Carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

oportunes, confirmés la data en què va rebre la sol·licitud d'exercici del dret formulada per la part reclamant, i en cas d'haver resolt la sol·licitud, aportés documentació acreditativa de la dita resolució i de la seva notificació a la persona reclamant.

3.- En data 15/12/2021 va tenir entrada a l'Autoritat l'escrit d'al·legacions de del SEM mitjançant el qual es demana que es desestimi la Reclamació, i s'argumenta, en termes literals, el següent:

- *“En primer lloc i respecte de la sol·licitud d'aquesta Autoritat de confirmació de la data en què vàrem rebre la sol·licitud d'accés a la informació pública per part del Sr. (...) us informem que no ens consta cap a nom d'aquest sol·licitant [...] D'altra banda el Sr. (...) va sol·licitar a la nostra Unitat d'Atenció a l'Usuari, en la seva condició de pacient, documentació assistencial consistent en els informes d'atenció que li van ser facilitats. Us adjuntem de document núm.2, la seva sol·licitud de data 27 de setembre de 2017 i de document núm. 3, la resposta de data 6 d'octubre de 2017.*
- *Posteriorment, el Sr. (...) va fer una altra sol·licitud que també va ser atesa. Us adjuntem el document núm. 4, la sol·licitud de data 18 d'octubre de 2019 i de document núm. 5, la resposta de data 22 d'octubre de 2019. El dia 17 de juny de 2021 la Unitat d'Atenció al Ciutadà del SEM, en relació a la reclamació de l'Oficina Virtual de Tràmits rebuda mitjançant la Gerència d'Atenció al Ciutadà del CatSalut, va informar el ciutadà que ja li havien enviat els informes sol·licitats fins aquell moment. A la vista de l'anterior ha quedat acreditat no només que en cap moment s'han desatès les peticions del reclamant sinó que s'ha donat compliment a les mateixes en el termini més breu possible.”*

Entre d'altra documentació, l'escrit d'al·legacions s'acompanya d'un certificat del Cap de l'Àrea de Control de la Qualitat del SEM que certifica no haver rebut cap sol·licitud d'accés a la informació pública, a nom de l'ara reclamant, des de l'any 2017.

Fonaments de Dret

1.- És competent per resoldre aquest procediment la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, d'acord amb els articles 5.b) i 8.2.b) de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

2.- Com a primera qüestió, cal determinar si la reclamació que ens ocupa entra dins l'àmbit del dret d'accés, regulat per la normativa de protecció de dades.

Al respecte, juntament amb la reclamació presentada davant aquesta Autoritat, la persona reclamant aportava la còpia d'una CQS presentada electrònicament a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, adreçada al SEM, que tenia per objecte l'accés a les seves pròpies dades. Mereix especial atenció, pels arguments que s'assenyalen tot seguit, el fet que la persona reclamant qualificués aquesta CQS com a sol·licitud d'accés a la informació pública.

En relació amb aquesta qüestió, cal aclarir que, per tal d'exercir el dret d'accés a les dades pròpies que regula la legislació de protecció de dades personals, no és imprescindible que en l'escrit amb el qual s'exerceix aquest dret d'accés, la persona interessada invoqui expressament l'article 15 de l'RGPD o la normativa de protecció de dades personals. Per tant, la determinació sobre si el que es demana encaixa o no en el dret d'accés esmentat, no depèn de la qualificació que l'interessat faci del seu escrit o dels preceptes que citi, sinó de la pretensió que concretament es formuli.

Així doncs, resulta procedent concloure que és irrellevant per al cas que ens ocupa que el reclamant demanés la informació que el SEM té de la seva persona, a l'empara de la normativa de transparència, en tant que el que demanava era l'accés a "*todos los informes que hubiesen sobre mi persona*", i per tant, a les seves pròpies dades.

Així les coses, si bé inicialment el reclamant va presentar una reclamació davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública, com a organisme competent per a l'atenció de reclamacions en matèria de dret d'accés a informació pública, en la mesura que la pretensió del reclamant és la d'accedir a informació sobre la seva persona, és clar que l'exercici del dret d'accés, en aquest cas, s'empara en la normativa de protecció de dades, d'acord amb l'article 24.3 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre de 2014, de transparència, accés a la informació i bon govern (LTC), el qual disposa que: "*Les sol·licituds d'accés a la informació pública que es refereixin només a dades personals del sol·licitant s'han de resoldre d'acord amb la regulació del dret d'accés que estableix la legislació de protecció de dades*".

Per tant, cal abordar la present reclamació des del punt de vista del dret d'accés regulat a la legislació de protecció de dades.

Al respecte, l'article 15 de l'RGPD determina el següent:

"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. Cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, el interesado tendrá derecho a ser informado de las garantías adecuadas en virtud del artículo 46 relativas a la transferencia.

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.”

Així mateix, sobre els drets contemplats als articles 15 a 22 de l'RGPD, l'article 12, apartats 3, 4 i 5 de l'RGPD estableix el següent:

“3. El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.

4. Si el responsable del tratamiento no da curso a la solicitud del interesado, le informará sin dilación, y a más tardar transcurrido un mes de la recepción de la solicitud, de las razones de su no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control y ejercitar acciones judiciales.

5. La información facilitada en virtud de los artículos 13 y 14 así como toda comunicación y cualquier actuación realizada en virtud de los artículos 15 a 22 y 34 serán a título gratuito. Cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente debido a su carácter repetitivo, el responsable podrá:

a) cobrar un canon razonable en función de los costes administrativos afrontados para facilitar la información o la comunicación o realizar la actuación solicitada, o

b) negarse a actuar respecto de la solicitud.

El responsable del tratamiento soportará la carga de demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de la solicitud.

(...)"

En relació amb l'anterior, l'article 16 de la Llei 32/2010, referent a la tutela dels drets previstos per la normativa sobre protecció de dades personals, disposa el següent:

"1. Les persones interessades a les quals es denegui, en part o totalment, l'exercici dels drets d'accés, de rectificació, de cancel·lació o d'oposició, o que puguin entendre desestimada llur sol·licitud pel fet de no haver estat resolta dins el termini establert, poden presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

2. L'Autoritat Catalana de Protecció de Dades ha de resoldre expressament sobre la procedència o improcedència de la reclamació a què fa referència l'apartat 1 en el termini de sis mesos, amb l'audiència prèvia de la persona responsable del fitxer i també de les persones interessades si el resultat del primer tràmit d'audiència ho fa necessari. Un cop transcorregut aquest termini, si l'Autoritat no ha notificat la resolució de la reclamació, s'entén que ha estat desestimada.

3. La resolució d'estimació total o parcial de la tutela d'un dret ha d'establir el termini en què aquest s'ha de fer efectiu.

4. Si la sol·licitud d'exercici del dret davant de la persona responsable del fitxer és estimada, en part o totalment, però el dret no s'ha fet efectiu en la forma i els terminis exigibles d'acord amb la normativa aplicable, les persones interessades poden posar-ho en coneixement de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades perquè es duguin a terme les actuacions sancionadores corresponents."

3.- Un cop determinat que la present reclamació tindria el seu encaix en el dret d'accés regulat per l'RGPD i exposada aquesta normativa, a continuació escau analitzar si la resposta del SEM va donar compliment al dret d'accés exercit per la persona reclamant, d'acord amb les previsions de la normativa exposada en l'anterior apartat.

A aquest respecte, consta acreditat que en data 23/05/2021 la persona reclamant va presentar electrònicament una CQS a l'Administració de la Generalitat de Catalunya mitjançant la qual, entre d'altres consideracions, demanava *"todas y cada una de las documentaciones de todas las situaciones en las que el SEM se haya visto implicado mínimamente, o en mayor grado, con mi persona. No solamente los informes en los que prácticamente no hay escrito realizado por los intervinientes del SEM"*.

Així mateix, també ha quedat acreditat que des del SEM es va donar resposta a aquesta sol·licitud en data 17/06/2021 informant al reclamant que els dies 6 d'octubre de 2017 i 22 de novembre de 2020 ja se li haurien facilitat els informes demanats en aquell moment. El mateix reclamant ha manifestat en el seu escrit dirigit al Defensor del Pueblo que, el mateix dia 17/06/2021, va accedir al contingut del correu electrònic del SEM. Per tant, d'acord amb l'article 12.3 de l'RGPD, l'entitat reclamada va resoldre, i la persona reclamant en va tenir coneixement, dins el termini previst a tal efecte.

Dit això, i atès que el reclamant manifesta la seva disconformitat amb el contingut de la resposta rebuda a la seva sol·licitud, escau analitzar si, d'acord amb els preceptes transcrits al fonament de dret 2n, procedeix en aquest cas l'accés a les dades en els termes que ho sol·licità.

Com a punt de partida cal tenir en compte que l'article 15 de l'RGPD configura el dret d'accés com el dret de l'afectat a obtenir informació sobre les seves pròpies dades personals que són objecte de tractament i, en tal cas, accedir a les dites dades i a la informació sobre les finalitats del tractament, les categories de dades personals, els destinataris als quals s'han comunicat o es comunicaran les dades personals, així com a la resta d'informació detallada a l'article 15.1 de l'RGPD. A més, l'article 15.3 de l'RGPD reconeix expressament el dret de tota persona a obtenir del responsable del tractament una còpia del document on constin les dades personals respecte les quals s'ha sol·licitat l'accés.

El dret d'accés és un dret personalíssim, i constitueix una de les facultats essencials que integren el dret fonamental a la protecció de dades personals. Tal com ja s'ha avançat, mitjançant el dret d'accés el titular de les dades pot conèixer quines dades sobre la seva persona són objecte de tractament. A més, aquest dret podria ser la base de l'exercici d'altres drets, com ara els de rectificació, supressió, limitació, portabilitat o oposició. És per això, que les limitacions a aquest dret d'accés han de ser les mínimes, atès que mitjançant el seu exercici es garanteix l'efectivitat del dret fonamental a la protecció de dades personals.

D'acord amb l'exposat fins ara, consta acreditat que el SEM, amb la resposta del dia 17/06/2021, no va trametre al reclamant la informació demanada, atès que es va limitar a informar que les sol·licituds d'accés a la informació pública presentades pel reclamant els dies 27 de setembre de 2019 i 18 d'octubre de 2019 ja van ser respostes.

L'apartat tercer de l'article 13 LOPDGDD disposa que, als efectes de l'article 12.5 del Reglament (UE) 2016/679, es pot considerar repetitiu l'exercici del dret d'accés més d'una vegada durant el termini de sis mesos, llevat que hi hagi una causa legítima per fer-ho. En el cas que ens ocupa, ni el SEM ha invocat la concurrència d'aquesta causa, ni és plausible que hi concorri, tenint en compte que no ha quedat acreditat que en els sis mesos anteriors a la sol·licitud la persona reclamant presentés cap altra sol·licitud d'exercici de drets. I, és rellevant fer aquesta precisió, per fer palès que hom pot demanar informació que ja ha obtingut amb anterioritat del mateix responsable del tractament, sempre que aquesta darrera sol·licitud no tingui caràcter repetitiu. En consonància amb aquesta afirmació, és irrellevant per al cas que ens ocupa el fet que l'entitat reclamada ja hagués atès sol·licituds d'informació del reclamant amb anterioritat. Aquest fet, doncs, no eximia l'entitat reclamada del lliurament de les dades que sol·licitava la persona reclamant.

A aquest respecte, cal tenir en compte que l'article 15.3 de l'RGPD estableix que, en relació a l'exercici del dret d'accés *"El responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento"*, és a dir reconeix expressament el dret de tota persona a obtenir del responsable del tractament una còpia de les seves dades personals que siguin objecte de tractament.

A la vista de tot l'anterior, en tant que la reclamació es fonamentava en la manca del lliurament de la informació demanada, i en la mesura que no concorreria cap límit a l'accés en relació amb la informació demanada, escau estimar la reclamació.

5.- De conformitat amb allò establert als articles 16.3 de la Llei 32/2010 i 119 del RLOPD, en el cas d'estimació de la reclamació de tutela de drets, procedeix requerir al SEM per tal que en el termini de 10 dies comptadors a partir de l'endemà de la notificació de la present resolució, faci efectiu l'exercici del dret d'accés de la persona reclamant, facilitant-li la informació que preveu l'article 15 RGPD, així com una còpia de totes les dades personals que constin en el seu poder -tret que concorri una excepció de les previstes a l'art. 23 de l'RGPD-. En el cas que el SEM només disposi de la informació que ja va ser lliurada amb anterioritat a la persona reclamant, li ha de tornar a lliurar la mateixa informació, indicant-li expressament que no es disposa de cap altra informació relativa a la seva persona. Un cop s'hagi fet efectiu el dret d'accés en els termes exposats i es notifiqui a la persona reclamant, en els 10 dies següents l'entitat reclamada haurà de donar-ne compte a l'Autoritat.

Carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

Per tot això, resolc:

- 1.- Estimar la reclamació de tutela formulada pel Sr. (...) contra el Sistema d'Emergències Mèdiques S.A.
- 2.- Requerir al Sistema d'Emergències Mèdiques S.A per tal que en el termini de 10 dies comptadors a partir de l'endemà de la notificació d'aquesta resolució faci efectiu el dret d'accés exercit per la persona reclamant en els termes exposats al fonament de dret 5è. Un cop s'hagi fet efectiu el dret d'accés, en el mateix termini de 10 dies l'entitat reclamada haurà de donar-ne compte a l'Autoritat.
- 3.- Notificar aquesta resolució al Sistema d'Emergències Mèdiques S.A i a la persona reclamant.
- 4.- Ordenar la publicació de la Resolució al web de l'Autoritat (www.apd.cat), de conformitat amb l'article 17 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre.

Contra aquesta resolució, que posa fi a la via administrativa d'acord amb els articles 26.2 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades i 14.3 del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, les parts interessades poden interposar, amb caràcter potestatiu, recurs de reposició davant la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb el que preveu l'article 123 i següents de la Llei 39/2015 o bé interposar directament recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius de Barcelona, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb els articles 8, 14 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Igualment, les parts interessades poden interposar qualsevol altre recurs que considerin convenient per a la defensa dels seus interessos.

La directora,