

Identificació de l'expedient

Resolució del procediment de tutela de drets núm. PT 116/2023, relatiu al Servei d'Emergències 112 del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya.

Antecedents

1. En data 05/10/2023, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit de reclamació del Sr. (...) (d'ara endavant, la persona reclamant), per la presumpta desatenció del dret de supressió que havia exercit prèviament davant el Servei d'Emergències 112 del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya (CAT112).

La persona reclamant va demanar al CAT112 la supressió "de las grabaciones de audios de mi móvil, y mi pasaporte de la República de Polonia escaneado, irregularmente requerido", i es queixava de la forma en què el CAT112 havia respost la seva sol·licitud, atès que ho va fer per correu electrònic i no en un document oficial.

Aquesta persona no acreditava l'exercici previ del dret davant el CAT 112, sinó que només aportava la imatge d'un correu electrònic no datat en què, des de la Bústia IT/ ISPC/ SCT/ CAT112 del Departament d'Interior, una persona del Gabinet Tècnic del Departament li responia que el delegat de protecció de dades "está de vacaciones pero le puedo informar que el 112 nos ha confirmado que han suprimido todos sus datos."

2. En data 19/10/2023, l'Autoritat va requerir la persona reclamant perquè, en el termini de 10 dies, aportés la còpia de la documentació acreditativa d'haver exercit el dret davant el responsable del tractament abans de presentar la reclamació davant l'Autoritat. Respecte d'això, se li va indicar que podia aportar còpia de la sol·licitud que havia formulat i/o còpia de la resposta que li hagués adreçat el responsable del tractament, on constés la data d'enviament del correu electrònic.
3. En data 26/10/2023, la persona reclamant va respondre l'Autoritat en els termes següents:
 - Que "en el mes de julio de 2023 solicité por diferentes vías al delegado de datos personales de la conselleria de interior, la supresión de mis datos de grabaciones de audios del 112 Emergencias de Cataluña y el escaneo de mi pasaporte de la República de Polonia."
 - Que "el 28 de agosto recibí respuesta en un correo electrónico (adjunto captura) del delegado de datos de la Conselleria de Interior informándome que se suprimieron mis datos, sin mencionar a qué datos se refiere, ni extender una notificación oficial válida con firma legal."
 - Que "el día 5 de octubre requerí por correo electrónico (adjunto copia) al delegado de datos personales de esa conselleria que me ratificara lo informado en el correo del día 28 de agosto, describiendo los datos suprimidos en una nota oficial con firma legal."

La persona reclamant aportava els següents documents:

- La còpia d'una sol·licitud de supressió de data 21/06/2023, adreçada al Departament d'Interior, sense que hi consti cap segell de registre d'entrada que n'acrediti la presentació.
 - La còpia de la imatge del correu electrònic no datat, que ja va aportar juntament amb la seva reclamació.
 - La còpia del correu electrònic que en data 05/10/2023 va trametre a la Bústia IT/ ISPC/ SCT/ CAT112 del Departament d'Interior, en què en relació amb la supressió de les gravacions i del passaport de la República de Polònia sol·licitava que se li tornés a certificar “a través de un escrito con firma digital legal del delegado de datos personales (...)”, i afegia “La APDCAT me informó que su correo no vale como notificación legal y requiero la nota oficial tal le menciono.”
4. En data 08/11/2023, la reclamació i la documentació aportada es van traslladar al CAT112, per tal que en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que considerés oportunes.
5. En data 27/11/2023, el CAT112 va presentar un escrit d'al·legacions en el qual, bàsicament, exposava el següent:
- Que, el dia 01/08/2023, la persona reclamant va trametre un correu electrònic a la bústia del delegat de protecció de dades del Departament d'Interior, del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Emergència 112 Catalunya, de l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya i del Servei Català de Trànsit, entre d'altres. En aquest correu sol·licitava la supressió de les gravacions de les seves trucades al CAT112 i de diversa documentació aportada, com ara el certificat de titularitat de la seva línia telefònica i la còpia de la pàgina del seu passaport que acreditava la seva identitat.
 - Que, en data 10/08/2023, es van suprimir les gravacions de les trucades de la persona reclamant i la documentació que aquesta persona havia aportat al CAT112 a aquest efecte.
 - Que, en data 28/08/2023, el CAT112 va trametre un correu electrònic a la persona reclamant, per informar-la que havia estimat la seva petició. El CAT112 indica que va respondre la persona reclamant per correu electrònic, atès que aquest va ser el canal que va emprar la persona reclamant per sol·licitar la supressió de les seves dades.
 - Que, d'acord amb la posterior petició de la persona reclamant, el dia 30/10/2023 se li va tornar a notificar la supressió de les seves dades.

El CAT112 aportava diversa documentació, entre la qual hi ha:

- La còpia d'un informe del CAT112, de data 22/11/2023, en què en síntesi exposava el següent:
 - Que la persona reclamant va sol·licitar la supressió de les gravacions de les seves trucades al CAT112, a través de l'adreça electrònica del delegat de protecció de dades.

- Que, d'acord amb "la Circular 1/2013, relativa al procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de guías, consulta telefónica sobre números de abonado y emergencias i la Circular 5/2014, de 30 de julio, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se modifica la Circular 1/2013", el CAT112 va realitzar la consulta prèvia de titularitat de la línia telefònica en el Sistema de gestió de dades d'abonats (SGDA) de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC).
 - Que, com que al SGDA no hi constaven les dades de l'abonat, el CAT112 va sol·licitar a l'interessat documents que acreditessin la titularitat de les dades que pretenia suprimir, com ara el passaport i el certificat de titularitat de la línia telefònica amb què es van realitzar les trucades.
 - Que l'1/08/2023 la persona reclamant va proporcionar la documentació sol·licitada a través de l'adreça electrònica del delegat de protecció de dades del Departament d'Interior i va sol·licitar la seva supressió una vegada realitzada la gestió de supressió de les gravacions.
 - Que el CAT112 va suprimir les gravacions de les trucades seguint el procediment que té establert per als casos en què un ciutadà sol·licita la supressió de les seves dades. També es va suprimir la documentació aportada per la persona reclamant (passaport i certificat de titularitat de la línia telefònica).
 - Que, en data 28/08/2023, el CAT112 va enviar un correu electrònic a la persona reclamant, en què la informava que havia estimat la seva petició de supressió de les dades.
 - Que, el dia 05/10/2023, la persona reclamant va sol·licitar per correu electrònic al CAT112 que certifiqués la supressió de les seves dades, mitjançant "un escrito con firma digital legal del delegado de datos personales (...)", i va afegir que "l'APDCAT me informo que su correo no vale como notificación legal y requiero la nota oficial tal le menciono."
 - Que, en data 30/10/2023, el CAT112 va notificar electrònicament a la persona reclamant la resposta a la seva sol·licitud, en què li va indicar que havia suprimit les gravacions de les trucades, les dades relatives a les trucades que va efectuar al CAT112 i els documents amb les seves dades personals que va proporcionar amb aquesta finalitat.
- La còpia del correu electrònic de data 28/08/2023, tramès a la persona reclamant des de la Bústia IT/ ISPC/ SCT/ CAT112 del delegat de protecció de dades, en què una persona del Gabinet Tècnic del Departament d'Interior informa que el 112 ha confirmat que s'han suprimit totes les seves dades.
 - El justificant de la notificació electrònica de la resposta tramesa a la persona reclamant el dia 30/10/2023, en què se li indicava: "De acuerdo con su solicitud de supresión de datos de carácter personal, le informamos que desde el CAT112 se ha procedido a cancelar las grabaciones y los datos relativos a las llamadas efectuadas por usted al teléfono 112 de Cataluña, así como también se han eliminado los

documentos con sus datos personales que nos facilitó para este fin, en concreto su pasaporte y el certificado de titularidad de su línea de telefonía móvil.”

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. L'article 17 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD), regula el dret de supressió en els termes següents:

“1. El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la supresión de los datos personales que le conciernan, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando concorra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;
- b) el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), y este no se base en otro fundamento jurídico;
- c) el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 1, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 2;
- d) los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;
- e) los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;
- f) los datos personales se hayan obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información mencionados en el artículo 8, apartado 1.

3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán cuando el tratamiento sea necesario:

- a) para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información;
- b) para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable;
- c) por razones de interés público en el ámbito de la salud pública de conformidad con el artículo 9, apartado 2, letras h) e i), y apartado 3;
- d) con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, en la medida en que el derecho indicado en el apartado 1 pudiera hacer imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento, o
- e) para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.”

L'article 15 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), també en relació amb el dret de supressió, determina el següent:

- “1. El derecho de supresión se ejercerá de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 del Reglamento (UE) 2016/679.
2. Cuando la supresión derive del ejercicio del derecho de oposición con arreglo al artículo 21.2 del Reglamento (UE) 2016/679, el responsable podrá conservar los datos identificativos del afectado necesarios con el fin de impedir tratamientos futuros para fines de mercadotecnia directa.”

En relació amb els drets previstos als articles 15 a 22 de l'RGPD, els apartats 3 i 4 de l'article 12 de l'RGPD estableixen 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.

En relació amb l'anterior, l'article 16.1 de la Llei 32/2010, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, disposa el següent sobre la tutela dels drets previstos per la normativa sobre protecció de dades personals:

- “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.”
3. Una vegada assentat l'anterior, escau analitzar el fons de la reclamació, és a dir si, d'acord amb els preceptes transcrits al fonament de dret 2n, l'entitat reclamada va suprimir les dades en la forma que va sol·licitar la persona reclamant. En concret, el reclamant va demanar la supressió de les gravacions d'àudios del seu mòbil i la documentació que el CAT112 li havia demanat per acreditar la seva identitat, és a dir, el seu passaport escanejat i el títol on constava que era titular de la línia telefònica amb què es van realitzar les trucades.

Com a punt de partida, cal tenir en compte que l'article 17 de l'RGPD regula el dret de supressió com el dret de la persona afectada a obtenir del responsable del tractament la

supressió de les seves dades personals, si hi concorre alguna de les circumstàncies previstes a l'article 17.1 de l'RGPD.

El dret de supressió és un dret personalíssim i constitueix una de les facultats essencials que integren el dret fonamental a la protecció de dades personals. Per això, les limitacions a aquest dret han de ser les mínimes, atès que en exercir-lo es garanteix l'efectivitat del dret fonamental a la protecció de dades personals. Les causes de denegació del dret de supressió es regulen als articles 17.3 i 23 de l'RGPD, que disposen que han d'estar previstes "a través de medidas legislativas" (art. 23.1 RGPD).

Tal com s'ha avançat, la persona reclamant va trametre un correu electrònic a la Bústia IT/ ISPC/ SCT/ CAT112 del delegat de protecció de dades del Departament d'Interior, sense que aquesta Autoritat hagi pogut constatar la data exacta en què va presentar la seva sol·licitud de supressió de les gravacions d'àudio de les seves trucades. D'altra banda, aquesta Autoritat ha pogut constatar que el dia 28/08/2023 l'entitat reclamada va respondre la petició d'aquesta persona per aquesta mateix mitjà.

No obstant això, en data 05/10/2023 la persona reclamant va enviar un altre correu electrònic a la mateixa bústia, en què demanava que el CAT112 li certifiqués la supressió de les seves dades mitjançant "un escrito con firma digital legal del delegado de datos personales (...)". Basava la seva petició en què "la APDCAT me informó que su correo no vale como notificación legal y requiero la nota oficial (...)". D'aquesta darrera petició de la persona reclamant, s'infereix la seva desconfiança en la forma en què el CAT112 va respondre la seva petició de supressió, atès que qüestiona la validesa de la resposta facilitada.

Pel que fa a la forma en què el CAT112 va respondre, escau acudir al previst a l'article 14.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC), el qual preveu el següent:

"Les persones físiques poden escollir en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per exercir els seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, llevat que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques. El mitjà escollit per la persona per comunicar-se amb les administracions públiques pot ser modificat per aquella en qualsevol moment."

Per tant, del contingut d'aquest articulat es desprèn que el mitjà pel qual una persona s'adreça a l'Administració pública ha de ser el mateix a través del qual se la respongui. Això sense perjudici que, en qualsevol moment, aquesta persona pugui escollir un mitjà diferent per a les seves comunicacions amb l'Administració pública.

De tota la documentació aportada en el marc d'aquest procediment de tutela, es desprèn que totes les vegades que la persona reclamant es va adreçar a la Bústia IT/ ISPC/ SCT/ CAT112 del delegat de protecció de dades del Departament d'Interior el CAT112 li va respondre a través d'aquest mateix mitjà; i que, en el moment en què la persona reclamant va demanar que se la respongués "en una nota oficial con firma legal", concretant les dades que s'haurien suprimit, en data 30/10/2023 el CAT112 ho va fer d'acord amb aquesta sol·licitud. Atès això, escau desestimar la petició de la persona reclamant.

A l'últim, en relació amb la afirmació de la persona reclamant referent que "la APDCAT me informo que su correo no vale como notificación legal y requiero la nota oficial (...)", escau puntualitzar que aquesta Autoritat no té constància d'haver facilitat aquesta informació a la persona reclamant.

Resolució

Per tot això, resolc:

1. Desestimar la reclamació de tutela formulada pel Sr. (...) contra el Servei d'Emergències 112. No escau fer cap altre pronunciament ni cap requeriment respecte del fons, atès que el dret de supressió s'ha fet efectiu, d'acord amb el que s'ha indicat al fonament de dret 3.
2. Notificar aquesta resolució al CAT112 i a la persona reclamant.
3. Ordenar que la resolució es publiqui al web de l'Autoritat (<https://apdcat.gencat.cat/ca/inici>), de conformitat amb l'article 17 de la Llei 32/2010.

Contra aquesta resolució, que d'acord amb els articles 26.2 de la Llei 32/2010 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, posa fi a la via administrativa, amb caràcter potestatiu les parts interessades poden interposar un recurs de reposició davant la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el termini d'un mes a comptar a partir de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb el que preveuen l'article 123 i següents de l'LPAC. També pot interposar directament un recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius de Barcelona, en el termini de dos mesos a comptar a partir de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb 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 defensar els seus interessos.

La directora