

Identificación del expediente

Resolución del procedimiento de tutela de derechos núm. PT 132/2021, instado por el sr. (...) contra el Sistema de Emergencias Médicas SA

Antecedentes

1.- En fecha 02/11/2021 tuvo entrada en la Autoridad Catalana de Protección de Datos, por traslado de la Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública (GAIP) una reclamación formulada por el señor SR. (...) (en adelante, la persona reclamante) contra el sistema de Emergencias Médicas, SA (en adelante, SEM), por no atender la solicitud de ejercicio del derecho de acceso, el cual está previsto en el artículo 15 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27/4, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales ya la libre circulación de éstas (en adelante, RGPD).

A efectos de acreditar el ejercicio de este derecho, la persona reclamante aporta la evidencia de la presentación electrónica de un formulario de consultas, quejas y sugerencias (en adelante, "CQS"), dirigido a la Administración de la Generalidad de Cataluña, en fecha 23/05/2021. El asunto de la CQS indica que es el siguiente: "Fuertes dificultades en la obtención de informes" y, a continuación, expone (el subrayado es nuestro):

"Las escribo en relación a que, en sucesivas ocasiones, he realizado en la Unidad de Atención Ciudadana (UAC) del Sistema de Emergencias Médicas (SEM) varias 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 levantar 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 se 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 miedo a que se me obliga a ir a un centro sanitario, como dicen esto, 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, donde algunas de esas veces, según tengo

constancia, la UAC del SEM ni 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 medida, conmigo persona. No sólo los informes en los que prácticamente no hay escrito realizado por los intervinientes del SEM del estilo “una página de pocos llenos espacios”.

En respuesta a esta CQS en fecha 26/05/2021, desde la Gerencia de Gestión Ciudadana del Servicio Catalán de la Salud, comunicaron, por medio de un correo electrónico dirigido al reclamante, lo siguiente:

“Os informamos que su reclamación se ha trasladado a la unidad correspondiente, donde gestionarán y darán respuesta al tema que usted plantee. [...]”

En fecha 17/06/2021 desde el Buzón corporativo de la Unidad de Atención al Ciudadano del SEM, respondieron, por medio de un correo electrónico, la CQS de la persona reclamante en los siguientes términos:

“En relación con la reclamación que envió a través de la Oficina Virtual de Trámites y que hemos recibido a través de la Gerencia de atención Ciudadana del CatSalut, le informamos que hemos revisado su solicitud y de acuerdo con los archivos del Sistema de Emergencias Médicas, constatamos que en fecha 6 de octubre de 2017 y 22 de noviembre de 2020 se le enviaron informes solicitados en ese momento”.

Por último, la parte reclamante también adjunta a su reclamación un escrito de queja dirigido al Defensor del Pueblo, en fecha 17/06/2021, mediante el cual pone de manifiesto las dificultades que, según afirma, tiene para obtener la información que pide al SEM. Entre otras consideraciones, el reclamante expone lo siguiente (el subrayado es nuestro): “Hoy he recibido un correo en el que dicha empresa pública, el SEM adduce que, según sus archivos, se me enviaron todos los archivos solicitados en ese momento . Si bien me es enojante su contestación, datos 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”. Asimismo, aporta también la inadmisión de esta queja por parte de esta institución.

2.- Por medio de oficio de fecha 24/11/2021 se dio traslado de la reclamación al SEM, a fin de que en el plazo de 15 días formulara las alegaciones que estimara pertinentes. En el oficio de traslado se pidió al SEM que, al margen de las alegaciones que estimara

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

oportunas, confirmara la fecha en que recibió la solicitud de ejercicio del derecho formulada por la parte reclamante, y en caso de haber resuelto la solicitud, aportara documentación acreditativa de dicha resolución y de su notificación a la persona reclamante.

3.- En fecha 15/12/2021 tuvo entrada en la Autoridad el escrito de alegaciones de del SEM mediante el cual se pide que se desestime la Reclamación, y se argumenta, en términos literales, lo siguiente :

- "En primer lugar y respecto de la solicitud de esta Autoridad de confirmación de la fecha en la que recibimos la solicitud de acceso a la información pública por parte del sr. (...) le informamos que no nos consta ningún nombre de este solicitante [...] Por otra parte el sr. (...) solicitó a nuestra Unidad de Atención al Usuario, en su condición de paciente, documentación asistencial consistente en los informes de atención que le fueron facilitados. Adjuntamos de documento núm. 2, su solicitud de fecha 27 de septiembre de 2017 y de documento núm. 3, la respuesta de fecha 6 de octubre de 2017.

- Posteriormente, el sr. (...) hizo otra solicitud que también fue atendida. Adjuntamos el documento núm. 4, la solicitud de fecha 18 de octubre de 2019 y de documento núm. 5, la respuesta de fecha 22 de octubre de 2019. El día 17 de junio de 2021 la Unidad de Atención al Ciudadano del SEM, en relación con la reclamación de la Oficina Virtual de Trámites recibida mediante la Gerencia de Atención al Ciudadano del CatSalut, informó al ciudadano que ya le habían enviado los informes solicitados hasta ese momento. A la vista de lo anterior ha quedado acreditado no sólo que en ningún momento se han desatendido las peticiones del reclamante sino que se ha dado cumplimiento a las mismas en el plazo más breve posible."

Entre otra documentación, el escrito de alegaciones se acompaña de un certificado del Jefe del Área de Control de la Calidad del SEM que certifica no haber recibido ninguna solicitud de acceso a la información pública , a nombre del ahora reclamante, desde el año 2017.

Fundamentos de Derecho

1.- Es competente para resolver este procedimiento la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, de acuerdo con los artículos 5.b) y 8.2.b) de la Ley 32/2010, de 1 de octubre , de la Autoridad Catalana de Protección de Datos.

2.- Como primera cuestión, es necesario determinar si la reclamación que nos ocupa entra dentro del ámbito del derecho de acceso, regulado por la normativa de protección de datos.

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

Al respecto, junto con la reclamación presentada ante esta Autoridad, la persona reclamante aportaba la copia de una CQS presentada electrónicamente a la Administración de la Generalidad de Cataluña, dirigida al SEM, que tenía por objeto el acceso a sus propios datos. Merece especial atención, por los argumentos que a continuación se señalan, el hecho de que la persona reclamante calificara esta CQS como solicitud de acceso a la información pública.

En relación con esta cuestión, es preciso aclarar que, a fin de ejercer el derecho de acceso a los datos propios que regula la legislación de protección de datos personales, no es imprescindible que en el escrito con el que se ejerce este derecho de acceso, la persona interesada invoque expresamente el artículo 15 del RGPD o la normativa de protección de datos personales. Por tanto, la determinación sobre si lo que se pide encaja o no en el derecho de acceso mencionado, no depende de la calificación que el interesado haga de su escrito o de los preceptos que cite, sino de la pretensión que concretamente se formule.

Así pues, resulta procedente concluir que es irrelevante para el caso que nos ocupa que el reclamante pidiera la información que el SEM tiene de su persona, al amparo de la normativa de transparencia, en tanto que lo que pedía era el acceso a "todos los informes que hubieran sobre mi persona", y por tanto, a sus propios datos.

Así las cosas, si bien inicialmente el reclamante presentó una reclamación ante la Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública, como organismo competente para el cuidado de reclamaciones en materia de derecho de acceso a información pública, en la medida en que la pretensión del reclamante es la de acceder a información sobre su persona, está claro que el ejercicio del derecho de acceso, en este caso, se ampara en la normativa de protección de datos, de acuerdo con el artículo 24.3 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre de 2014, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno (LTC), que dispone que: "Las solicitudes de acceso a la información pública que se refieran sólo a datos personales del solicitante deben resolverse de acuerdo con la regulación del derecho de acceso que establece la legislación de protección de datos".

Por tanto, es necesario abordar la presente reclamación desde el punto de vista del derecho de acceso regulado a la legislación de protección de datos.

Al respecto, el artículo 15 del RGPD determina lo siguiente:

"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 las datos personales ya 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 comunicadas las datos personales, en particular destinatarios en terceros u organizaciones internacionales;
- d) de ser posible, el plazo previsto de conservación de las datos personales o, de no ser posible, los criterios utilizados para determinar ese 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, oa oponerse a dicho tratamiento;
- f) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;
- g) cuando las 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 consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.

2. Cuando se transfieran datos personales a un tercer país oa 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 las datos personales objeto de tratamiento. El responsable podrá percibir por cualquier otra copia solicitada por el interesado un cañón razonable basado en los costes administrativos. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, ya menos que éste 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.”

Asimismo, sobre los derechos contemplados en los artículos 15 a 22 del RGPD, el artículo 12, apartados 3, 4 y 5 del RGPD establece lo siguiente:

“3. El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones en base a una solicitud conforme 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, ya 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 cañón razonable en función de los costes administrativos afrontados para facilitar la información o 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 relación con lo anterior, el artículo 16 de la Ley 32/2010, referente a la tutela de los derechos previstos por la normativa sobre protección de datos personales, dispone lo siguiente:

"1. Las personas interesadas a las que se deniegue, en parte o totalmente, el ejercicio de los derechos de acceso, de rectificación, de cancelación o de oposición, o que puedan entender desestimada su solicitud por no haber sido resuelta dentro del plazo establecido, pueden presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos.

2. La Autoridad Catalana de Protección de Datos debe resolver expresamente sobre la procedencia o improcedencia de la reclamación a que hace referencia el apartado 1 en el plazo de seis meses, previa audiencia de la persona responsable del fichero y también de las personas interesadas si el resultado del primer trámite de audiencia lo hace necesario. Transcurrido este plazo, si la Autoridad no ha notificado la resolución de la reclamación, se entiende que ha sido desestimada.

3. La resolución de estimación total o parcial de la tutela de un derecho establecerá el plazo en que éste debe hacerse efectivo.

4. Si la solicitud de ejercicio del derecho ante la persona responsable del fichero es estimada, en parte o totalmente, pero el derecho no se ha hecho efectivo en la forma y plazos exigibles de acuerdo con la normativa aplicable, las personas interesadas pueden ponerlo en conocimiento de la Autoridad Catalana de Protección de Datos para que se lleven a cabo las actuaciones sancionadoras correspondientes."

3.- Una vez determinado que la presente reclamación tendría su encaje en el derecho de acceso regulado por el RGPD y expuesta esta normativa, a continuación procede analizar si la respuesta del SEM dio cumplimiento al derecho de acceso ejercido por la persona reclamante, de acuerdo con las previsiones de la normativa expuesta en el apartado anterior.

A este respecto, consta acreditado que en fecha 23/05/2021 la persona reclamante presentó electrónicamente una CQS a la Administración de la Generalidad de Cataluña mediante la cual, entre otras consideraciones, pedía "todas y cada una de las documentaciones de todas las situaciones en las que el SEM se haya visto implicado mínimamente, o en mayor medida, conmigo persona. No sólo los informes en los que prácticamente no hay escrito realizado por los intervinientes del SEM".

Asimismo, también ha quedado acreditado que desde el SEM se dio respuesta a esta solicitud en fecha 17/06/2021 informando al reclamante de que los días 6 de octubre de 2017 y 22 de noviembre de 2020 ya se le habrían facilitado los informes solicitados en ese momento. El propio reclamante ha manifestado en su escrito dirigido al Defensor del Pueblo que, el mismo día 17/06/2021, accedió al contenido del correo electrónico del SEM. Por tanto, de acuerdo con el artículo 12.3 del RGPD, la entidad reclamada resolvió, y la persona reclamante tuvo conocimiento, dentro del plazo previsto a tal efecto.

Dicho esto, y dado que el reclamante manifiesta su disconformidad con el contenido de la respuesta recibida en su solicitud, procede analizar si, de acuerdo con los preceptos transcritos en el fundamento de derecho 2º, procede en este caso el acceso a los datos en los términos que lo solicitó.

Como punto de partida debe tenerse en cuenta que el artículo 15 del RGPD configura el derecho de acceso como el derecho del afectado a obtener información sobre sus propios datos personales que son objeto de tratamiento y, en tal caso, acceder a dichos datos ya la información sobre las finalidades del tratamiento, las categorías de datos personales, los destinatarios a los que se han comunicado o se comunicarán los datos personales, así como al resto de información detallada en el artículo 15.1 del RGPD. Además, el artículo 15.3 del RGPD reconoce expresamente el derecho de toda persona a obtener del responsable del tratamiento una copia del documento en el que consten los datos personales respecto a los cuales se ha solicitado el acceso.

El derecho de acceso es un derecho personalísimo, constituyendo una de las facultades esenciales que integran el derecho fundamental a la protección de datos personales. Tal y como ya se ha avanzado, mediante el derecho de acceso el titular de los datos puede conocer qué datos sobre su persona son objeto de tratamiento. Además, este derecho podría ser la base del ejercicio de otros derechos tales como los de rectificación, supresión, limitación, portabilidad u oposición. Por ello, las limitaciones a este derecho de acceso deben ser las mínimas, dado que mediante su ejercicio se garantiza la efectividad del derecho fundamental a la protección de datos personales.

De acuerdo con lo expuesto hasta ahora, consta acreditado que el SEM, con la respuesta del día 17/06/2021, no envió al reclamante la información solicitada, dado que se limitó a informar que las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por el reclamante los días 27 de septiembre de 2019 y 18 de octubre de 2019 ya fueron respondidas.

El apartado tercero del artículo 13 LOPDGDD dispone que, a efectos del artículo 12.5 del Reglamento (UE) 2016/679, puede considerarse repetitivo el ejercicio del derecho de acceso más de una vez durante el plazo de seis meses, salvo causa legítima para ello. En caso de que nos ocupa, ni el SEM ha invocado la concurrencia de esta causa, ni es plausible que concurra, teniendo en cuenta que no ha quedado acreditado que en los seis meses anteriores a la solicitud la persona reclamante presentase ninguna otra solicitud de ejercicio de derechos. Y, es relevante hacer esta precisión, para poner de manifiesto que se puede pedir información que ya ha obtenido con anterioridad del mismo responsable del tratamiento, siempre que esta última solicitud no tenga carácter repetitivo. En consonancia con esta afirmación, es irrelevante para el caso que nos ocupa el hecho de que la entidad reclamada hubiera atendido ya solicitudes de información del reclamante con anterioridad. Este hecho, pues, no eximía a la entidad reclamada de la entrega de los datos que solicitaba la persona reclamante.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que el artículo 15.3 del RGPD establece que, en relación al ejercicio del derecho de acceso "El responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento", es a decir reconoce expresamente el derecho de toda persona a obtener del responsable del tratamiento una copia de sus datos personales que sean objeto de tratamiento.

A la vista de todo lo anterior, en tanto que la reclamación se fundamentaba en la falta de la entrega de la información solicitada, y en la medida en que no concurriría ningún límite al acceso en relación con la información solicitada, procede estimar la reclamación .

5.- De conformidad con lo establecido en los artículos 16.3 de la Ley 32/2010 y 119 del RLOPD, en los casos de estimación de la reclamación de tutela de derechos, procede requerir al SEM para que en el plazo de 10 días contadores a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, haga efectivo el ejercicio del derecho de acceso de la persona reclamante, facilitándole la información prevista en el artículo 15 RGPD, así como copia de todos los datos personales que consten en su poder -salvo que concurra una excepción de las previstas en el art. 23 del RGPD-. En caso de que el SEM sólo disponga de la información que ya fue entregada con anterioridad a la persona reclamante, tiene que volver a entregarle la misma información, indicándole expresamente que no se dispone de ninguna otra información relativa a su persona . Una vez hecho efectivo el derecho de acceso en los términos expuestos y se notifique a la persona reclamante, en los 10 días siguientes la entidad reclamada deberá dar cuenta de ello a la Autoridad.

Por todo esto, resuelvo:

- 1.- Estimar la reclamación de tutela formulada por el sr. (...) contra el Sistema de Emergencias Médicas SA

- 2.- Requerir al Sistema de Emergencias Médicas SA para que en el plazo de 10 días a contar a partir del día siguiente de la notificación de esta resolución haga efectivo el derecho de acceso ejercido por la persona reclamante en los términos expuestos en el fundamento de derecho 5º. Una vez hecho efectivo el derecho de acceso, en el mismo plazo de 10 días la entidad reclamada deberá dar cuenta a la Autoridad.

- 3.- Notificar esta resolución al Sistema de Emergencias Médicas SA ya la persona reclamante.

- 4.- Ordenar la publicación de la Resolución en la web de la Autoridad (www.apd.cat), de conformidad con el artículo 17 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa de acuerdo con los artículos 26.2 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos y 14.3 del Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos, las partes interesadas pueden interponer, con carácter potestativo, recurso de reposición ante la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente de su notificación, de acuerdo con lo que prevé el artículo 123 y siguientes de la Ley 39/2015 o bien interponer directamente recurso contencioso administrativo ante los juzgados de lo contencioso administrativo de Barcelona, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente de su notificación, de acuerdo con los artículos 8, 14 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

Igualmente, las partes interesadas pueden interponer cualquier otro recurso que consideren conveniente para la defensa de sus intereses.

La directora,