



Examinada su solicitud de informe, remitida a este Gabinete Jurídico, referente al Proyecto de Orden por la que se modifica el modelo de libro de reclamaciones aprobado por Orden FOM/3398/2002, de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera, solicitado de esta Agencia Española de Protección de Datos de conformidad con lo dispuesto en los artículos 37 h) de la Ley Orgánica, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal, y 5 b) del Estatuto de la Agencia, aprobado por Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, cúmpleme informarle lo siguiente:

Antes de entrar a analizar el texto sometido a informe es preciso señalar que, habida cuenta de la fundamentación legal del informe que inmediatamente va a evacuarse y su carácter preceptivo, a tenor de lo dispuesto en las normas que acaban de señalar, debería indicarse en la Exposición de Motivos de la norma que la misma ha sido sometida al previo informe de la Agencia Española de Protección de Datos.

El Texto sometido a informe tiene por único objeto la inclusión de una cláusula en el modelo de formato del libro de reclamaciones regulado por la Orden a la que se ha hecho referencia, en la que se hace referencia a la inclusión de la entidad responsable del fichero, la finalidad de gestión de las reclamaciones, la autorización para la cesión a la Administración competente para la tramitación de la reclamación y el ejercicio de los derechos ante la entidad responsable del fichero, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999.

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta lo señalado por esta Agencia en su Resolución 2346/2010, de 19 de noviembre del mismo año, recaída en el procedimiento AP/00059/2010 dirigido contra la Dirección General de Transporte Terrestre y referida precisamente a la inexistencia en el modelo de reclamación de una cláusula mediante la que se diera cumplimiento a lo dispuesto en el citado artículo 5 de la Ley Orgánica, que establece que “Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:

- a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.
- b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.
- c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.
- d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante”.

Precisamente, la citada Resolución indicaba en su Fundamento de derecho II lo siguiente:

*“El modelo mínimo de hoja aprobado por el Ministerio de Fomento, regula en abstracto su contenido y los ejemplares, establece la finalidad de las hojas de reclamaciones que se postulan como una obligación ex lege, así como lo que se debe hacer con ellos y cuantos ejemplares y a quien se han de entregar, así como el tipo y clase de datos que se han de proporcionar, teniendo además en cuenta que las hojas pueden remitirse por el reclamante a un organismo, y este no resultar competente, debiendo remitirlo al que estimara lo es. Los datos son recabados y lo son en dichos ejemplares en la forma prevista, porque el responsable del fichero así lo reguló, después en virtud de las facultades delegadas a cada CCAA estas ostentaran una serie de competencias delegadas, decidiéndose también el fin y alcance del tratamiento, al exigirse el cumplimiento de un deber, el de disponer de hojas de reclamaciones, previsto en un reglamento que desarrolla una Ley estatal. **Por ello, con el fin de unificar la edición de estas hojas, sería conveniente con vistas a no tener que aprobarse un modelo de hoja para cada Administración, la constatación de la cláusula informativa genérica refiriendo el responsable del fichero que es posible la cesión a los organismos y empresas facultados por la norma para el ejercicio de las competencias atribuidas.** Esta posibilidad existe según las anotaciones en los ficheros, en otras materias, como en el fichero “Tacógrafo” o “Registro General de Transportistas” ámbito en el que también otras Administraciones disponen de competencias en la materia, como en quejas y reclamaciones. En tal sentido, la propuesta no mencionaba que los datos de los que interponen quejas en hojas de reclamaciones como la de la denuncia, sea objeto de almacenamiento en el fichero de “infractores”, sino que dejaba entrever como tanto en este fichero como en el de “consultas y reclamaciones”, existe una posible cesión de datos en función de a quien corresponda la competencia de la materia, sin duda fragmentaria en transporte terrestre. Antes de cumplimentar o recoger dato alguno, **la ordenación normativa prevista por el Ministerio con el fin de que a las Administraciones les conste las reclamaciones y se encarguen de resolverlas, ha optado por aprobar un modelo que es genérico, y no puede saberse a quien va a ir destinado, por lo que se debería establecer en la cláusula informativa la Orden que regula dicho formulario y la información de la cesión de los datos proporcionados a las distintas Administraciones o entidades destinatarias finalmente de la reclamaciones.** En este caso, la Orden Ministerial creó un modelo susceptible de recoger datos de carácter personal, calificándose prima facie los datos así recogidos como fichero, siendo aquel el responsable del fichero. Las distintas entidades que reciben los datos cumplimentados en función de las competencias que*



se ostentan, realizan un tratamiento de los datos de ese fichero, decidiendo sobre la finalidad, pero el fichero existe con carácter genérico porque lo crea el citado Ministerio.”

Pues bien, a juicio de esta Agencia la cláusula incluida en el Proyecto ahora sometido a informe resulta suficiente para dar cumplimiento a lo exigido por el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, debiendo la misma ser informada favorablemente y, por consiguiente, informándose favorablemente el Proyecto sometido a informe.