

Annex: *Fitxer Reclamacions de consumidors*

Administració responsable del fitxer: Ajuntament de Barcelona.

Procediment pel qual es podran exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició: Carta adreçada a l'Ajuntament de Barcelona i lliurada al Registre General de l'Ajuntament, Plaça Sant Jaume, 1. 08002 Barcelona, indicant clarament en el títol: **Tutela de drets LOPD.**

Nom del sistema i tipus de tractament: El sistema *Reclamacions de consumidors* de l'Ajuntament de Barcelona, serà tractat de forma mixta: automatitzada i manual amb equips que accedeixin mitjançant xarxa corporativa i de forma autònoma, emprant intranet o Internet a servidors centrals.

Encarregats de Tractament: Adjudicatari dels plecs de contractació de serveis relacionats amb aquest sistema d' Informació, que emeti l'òrgan administratiu responsable executiu del fitxer o bé mitjançant contractació de caire menor. La relació actualitzada d'encarregats de tractament serà mantinguda al dia pel Gestor Operatiu del Fitxer i s'inclourà al document de seguretat.

Estructura bàsica del fitxer i nivell de seguretat requerit: Atesa l'amplitud de les temàtiques sobre les quals poden versar les reclamacions, denúncies, queixes i consultes, les dades que es faciliten poden afectar a diverses tipologies. En cada cas, únicament es mantindran les dades rellevants per la tramitació de l'expedient. Per tant, el fitxer inclourà les dades de caràcter personal del tipus següent:

- **identificatives:** DNI/NIF/NIE/passaport, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, veu, signatura electrònica.
- **personals:** estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua vehicular preferent.
- **socials:** propietats, possessions, clubs/associacions,.
- **professionals:** titulació, lloc de treball, pertany a col·legis/associacions professionals.
- **transaccions:** bens i serveis subministrats, id. rebuts, compensacions/indemnitzacions.

Tipus de dades que requereixen les mesures de seguretat definides com **Bàsiques** en la normativa vigent.

Finalitat del fitxer i usos previstos: Recollida de dades per tramitar les reclamacions dels consumidors per tal d'intentar una mediació o procedir a l'arbitratge per solucionar el conflicte amb l'empresa reclamada o trametre la reclamació a un altre organisme competent, així com gestionar les consultes en matèria de consum. Aquestes finalitats es concreten en la tipologia:

- **Altres:** atenció al ciutadà,

Persones o col·lectius sobre les que es pretengui obtenir dades de caràcter personal: Persones consumidores i usuàries destinatàries finals de béns i serveis (persones físiques o jurídiques que actuïn en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional) i empresaris (persones físiques o jurídiques, públiques o privades) que actuïn com a prestadors de serveis.

Procedència de les dades de caràcter personal: Recollides del propi interessat o del seu representant o de registres públics, administracions públiques i fons accessibles al públic.

Procediment de recollida de les dades de caràcter personal: Mitjançant telèfon, enquesta o entrevista, formulari, transmissió electrònica o altre mitjà equivalent. Utilitzant: suport paper, magnètic o digital, via telemàtica o altre mitjà equivalent.

Cessions de dades de caràcter personal: Les dades seran cedides al comerç, l'empresa i professional reclamat o als organismes públics competents per raó de la matèria amb el previ consentiment de l'interessat i a petició seva. Altrament només podran ser comunicades en altres

Administracions o Ens públics que ho requereixin en ús de les seves competències previstes en una norma amb rang de Llei.

Transferències internacionals de dades: No es preveuen.

Motivació del canvi: Adequar el fitxer a la seva finalitat que, en definitiva, es concreta bàsicament en la tramitació de les reclamacions dels consumidors i gestió de les consultes en matèria de consum, amb independència de l'òrgan municipal que les tramita. Aquesta desvinculació orgànica/departamental evitarà la necessitat de successives modificacions de la denominació del fitxer declarat davant de possibles reestructuracions organitzatives, ja que les dades personals del fitxer són idèntiques.

Bop's: 15/12/2010; 14/7/2014; 19/9/2014.