



**Resolución 2016S-1251-15 del Ararteko, de 24 de agosto de 2016, por la que se sugiere al Instituto Vasco de Estadística/Eustat promover la aprobación de unos criterios para excusar la obligación de suministrar datos estadísticos a las personas mayores.**

### Antecedentes

- Una persona, en nombre y representación de su madre, pone en nuestra consideración el modo de obtención de datos estadísticos por parte del Instituto Vasco de Estadística/Eustat.

En concreto, expone el procedimiento seguido para la elaboración del cuestionario a la Encuesta de Medio Ambiente-familias de 2015 (usuario 4213 Referencia: 0166).

Según relata en su queja, en mayo de 2015, su madre, de 80 años, recibió una serie de llamadas telefónicas indicándole de forma insistente la obligación de facilitar una serie de datos relacionados con una encuesta sobre la que previamente había sido informada en una carta certificada. Ante la disculpa de su madre por ser mayor le fueron requeridos una serie de datos "*sobre si vivía sola*" que aumentaron su inquietud.

Posteriormente, la reclamante pudo advertir la recepción de un escrito de información, por correo ordinario, en el que, en efecto, el Eustat le había comunicaba la obligación de cumplimentar el cuestionario requerido por los agentes encuestadores.

Sin perjuicio de esa obligación, la reclamante expresó telefónicamente que su madre no realizaría la encuesta por los motivos expuestos. Así le indicaron que se recogían en su base de datos la intención de no realizar esa encuesta. A pesar de ello las llamadas de los agentes encuestadores continuaron por lo que decidieron finalmente realizar la encuesta por internet.

Conforme a los hechos expuestos en su versión, la persona reclamante considera en su queja que la actuación de la Administración, a través del Eustat, y el procedimiento seguido por los agentes encuestadores, habrían resultado extremadamente molestos para su madre, habida cuenta de su edad y de sus condiciones personales. Sin perjuicio de considerar la obligación legal, la reclamante expone la necesidad de valorar y, en su caso revisar, los motivos de exención de la obligación estadística en casos como el expuesto de personas mayores.

- Con objeto de poder dar a esta reclamación el trámite correspondiente el Ararteko solicitó al Instituto Vasco de Estadística/Eustat información sobre esa reclamación y, en general, sobre cuál es el procedimiento previsto para poder justificar la exención de esa obligación legal que deriva de la normativa estadística.

En respuesta a esta cuestión en septiembre de 2015 el Director General del Eustat remitió a esta institución un informe en el que el Área de Estadísticas Socio-Demográficas exponía las siguientes cuestiones:





- Respecto al caso objeto de la reclamación se indica que, en abril de 2015, se comunicó a la familia promotora de la queja una carta de presentación de la Encuesta de Medio Ambiente-Familias. En esa carta se explicaba la finalidad de la encuesta, la necesidad de contar con la colaboración de la familia, y la protección de los datos facilitados por el secreto estadístico. En la carta también se indicaban los medios para responder a la información requerida, preferente Internet, y otras posibilidades como la encuesta telefónica o personal, mediante un agente debidamente identificado.

Tras remitir esa comunicación por correo se intentó contactar con la familia telefónicamente. Tras varios intentos la persona interlocutora respondió que, por motivos de salud, no iba a contestar a la encuesta, con lo que la vivienda se incorporó como pase "a negativa".

De acuerdo con el protocolo de actuación, tras la negativa se le volvió a remitir, de nuevo, a la familia la carta de presentación por si hubieran perdido la anterior.

Como respuesta a esta segunda carta, la promotora de la queja contactó e informó de la edad de su madre y de la situación médica (ataques de ansiedad). Por ello solicitó que no continuaran contactando con su madre. En todo caso se les informó de la opción de contestar en nombre de su madre a través de internet.

El día 2 de julio de 2015 se realizó el cierre definitivo del expediente como un incidente negativo.

El día 3 de julio de 2015 algún familiar accedió a la encuesta por el canal de la página web. El familiar rellenó parte de la encuesta, pero no la finalizó. La aplicación informática cambió el estado de la encuesta, de cerrada por negativa a abierta por incompleta. En consecuencia el día 8 de julio de 2015 la familia recibió una nueva llamada del agente encuestador con el fin de finalizar el cuestionario individual que estaba incompleto.

- En relación con la normativa que regula esta cuestión el informe señala que la legislación estadística establece la obligación de que todas las personas se encuentran obligadas a facilitar los datos solicitados.

Este deber legal no establece excepciones, tampoco por razones de edad. El motivo es que este sector de la población puede aportar, como cualquier otro, datos de interés estadístico.

En todo caso el informe expone que las personas encuestadoras de Eustat tienen en cuenta las circunstancias personales que puedan afectar a las encuestas en relación con el contenido y la dificultad de cada una de ellas.

- En el supuesto de la queja que nos ocupa, se siguió el procedimiento preestablecido para estos casos. Sin perjuicio de alguna discrepancias entre lo alegado por la reclamante y lo manifestado por las personas que realizaban la encuesta, el informe del Eustat lamenta que la madre de la reclamante tuviera un episodio de ansiedad por estos hechos.





En cualquier caso, se indican las actuaciones protocolizadas de Eustat para los casos de negativas a cumplimentar las encuestas entre las que se incluye la edad o el estado de salud.

Tras valorar las cuestiones descritas en la reclamación, y la información remitida por el Eustat, el Ararteko formula seguidamente aquellas consideraciones y conclusiones a las que ha llegado en torno a este expediente de queja.

### Consideraciones

1. En primer lugar hay que considerar la recogida de datos con fines estadísticos es una función pública que debe ejercitarse en los términos recogidos en la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública y en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, la Ley 4/1986, de 23 de abril, de Estadística.

En esos términos los servicios estadísticos para la obtención de los datos estadísticos requieren la realización de una serie de encuestas a las personas designadas que están obligadas a colaborar.

La obligación de suministrar la información deriva del artículo 10 de la Ley 4/1986, de 23 de abril, que regula los supuestos de incumplimiento y, en su caso, el procedimiento sancionador. Esa norma no ha establecido un régimen de exenciones o excusas que justifiquen no poder hacer frente a esa obligación salvo en cuanto a la voluntariedad de aquellos datos individualizados sobre el derecho al honor y a la intimidad personal y familiar.

Por su parte los datos y la finalidad de esta estadística viene incluida en el Plan Vasco de Estadística, aprobado en la Ley 3/2014, de 13 de noviembre. En su artículo 4 establece que: *"Las estadísticas contenidas en este Plan Vasco de Estadística 2014-2017 son de cumplimentación obligatoria."*

En ese sentido, como vienen expuesto en los antecedentes, la cuestión planteada en la reclamación deriva de las obligaciones legales anteriormente señaladas para el ejercicio de la función pública estadística.

2. En todo caso, en la información remitida, el Eustat da cuenta de la existencia de una serie de protocolos y procedimientos para recabar esos datos estadísticos requeridos.

La importancia de la calidad de la información estadística requiere que el ejercicio de esa obligación legal se haga de forma diversa y plural, de modo que puedan participar todos los segmentos sociales representativos.

Esos procedimientos establecen la forma de actuar ante la negativa a facilitar la información requerida por la persona encuestada. Sin perjuicio de la obligación y de la posible sanción administrativa que puede derivar de su incumplimiento el procedimiento trata de buscar un equilibrio entre la obligatoriedad, la asistencia técnica y la insistencia para su correcta cumplimentación.





Sin embargo, estos procedimientos no han podido resolver, ni es tampoco su función, la excusa por motivos de edad o salud. En casos como el expuesto en la reclamación, a pesar de que la persona encuestada alegue una imposibilidad real y objetiva de cumplir con las obligaciones estadísticas, el procedimiento trata de insistir hasta la obtención de esa información.

3. En casos como el expuesto en la reclamación, donde queda acreditada y justificada la imposibilidad de cumplir con esa obligación, la vigente normativa estadística no ha establecido una serie de causas tasadas de excusa o exención.

Debemos señalar que dentro de los códigos de buenas prácticas –como es el caso del Código de buenas prácticas en las estadísticas europeas– se han recogido principios que pueden ser relevantes como es evitar la carga excesiva para los encuestados. En esos códigos se recomienda que la carga de respuesta debe resultar proporcionada con las necesidades de los usuarios y nunca excesiva para los encuestados.

La carga excesiva de la encuesta debe tener una indefectible relación con el colectivo de personas encuestadas, con su estado de autonomía y con sus necesidades; como es, sin duda, el caso de las personas mayores.

En este punto hay que recoger que este colectivo de personas mayores ha sido objeto de especial atención por parte de esta institución en diferentes resoluciones e informes. En ellos el Ararteko reivindica que las personas mayores a pesar de su edad conservan el conjunto de sus derechos a participar en la vida pública.

Por ello, es necesario determinar, y evaluar en cada caso, cuál es la incidencia que puede tener la edad de la persona en el cumplimiento de sus obligaciones cívicas; como puede ser en este caso el cumplimiento de la obligación estadística.

Esa evaluación del impacto de las decisiones públicas en las personas mayores se ha resuelto en torno a otras obligaciones cívicas que el ordenamiento establece para la ciudadanía.

A título de ejemplo se puede mencionar el caso de la obligación de participar en los jurados populares que incorpora de forma expresa un conjunto de causas de excusa, entre las que se incluye a las personas mayores de 65 años. Como recoge la exposición de motivos de la Ley Orgánica 5/1995, de 22 de mayo, del Tribunal del Jurado: *“La conveniencia de una participación lo más aceptada posible, lleva a reconocer un régimen de excusas generoso y remitido a la prudencia de la jurisdicción que ha de apreciarlas.”*

Por su parte, otro ámbito en el que establecen obligaciones legales es la participación en procesos electorales. En este caso, la instrucción 6/2011, de 28 de abril, de la Junta Electoral Central, que regula dentro de los impedimentos y excusas justificadas para ser miembro de las mesas electorales, ha incluido el hecho de ser mayor de 65 años.

En opinión de esta Institución, conforme con esos antecedentes, resulta procedente una norma o disposición de carácter general que regule en qué





casos cabe excusar o eximir estas obligaciones. Para ello habría que tener en cuenta situaciones como la que nos ocupa en la que la persona encuestada disponga de una cierta edad que dificulte o haga más gravoso el cumplimiento de esta obligación legal.

Por todo ello, en conformidad con lo preceptuado en el art. 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, se eleva al Instituto Vasco de Estadística/Eustat la siguiente:

### **SUGERENCIA**

El Eustat debe promover ante el Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco la regulación –mediante la disposición de carácter general correspondiente– de una serie de causas objetivas de excusa para eximir del cumplimiento de la obligación estadística regulada en el artículo 10 de la Ley 4/1986. Entre esas causas debería incluirse a las personas mayores.

En ese orden de cosas, el Eustat debe tener en cuenta expresamente en sus procedimientos y formularios a las personas mayores y evitar una carga excesiva a la hora de recabar directamente los datos estadísticos.

