

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE  
INFORMACIÓN SOLICITADA POR DON

(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°  
AH009T0000334).

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01238**

SANTIAGO, **22** SEP 2016

VISTOS:

Lo dispuesto en el artículo 8, inciso segundo, de la Constitución Política de la República; en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, y su Reglamento aprobado por Decreto N° 13, del 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; en el Decreto N° 283 de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 8 de agosto de 2016, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000334, formulada por don [REDACTED] mediante la cual se señala: "*Solicito archivo de bases de datos con toda la información mensual de la atención y respuesta a los reclamos de las Empresas de Telefonía Fija, a nivel nacional, recibida por SERNAC, dentro del período comprendido entre enero de 2004 y diciembre de 2015, junto a la descripción del contenido de cada archivo que contenga el nombre, posición, etiqueta y manual de codificación de cada variable.*

*Las variables requeridas son las siguientes: Empresa concesionaria, Fecha del reclamo, RUT de reclamante, Descripción del Reclamo, Tipificación del reclamo, Resolución del reclamo, Fecha de resolución del reclamo, Medio de contacto del reclamante y cualquier otra que permita enriquecer el análisis tal como la ubicación del servicio (comuna o localidad), tipo de cliente, N° de servicio/cliente.*

*En caso que no sea posible contar en esta base de datos con el RUT o N° de servicio del reclamante, esta base se podría anonimizar creándole un número identificador único a cada cliente a lo largo de todo el período solicitado, de manera que pueda realizarse un seguimiento innominado a cada cliente, con todos sus reclamos a lo largo del período de estudio, en caso de existir más de un reclamo por cliente.*

*En caso de que la información no esté disponible por correo electrónico, solicito informar previamente por la misma vía dónde se puede retirar personalmente y qué dispositivo habría que llevar (CDROM; pendrive; disco duro externo etc.), además del tamaño de los archivos".*

2. Que, a fin de dar respuesta al requerimiento de información transcrito, este Servicio procedió a revisar sus bases de datos para determinar desde qué año cuenta con información que diga relación con los reclamos

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

recibidos en contra de los proveedores del referido mercado. De dicha revisión se ha podido constatar que este Servicio cuenta con información íntegra y sistematizada, únicamente a partir del año 2010.

3. Que, lo anterior se debe a que durante el año 2009, se produjo un cambio en el sistema de gestión de reclamos, pasando del sistema denominado "Remedi" al sistema "SERNACWD", proceso en el cual surgieron dificultades técnicas que impidieron la migración de la información anterior a esa fecha. Atendido lo anterior, este Servicio no dispone de información anterior al año 2010, ni es posible que ésta sea recuperada de fuente alguna.

4. Señalado lo anterior, se procedió a revisar los antecedentes y registros que obran en poder de SERNAC, desde el año 2010 hasta el periodo correspondiente al año 2015, pudiendo constatarse que este Servicio dispone en su base de un total de 133.920 reclamos recibidos durante el periodo consultado, en contra de distintos proveedores del mercado indicado en la solicitud transcrita.

5. Que, en lo que dice relación con el "*RUT de reclamante*" y "*medio de contacto del reclamante*" cabe consignar que ambos corresponden a datos personales, de identificación y contacto respectivamente, entregados por cada uno de los consumidores que acuden a este Servicio, con el único objeto de que SERNAC dé a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que este último, voluntariamente, pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes, como así mismo a efectos de que se denuncien, ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, los posibles incumplimientos e infracciones en que incurra el proveedor de que se trate.

6. Que, en efecto, dichos datos de identificación y contacto han sido recopilados por este Servicio en el marco de la función asignada por el artículo 58 letra f) de la Ley N° 19.496, específicamente para la recepción de reclamos de consumidores individuales en contra de un proveedor determinado, con el solo propósito de propender a una solución extrajudicial en un contexto de una mediación, y ejercer las acciones judiciales correspondientes; y no extraídos desde un registro de acceso público.

7. Que, de conformidad al artículo 4 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, solo es posible tratar datos de carácter personal cuando exista una autorización legal, ya sea de la propia Ley N° 19.628 o de otras normas de igual rango, situación que no se da en este caso.

8. Que, en concordancia con lo anterior, el artículo 9 de la referida Ley N° 19.628 señala que los datos personales, como lo son los datos de identificación, entre ellos el RUT y medio de contacto, podrán utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, en función de las materias propias del Servicio.

9. Que, en la especie, los reclamantes afectados han entregado sus datos personales, con la finalidad de que este Servicio pueda

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

realizar las gestiones indicadas en los considerandos anteriores de este acto administrativo.

10. Que, a mayor abundamiento, del requerimiento transcrito en el considerando primero precedente no es posible identificar la existencia de ningún interés público que justifique la divulgación a terceros de los datos de las personas que han presentado sus reclamos ante SERNAC.

11. Que, por su parte, la Ley sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, en adelante Ley de Transparencia, presume pública toda información que obre en poder de la Administración, salvo aquellos casos de excepción que corresponden a alguna de las causales de reserva o secreto establecidas en el artículo 21 de la misma ley.

12. Que, dicho artículo, en su numeral 2, dispone que el organismo podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información: *“cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico”*.

13. Que, en la especie, los derechos a resguardar se refieren a los datos personales de identidad y contacto de los reclamantes ante SERNAC, los que caben dentro de la definición dada por el artículo 2 letra f) de la Ley N° 19.628. En este último cuerpo legal se regula el tratamiento de los datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos o por particulares, estableciendo la obligación de secreto sobre estos datos en sus artículos 7 y 20. Por tanto, la cesión de dichos datos a terceros sin la autorización de los consumidores, supone la afectación de los derechos de éstos.

14. Que, a mayor abundamiento, en este mismo sentido el Consejo para la Transparencia, en amparos roles C211-11 y C1511-13, se ha pronunciado en el sentido que: *“...habiéndose obtenido el SERNAC los datos correspondientes a la identificación de los denunciantes de los propios interesados, y no de un registro libre acceso público, tales datos sólo pueden tratarse al interior del SERNAC y específicamente para los fines específicos que motivaron su entrega, descartándose su cesión a terceros.”*

15. Que, asimismo, en el caso de revelar los datos de identidad y de contacto de los consumidores que acuden a SERNAC con la finalidad de presentar un reclamo, podría ser afectado el debido cumplimiento de las funciones propias de este Servicio, por cuanto esto podría inhibir a futuros reclamantes a representar sus situaciones de consumo, ante este organismo, producto de la falta de certeza respecto al tratamiento que se dará a sus datos personales y su eventual divulgación a terceros, lo que podría implicar que, ante dicha omisión, este Servicio se vea impedido de ejercer sus funciones de conformidad a la ley, vinculadas, en general, a la supervigilancia del cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor.

16. Que, lo anterior se encuentra recogido en el mencionado artículo 21, en su numeral 1°, que establece como causal de secreto o

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

reserva de la información la siguiente: *“Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido”.*

17. Que, no obstante lo señalado en los considerando anteriores, y atendido que el señor Castillo Narbona ha solicitado que, en el evento de verificarse la situación descrita, esto es, la imposibilidad de hacer entrega de los RUT y medios de contacto de los reclamantes, por los fundamentos ya mencionados, la data puede ser anonimizada, creándole un número único de registro a cada reclamante, este Servicio hará entrega de dicha información, señalando un identificador numérico único para cada una de las personas que han presentado sus reclamos ante SERNAC.

18. Que, por su parte, para los efectos de pronunciarse sobre la pertinencia o no de entregar el campo asociado a la *“Descripción del Reclamo”*, entendiéndose por tal la descripción del hecho supuestamente infraccional realizada por el propio consumidor y que forma parte de cada uno de los 133.920 reclamos presentados, entregado por los mismos, a los que hace referencia la solicitud transcrita en el considerando primero, este Servicio debe realizar la siguiente secuencia de actividades:

- a) Buscar y recopilar aquellos reclamos que se encuentran en formato físico, y que se comprenden en el periodo indicado en la mencionada solicitud (principalmente correspondiente al año 2010), los cuales, atendida su data, se encuentran archivados en una bodega externa. Asimismo, y por su parte, deben identificarse, en las bases de datos disponibles en este Servicio, los reclamos asociados a dichos proveedores que constan en soporte digital.
- b) A continuación, y una vez identificado el total de los reclamos disponibles, efectuar una revisión y análisis de cada uno de los formularios y/o cartas que hayan sido aportados en cada uno de los reclamos, a fin de determinar aquella información, contenida en éstos, que pudiera estar comprendida en alguna de las causales de reserva previstos en el artículo 21 de la Ley sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N° 20.285, determinado en base a ello la pertinencia de la aplicación del principio de divisibilidad, consagrado en la letra e), del artículo 11, de dicho cuerpo legal.
- c) Posteriormente, y según corresponda, determinar el eventual tarjamiento o resguardo de información cuya divulgación pudiese afectar los derechos de los reclamantes y/o proveedores o estuviere comprendida en alguna de las causales de reserva o secreto indicadas en el citado artículo 21 de la Ley de Transparencia.

Especialmente, procede revisar y tarjar aquella información que diga relación con datos de identidad y otros datos personales de los reclamantes, por las mismas razones expresadas en los considerando anteriores.

- d) Finalmente, obtener copia, tarjar y nuevamente copiar la información a fin de generar la versión final de los documentos que pudiesen entregarse.

19. Que a fin de realizar cada una de las actividades indicadas en el considerando anterior, este Servicio debería destinar, a lo menos, a 2 funcionarios del Departamento de Gestión Territorial y Canales, unidad encargada de implementar, administrar, ejecutar y evaluar los tres canales que conforman

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

el Modelo de Atención al Consumidor, lo que significaría que éstos desatendieran el cumplimiento regular de sus labores habituales por un periodo de tiempo no inferior a 335 días hábiles, considerando una revisión de 400 reclamos diarios por cada funcionario, en una estimación de 25 reclamos por hora, para cada uno de ellos, encontrándose, entre ellas, el desarrollo y administración del sistema de información que provee de datos y análisis, tanto para la gestión de requerimientos como consultas y reclamos.

20. Que, como queda en evidencia, dichos funcionarios, a fin de realizar esa secuencia de actividades, deberían desatender sus funciones habituales, lo que significaría que las tareas asociadas a ellas debiesen ser suplidas por otras personas en SERNAC, recargando, de esa forma, su jornada laboral.

21. Que la Ley N° 20.285 presume pública toda información que obre en poder de la Administración, salvo aquellos casos de excepción que corresponden a alguna de las causales de reserva o secreto establecidas en el artículo 21 de la misma ley.

22. Que, por su parte, el artículo 21 de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública dispone en su número 1, letra c), que el organismo podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información:

“1.- Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:

c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.”

23. Que, a este respecto conviene tener presente que, según preceptúa el artículo 7° N° 1 del Reglamento de la Ley de Transparencia, se considera que un requerimiento distrae indebidamente a los funcionarios “cuando su satisfacción requiera por parte de éstos, la utilización de un tiempo excesivo, considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones habituales”. En efecto, en este caso concreto, los funcionarios que deban realizar las labores indicadas previamente requerirían invertir un tiempo estimado de más de 46 días hábiles, a fin de poder realizar la correcta búsqueda, sistematización, revisión, análisis y obtención de copias de los antecedentes requeridos, todo lo cual supone, claramente, distraerlos indebidamente del cumplimiento regular de sus labores habituales, de importancia para este Servicio, lo que afectaría el correcto cumplimiento de las funciones del SERNAC.

24. Que, adicionalmente, debe consignarse que el señor Castillo Norbona, ha ingresado a este Servicio otras 6 solicitudes, todas en la misma fecha y de tenor similar, mediante la cual solicita la misma data de reclamos asociados a distintos mercados, para lo cual, en caso de efectuar las mismas actividades indicadas en los considerando anteriores, se debería revisar un total de 442.555 reclamos, lo que significaría distraer a los mismos funcionarios por un periodo superior a 1.000 días hábiles, esto es, más de 3 años, imposibilitándoles de realizar sus labores habituales, pudiendo ello afectar severamente, por tanto, el cumplimiento de funciones regulares de este Servicio.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

25. Que, no obstante lo anterior, en lo que dice relación a los otros antecedentes solicitados, esto es, "*Empresa concesionaria, Fecha del reclamo, Tipificación del reclamo, Resolución del reclamo y Fecha de resolución del reclamo*", este Servicio hará entrega de dicha información, por cuanto, de su análisis, no se observa la concurrencia de causal alguna de secreto o reserva legal.

26. Que, asimismo, a fin de dar respuesta a la solicitud del requirente de hacer entrega de "*cualquier otra que permita enriquecer el análisis*", este Servicio se encuentra en condiciones de hacer entrega de la comuna que los consumidores que han presentado sus reclamos señalaron como el lugar donde ocurrieron los hechos, dato que se incorporará a la base de datos que se adjunta.

27. Que, en lo que dice relación al "*tipo de cliente*" y "*N° de servicio/cliente*" aquella información no se registra en las bases de datos que obran en poder de Sernac, no siendo posible su entrega, por cuanto la misma es inexistente.

28. Con todo, se hace presente que debido al volumen de la información, la misma deberá ser entregada mediante copia digital en DVD, el cual se deberá poner a disposición del solicitante, en la Oficina de Partes de SERNAC, ubicada en calle Teatinos N° 50.

29. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

### RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada con fecha 08 de agosto de 2016, por don [REDACTED] en lo respectivo al "*RUT de reclamante, Descripción del Reclamo, y medio de contacto del reclamante*" por concurrir las causales de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N°s 1 y 2 de la Ley sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en concordancia con lo preceptuado en los artículos 4 y 9 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, por los fundamentos expresados en la parte considerativa del presente acto.

2. ENTRÉGASE al solicitante la base de datos conformada por los reclamos que registran los proveedores del mercado indicado por el solicitante, con expresa indicación del "*Empresa concesionaria, Fecha del reclamo, Tipificación del reclamo, Resolución del reclamo, Fecha de resolución del reclamo, ubicación del servicio*", todos los cuales se expresan en forma anonimizada, asociadas a un código numérico único, para cada reclamante.

3. DÉJASE CONSTANCIA, que la base de datos entregada se compone de la información de que dispone este Servicio, a partir del año 2010, atendiendo que anterior a dicha anualidad, la misma es inexistente, acorde se señala en los considerandos segundo a cuarto de este documento.

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4. SEÑÁLASE al solicitante, que los antecedentes solicitados se encuentran disponibles para ser retirados en nuestra Oficina de Partes, ubicada en calle Teatinos N°50, comuna de Santiago, en horario de lunes a viernes, de 9:00 a 13:00 horas.

5. NOTIFÍQUESE de lo resuelto al requirente, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor