

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA
DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR**

**(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000494).**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00248

SANTIAGO, 02 MAR 2017

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, de 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 19 de enero de 2017, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000494, formulada por [REDACTED] del siguiente tenor: "*Señor: Juan Pablo Pinto Geldrez. DIRECTOR REGIONAL SERNAC Concepción.*

Mi nombre es [REDACTED] domiciliado en calle [REDACTED]. Soy la persona que viajó especialmente desde Laja a Concepción el 22, de diciembre de 2016, para ingresar reclamo contra empresa eléctrica FRONTEL S.A. en SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE, FISCALIA NACIONAL ECONOMICA, porque empresa emitió facturas los años 2014 y 2015 en los sectores rurales de la comuna de Laja donde "existen 399 puntos de suministro con facturación bimestral fuera del rango 57 a 63 días."

Hago presente que el 28 de diciembre de 2015 ingresé escritos en SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. SERNAC cerró los casos en enero de 2016. Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) Concepción rechazó la presentación de la denuncia. Informo que interpusé recurso de Reposición y Jerárquico a lo resuelto por SEC.

Para ilustrar a la autoridad hago un resumen de:

OFICIO ORDINARIO 4680 de SEC de 19.04. 2016 indicó en:

Primera hoja párrafo segundo la autoridad señaló " Al respecto, informamos que, luego de realizar el análisis de los antecedentes aportado, esta superintendencia ha resuelto favorablemente su reclamo, debido a que

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

FRONTEL S.A. no ha probado de forma fehaciente haber realizado la facturación bimensual de los servicios de acuerdo a la normativa eléctrica vigente."

Primera hoja párrafo último se expuso "Cabe señalar que de acuerdo a la información remitida desde el Departamento Técnico de Sistemas eléctrico de señalados en ANT. 5)

se encontraron 661 puntos de suministro de FRONTEL S.A. que cambiaron de facturación mensual a bimestral"

En primer párrafo de hoja n° 2 la Superintendencia expuso "... Sin embargo existen 399 puntos de suministro con facturación bimestral fuera del rango 57 a 63 días.»

Y en tercer párrafo de misma hoja se señaló "Considerando lo anterior esta superintendencia junto con requerir a la empresa y a través de este oficio, el ajuste inmediato a la normativa sobre el periodo de facturación, le informa que a través de la unidad competente, iniciará el respectivo procedimiento administrativo en contra de FRONTEL S.A."

Informo que interpuso recurso de Reposición y Jerárquico a lo resuelto por SEC, que acogió el recurso de reposición. Según RESOLUCIÓN EXENTA N° 14949 de SEC de 22.08. 2016 señaló en:

Hoja 01 último párrafo "Que no obstante la Unidad de Experiencia Ciudadana, en una primera instancia, resolvió desfavorablemente el reclamo de la usuaria, esto es a través del Oficio Ordinario n° 943 del 22 de enero de 2016, la segunda presentación de la misma usuaria, ante la Fiscalía Nacional Económica, quedo pendiente de respuesta por lo que fue analizada conforme a otros antecedentes que no habrían sido considerados primitivamente (respuesta del Departamento Técnico de Sistemas Eléctricos ACC n° 1283104 del 15 de febrero del 2016)

Hoja 02 primer párrafo "... y que permitieron adquirir la convicción que efectivamente existieron consumos cuya lectura se hizo fuera de los márgenes temporales indicados en el artículo 126 del Reglamento."

Numerando 1. "Que se acoge el recurso de reposición interpuesto en contra oficio 4680 de 19.04.2016, de esta superintendencia, solo en cuanto a que se complementa lo resuelto en dicho acto administrativo, indicando que se instruye a la empresa a realizar las lecturas y medidas conforme a lo señalado en el artículo 126 del Reglamento, lo anterior sin perjuicio de lo que se resuelva en la investigación administrativa sancionatoria que en mismo oficio se indicó realizar."

FISCALIA NACIONAL ECONOMICA solicito el año 2016 información a SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE, que señaló que "iniciará el respectivo procedimiento administrativo en contra de FRONTEL S.A." Desde año 2014 y año 2015 estamos reclamando por cobros porque empresa FRONTEL S.A. emitió factura electrónica en los sectores rurales de Laja donde "existieron consumos cuya lectura se hizo fuera de los márgenes temporales indicados en el artículo 126 del Reglamento."

No hemos recibido la ayuda que esperábamos, de tres órganos del estado. Considero que SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE, FISCALIA NACIONAL ECONOMICA, deberían velar por los derechos de los consumidores en materia eléctrica, en especial de los usuarios que viven en los sectores rurales de la comuna de Laja, que son personas vulnerables. Además los usuarios no tenemos la opción de

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

elegir otra empresa que preste el suministro eléctrico en Laja. FRONTEL S.A. TIENE POSICIÓN DOMINANTE MONOPÓLICA.

Señor Juan Pablo Pinto, con el fin de entregar una respuesta en forma TRANSPARENTE a todos los afectados. Respetuosamente digo que vengo en pedir al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, fotocopia en papel de todos los documentos que existan, respecto de denuncia ingresada en oficina de SERNAC de Concepción el miércoles 28 de Diciembre 2016. Pido copia de los casos que FRONTEL ACOGIÓ y de los casos que FRONTEL RECHAZO, copia de los fundamentos de los casos que rechazos y copia de fundamentos de los casos que acogió denuncia por cobros donde "existieron consumos cuya lectura se hizo fuera de los márgenes temporales indicados en el artículo 126 del Reglamento."

Respecto a la forma de notificación de las actuaciones del procedimiento de Acceso a la Información Pública: Pido me notifiquen al correo electrónico vdalegri@uc.cl. En relación a la Forma de recepción de la información solicitada: Ruego me la envíen la información pedida por Correo de Chile a calle Balmaceda 250 comuna de Laja. En cuanto al formato de entrega de la información solicitada pido que sea fotocopia en papel de los documentos solicitados.

Baso mi solicitud en:

1.- Lo dispuesto en Constitución Política de la Republica artículo 19 que señala. "La Constitución asegure a todas las personas: "Número 14º "El derecho de presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes."

2.- Lo establecido en Ley de Acceso a la Información Pública 20.285, artículo 10.- "Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta ley."

Por tanto: Par lo expuesto normas citadas, ruego acceder a lo pedido concederme fotocopias en papel de todos los documentos que existan, respecto de denuncia ingresada en oficina de SERNAC de Concepción el miércoles 22 Diciembre 2016. Asimismo pido copia de los reclamos de casos que empresa FRONTEL ACOGIO y los casos que FRONTEL RECHAZO, copia de los fundamentos de los rechazos y fundamentos de los casos que acogió."

2. Que, en lo que dice relación a la solicitud de acceso de las "fotocopias en papel de todos los documentos que existan, respecto de denuncia ingresada en oficina de SERNAC de Concepción el miércoles 22 Diciembre 2016", entendiendo por tal aquella referente a la presentación hecha por la peticionaria en esa fecha ante SERNAC, este Servicio dispondrá su entrega en la forma que se indicará en lo resolutivo, por cuanto sobre los mismos no se configura causal de secreto o reserva alguno, por tratarse de documentación que le atañe a ella misma. Específicamente se dispondrá la entrega de los siguientes documentos, que obran en poder de este Servicio:

- a) Presentación escrita efectuada por la solicitante en la fecha señalada;

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- b) Documento que da cuenta del traslado emitido por este Servicio al respectivo proveedor, informando el reclamo recibido;
- c) Carta mediante la cual este Servicio comunica a la reclamante la apertura del proceso de mediación individual, relacionado con su reclamo;
- d) Copia de respuesta entregada por el proveedor Frontel S.A., y,
- e) Carta mediante la cual este Servicio informa el cierre del proceso de mediación individual señalado.

3. Que, respecto a la petición de copia de los reclamos que la empresa Frontel habría acogido y rechazado, con expresión de sus respectivos fundamentos, este Servicio procedió a revisar sus bases de datos para determinar desde qué año cuenta con información que diga relación con los reclamos requeridos. De dicha revisión se ha podido constatar que este Servicio cuenta con información íntegra y sistematizada, únicamente a partir del año 2010.

4. 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.

5. Teniendo presente 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 2017, pudiendo constatar que este Servicio dispone en su base de un total de 2.215 reclamos recibidos durante el periodo consultado, en contra de distintos proveedores del mercado indicado en la solicitud transcrita.

6. Que, en lo que dice relación con la solicitud de información que se analiza, cabe consignar que los 2.215 reclamos en contra del proveedor Frontel y las respectivas respuestas de esta empresa contienen, entre otros antecedentes, datos personales, entre ellos de identificación y de contacto, asociados a cada uno de los consumidores que acuden a este Servicio, proporcionados 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.

7. Que, en efecto, dichos datos personales 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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

8. 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.

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

10. Que, en la especie, los consumidores que dedujeron reclamos en contra del proveedor Frontel han entregado sus datos personales con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en los considerandos sexto y séptimo anteriores de este acto administrativo.

11. Que, a mayor abundamiento, del requerimiento de información al que se hace referencia en el considerando tercero precedente no es posible identificar la existencia de ningún interés público que justifique la divulgación a terceros de los datos personales de los consumidores que han presentado sus reclamos en contra de la empresa Frontel ante SERNAC.

12. 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.

13. 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"*.

14. Que, en la especie, los derechos a resguardar se refieren a los datos personales, entre otros los de identidad y contacto, de los consumidores que formularon sus reclamos ante SERNAC, los que caben dentro de la definición dada por el artículo 2° letra f) de la Ley N°

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

15. Que, a mayor abundamiento, en este mismo sentido el Consejo para la Transparencia, en los 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."*

16. Que, asimismo, en el caso de revelar los datos personales 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 inhibición, 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.

17. Que, lo anterior se encuentra recogido en el mencionado artículo 21, en su numeral 1°, que establece como causal de secreto o reserva de la información la siguiente: *"Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido"*.

18. Que, atendiendo lo señalado en los considerados anteriores, es del caso analizar la factibilidad de anonimizar la documentación solicitada, en razón del principio de divisibilidad, consagrado en la letra e), del artículo 11, 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 efecto, para proceder a ello este Servicio debería realizar las siguientes actividades, a fin de pronunciarse sobre la procedencia de una eventual entrega de información que se contenga en dichos documentos, excluyendo los datos personales asociados a los consumidores reclamantes, a saber:

- a) Buscar y recopilar los documentos referidos a los reclamos y a que hacen referencia en la mencionada solicitud, parte de los cuales, considerando que no se precisa ni limita el periodo que abarca dicha petición, se encuentran archivados en una bodega externa. Asimismo, deben

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

identificarse, en las bases de datos disponibles en este Servicio los que constan en soporte digital.

- b) Sistematizar y ordenar aquellos documentos, que se encuentran tanto soporte físico y aquellos que están en formato digital.
- c) Efectuar una revisión y análisis de cada uno de los documentos que hayan sido aportados respecto de cada uno de los 2.215 reclamos, a fin de determinar aquella información 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 Nº 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.
- d) Determinar el eventual tarjamiento o resguardo de información cuya divulgación pudiese afectar los derechos de los reclamantes, entre ellos sus datos personales, y/o derechos de los proveedores o que estuviere comprendida en alguna de las causales de reserva o secreto indicadas en el citado artículo 21 de la Ley de Transparencia.
- e) Obtener copia, tarjar y nuevamente copiar la información a fin de generar la versión final de los documentos que pudiesen entregarse.

19. Que, en la práctica, cada reclamo se compone de, al menos, 5 documentos, incluyendo no solamente la documentación presentada por los consumidores, sino que también considerando las eventuales respuestas del proveedor, que pueden o no contener datos personales y de contacto de los mismos consumidores, con una extensión mínima de 2 hojas cada uno, todo lo cual significa que las acciones descritas en el considerando anterior debiesen realizarse en, por lo menos 22.150 hojas, que componen los 2.215 reclamos ya indicados.

20. Que a fin de realizar cada una de las actividades indicadas, este Servicio no podría destinar a más de 2 funcionarios del Departamento de Gestión Territorial y Canales, unidad encargada de implementar, administrar, ejecutar y evaluar los tres canales que conforman el Modelo de Atención al Consumidor, lo que significaría que éstos desatenderían el cumplimiento regular de sus labores habituales por un periodo de tiempo no inferior a 24 días hábiles, considerando una revisión de 48 reclamos diarios por cada funcionario, en una estimación de 6 reclamos por hora, para cada uno de ellos, encontrándose, entre las tareas que debieran desatender, el desarrollo y administración del sistema de información que provee de datos y análisis, tanto para la gestión de requerimientos como para las consultas y reclamos.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

21. 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.

22. 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.

23. 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."

24. 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 al menos 24 días hábiles, a fin de poder realizar la correcta búsqueda, sistematización, revisión, análisis y obtención de copias de los antecedentes requeridos, esto es la documentación aportada por los consumidores, como las respuestas que haya entregado en cada caso el proveedor respectivo, pudiendo esta última contener antecedentes personales de los primeros, 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.

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

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1. ENTRÉGASE a la solicitante copia en papel de los documentos que dicen relación con su presentación de fecha 22 de diciembre de 2016, singularizados en el considerando segundo de este acto administrativo, y que se adjuntan a él.

2. DENIÉGASE la entrega de información solicitada por doña Verónica Alegría Torres, en lo respectivo a las *"copia de los reclamos de casos que empresa FRONTEL ACOGIO y los casos que FRONTEL RECHAZO, copia de los fundamentos de los rechazos y fundamentos de los casos que acogió"* por concurrir las causales de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N° 1, N° 1, letra c) y N° 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.

3. NOTIFIQUESE de lo resuelto al requirente, mediante correo certificado, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
★