

ORD.: N° **4362**/ G N° \_\_\_\_\_/

ANT.: Solicitud de Acceso a la Información Pública AN002T0002928, de 28/2/2020

MAT.: Responde solicitud de acceso a información con reserva.

SANTIAGO, 23 de Marzo 2020

DE : SRA. PAMELA GIDI MASIAS  
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

A : SR. FRANCISCO VIZCAINO ARISMENDI

Mediante documento citado en antecedente, Ud. requiere de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), la entrega de la siguiente información: *“Señores(as) SubtelJunto con saludar les escribo para solicitar información referente a los reclamos que llegan a SUBTEL a través de su plataforma web. Requiero una tabla que contenga todos los reclamos llevados a cabo en el período enero 2018 a diciembre 2019. Cada reclamo debe contener la glosa con el reclamo escrito por el cliente, un campo con la fecha, el campo con la clasificación/categorización que le otorgó la SUBTEL, campo con la empresa a quien reclama, campo con la unidad a la que fue dirigido el reclamo, y un campo con el estado final de la resolución (resuelto, no resuelto).*

En atención a su consulta de acceso a la información pública podemos señalar que se accede a la entre a de la información requerida, sólo en relación a fecha, clasificación empresa reclamada y estado final, información que podrá encontrar en archivo adjunto. Ahora bien, en relación a la *“glosa con el reclamo escrito por el cliente”* se niega la entrega de dicha información en atención a que dichas glosas contienen información de carácter sensible (rut, correos electrónicos, números de teléfono, direcciones entre otros) todos datos protegidos por la ley 20285 sobre acceso a la Información Pública, en relación a la ley 19.628, sobre protección a la Vida Privada.

Además se hace presente que tratándose de requerimientos de carácter genérico, referido a un elevado número de actos administrativos, o sus antecedentes (más de 68.000 registros), o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores Habituales” esto es destinar más de 5600 horas laborales a la revisión y tachado de la información sensible, atendido a lo cual podemos indicar que en la situación en estudio, resulta plenamente aplicable la causal de denegación en relación a la glosa o contenido de los reclamos por usted solicitados, por lo que revisar uno a uno implicaría distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento de sus labores habituales.

Esto en relación con la causal de reserva del Artículo 21.- de la Ley de Acceso a la Información pública *“Las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes: 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.** 2. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento tratándose de su seguridad, su salud, **la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico.**”*



**Subsecretaría de  
Telecomunicaciones**

En caso de no encontrarse conforme con la respuesta precedente, cabe señalar que en contra de esta decisión usted podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia, en el plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de este oficio.

Sin otro particular, le saluda atentamente,

**PAMELA  
GIDI MASIAS**  Firmado digitalmente por  
PAMELA GIDI MASIAS  
Fecha: 2020.03.31  
21:48:33 -03'00'

**PAMELA GIDI MASIAS**  
Subsecretaria de Telecomunicaciones

AMT

DISTRIBUCIÓN:

-Destinatario: [contacto.transparencia@subtel.gob.cl](mailto:contacto.transparencia@subtel.gob.cl); 

-Oficina de Partes

-Gabinete Subtel