

ORD.: **6760** N° / G N° _____/

ANT.: Solicitud de Acceso a la Información Pública
AN002T0003018, de 18/4/2020

MAT.: Responde solicitud de acceso con reserva

SANTIAGO, 07 de Mayo 2020

A : SR. ERICK VARGAS VASQUEZ

DE : SRA. PAMELA GIDI MASIAS
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Mediante documento citado en antecedente, Ud. requiere de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), la entrega de la siguiente información: *“Mediante la presente solicito todo lo menester en base a las 54 resoluciones, ya sea resolución, cumplimiento que debe informar la empresa a subtel en 5 días hábiles la forma de cumplir, incumplimiento de las resoluciones, denuncia si existiera a las empresas por incumplir lo ordenado, respaldos de descuentos e indemnizaciones de las empresas fiscalizadas dando por cerrada la resolución por cumplimiento al 100% de lo ordenado, mails, respaldos de las empresas para no dar cumplimiento a lo dictaminado, en definitiva todo lo necesario para demostrar que la resolución dictaminada esta cumplida de acuerdo a reglamento de ley 18168, o en su defecto denuncia ante los tribunales de justicia por no cumplir con lo ordenado.- Las resoluciones son las siguientes: 1.- Resolución N° 05310/19 de fecha 18/06/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 681951, ingresado con fecha 16/05/2019 2.- Resolución N° 06928/19 de fecha 31/07/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 692051, ingresado con fecha 11/07/2019 3.- Resolución N° 07751/19 de fecha 22/08/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 695358, ingresado con fecha 30/07/2019 4.- Resolución N° 07654/19 de fecha 03/09/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 695365, ingresado con fecha 30/07/2019 5.- Resolución N° 08984/19 de fecha 03/10/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 701632, ingresado con fecha 06/09/2019 6.- Resolución N° 08908/19 de fecha 07/10/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 702299, ingresado con fecha 12/09/2019 7.- Resolución N° 08867/19 de fecha 04/10/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 701935, ingresado con fecha 10/09/2019 8.- Resolución N° 08971/19 de fecha 08/10/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 703200, ingresado con fecha 23/09/2019. 9.- Resolución N° 09254/19 de fecha 16/10/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 703792, ingresado con fecha 25/09/2019 10.- Resolución N° 09356/19 de fecha 21/10/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 704252, ingresado con fecha 27/09/2019 11.- Resolución N° 09754/19 de fecha 07/11/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 706839, ingresado con fecha 15/10/2019 12.- Resolución N° 09997/19 de fecha 18/11/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 706842, ingresado con fecha 15/10/2019 13.- Resolución N° 10032/19 de fecha 20/11/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 708040, ingresado con fecha 25/10/2019 14.- Resolución N° 10413/19 de fecha 03/12/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 709808, ingresado con fecha 08/11/2019 15.- Resolución N° 10422/19 de fecha 04/12/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 709810, ingresado con fecha 08/11/2019 16.- Resolución N° 10498/19 de fecha 04/12/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 711288, ingresado con fecha 19/11/2019 17.- Resolución N° 10516/19 de fecha 05/12/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 710273, ingresado con fecha 12/11/2019 18.- Resolución N° 11265/19 de fecha 30/12/2019 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 714260, ingresado con fecha 06/12/2019 19.- Resolución N° 00121/20 de fecha 08/01/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 714866, ingresado con fecha 10/12/2019 20.- Resolución N° 00201/20 de fecha 13/01/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 715431, ingresado con fecha 13/12/2019 21.- Resolución N° 00201/20 de fecha 13/01/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 715432, ingresado con fecha 13/12/2019 22.- Resolución N° 00395/20 de fecha 16/01/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 718228, ingresado con fecha 30/12/2019 23.- Resolución N° 00395/20 de fecha 16/01/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 718229, ingresado con fecha 30/12/2019 24.- Resolución N° 01051/20 de fecha 04/02/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 723825, ingresado con fecha 27/01/2020 25.- Resolución N° 09048/19 de fecha 10/10/2019 que se pronuncia*



Subsecretaría de Telecomunicaciones

respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 703705, ingresado con fecha 25/09/2019 26.- Resolución N° 01442/20 de fecha 18/02/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 722317, ingresado con fecha 20/01/2020 27.- Resolución N° 01442/20 de fecha 18/02/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 723824, ingresado con fecha 27/01/2020 28.- Resolución N° 01442/20 de fecha 18/02/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 723826, ingresado con fecha 27/01/2020 29.- Resolución N° 01575/20 de fecha 24/02/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 723446, ingresado con fecha 24/01/2020 30.- Resolución N° 01674/20 de fecha 27/02/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 724559, ingresado con fecha 29/01/2020 31.- Resolución N° 01674/20 de fecha 27/02/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 724561, ingresado con fecha 29/01/2020 32.- Resolución N° 01674/20 de fecha 27/02/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 724864, ingresado con fecha 30/01/2020 33.- Resolución N° 01744/20 de fecha 02/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 724862, ingresado con fecha 30/01/2020 34.- Resolución N° 01783/20 de fecha 03/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 728514, ingresado con fecha 17/02/2020 35.- Resolución N° 01793/20 de fecha 03/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 724572, ingresado con fecha 29/01/2020 36.- Resolución N° 01925/20 de fecha 09/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 726735, ingresado con fecha 07/02/2020 37.- Resolución N° 01925/20 de fecha 09/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 726755, ingresado con fecha 10/02/2020 38.- Resolución N° 01961/20 de fecha 09/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 726757, ingresado con fecha 10/02/2020 39.- Resolución N° 02183/20 de fecha 12/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 728536, ingresado con fecha 17/02/2020 40.- Resolución N° 02284/20 de fecha 16/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 728509, ingresado con fecha 17/02/2020 41.- Resolución N° 02320/20 de fecha 17/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 729204, ingresado con fecha 19/02/2020 42.- Resolución N° 02479/20 de fecha 20/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 731360, ingresado con fecha 28/02/2020 43.- Resolución N° 02375/20 de fecha 24/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 729726, ingresado con fecha 21/02/2020 44.- Resolución N° 02597/20 de fecha 26/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 731461, ingresado con fecha 28/02/2020 45.- Resolución N° 02663/20 de fecha 30/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 734922, ingresado con fecha 16/03/2020 46.- Resolución N° 02675/20 de fecha 30/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 732236, ingresado con fecha 03/03/2020 47.- Resolución N° 02675/20 de fecha 30/03/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 732252, ingresado con fecha 03/03/2020 48.- Resolución N° 02779/20 de fecha 02/04/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 732929, ingresado con fecha 06/03/2020 49.- Resolución N° 02781/20 de fecha 02/04/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 733025, ingresado con fecha 06/03/2020 50.- Resolución N° 02919/20 de fecha 02/04/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 734790, ingresado con fecha 16/03/2020 51.- Resolución N° 03121/20 de fecha 08/04/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 735840, ingresado con fecha 19/03/2020 52.- Resolución N° 03277/20 de fecha 09/04/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 735959, ingresado con fecha 20/03/2020 53.- Resolución N° 03390/20 de fecha 13/04/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 735152, ingresado con fecha 17/03/2020 54.- Resolución N° 03508/20 de fecha 14/04/2020 que se pronuncia respecto del Reclamo con Insistencia (RCI) N° 738025, ingresado con fecha 26/03/2020 Todo lo referente a las 54 resoluciones indicadas, respaldos, mails, correos, etc.-

En atención a su consulta de acceso a la información pública podemos señalar que adjunto encontrará archivo con información relacionada a los expedientes por usted requeridos. Sin embargo en relación a la documentación asociada a cada una de las 54 resoluciones por usted solicitadas, podemos señalar que se aplica causal de reserva del Artículo 21.- *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.*

Los antecedentes por usted requeridos corresponden a expedientes que contienen alrededor de 10 a 15 hojas cada uno, dichos expedientes deben ser procesados y



**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**

tachados, haciendo uso del principio de divisibilidad, eliminando todo tipo de información protegida en conformidad a lo dispuesto en el art 21 N° 2 de la Ley 20.285 sobre acceso a la información en relación a la ley 19.628, sobre protección a la Vida Privada, dicha labor requiere aproximadamente 810 minutos, es decir aproximadamente dos días laborales completos, en que se distrae de sus labores a uno o dos funcionarios del Departamento de Gestión de Reclamos, el cual debido al estado de Emergencia sanitaria se encuentra realizando labores en modalidad semipresencial (teletrabajo y turnos presenciales de atención de público).

A dicha situación, debemos agregar que en nuestra institución, se han duplicado los reclamos recibidos (como se refleja en el cuadro adjunto) relacionados con el servicio que entregan las compañías de telecomunicaciones a los usuarios, los que se encuentran haciendo cuarentena y realizando sus labores habituales con teletrabajo o estudio *on line*.

	Número de Reclamos Ingresados		
	2019	2020	% aumento
Marzo	4914	6926	41%
Abril	4790	11126	132%
mayo (al 7)	950	1782	88%

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: 2020.05.15 15:28:24
Subsecretaría de Telecomunicaciones

AMT
DISTRIBUCIÓN:

- Destinatario: contacto.transparencia@subtel.gob.cl ; [REDACTED]
- Oficina de Partes
- Gabinete Subtel