



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 025

La Paz, 29 ENE 2015

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Juan Daniel Barba Montero, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 1629/2014 de 2 de septiembre de 2014, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

CONSIDERANDO: que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. En fecha 19 de diciembre de 2012, Juan Daniel Barba Montero presentó reclamación directa en contra de ENTEL S.A. expresando lo siguiente: "algún funcionario de ENTEL está ingresando a su detalle de llamadas sin autorización y muy frecuentemente, motivo por el cual está acarreado problemas familiares y laborales. Solicita se verifiquen los accesos realizados a sus detalles desde hace 3 años a la línea 72666661 y desde octubre 2012 a la línea 72660666. Además solicita se le informen los nombres de los funcionarios y los motivos por los que accedieron a su detalle".

2. Declarada improcedente la reclamación directa presentada y no estando conforme con la determinación del operador, el interesado presentó la respectiva reclamación administrativa y el 15 de mayo de 2013, el ente regulador emitió el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL 0262/2013, a través del cual formuló cargos en contra de ENTEL S.A. por el presunto servicio deficiente provisto a las líneas 72666661 y 72660666; la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 56 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación referente a la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones; y por el supuesto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y otros servicios de asistencia al usuario.

3. A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0491/2013 de 10 de septiembre de 2013, la Autoridad fiscalizadora declaró infundada la reclamación administrativa presentada por Juan Daniel Barba Montero. Tal determinación se asumió en base a los siguientes argumentos:

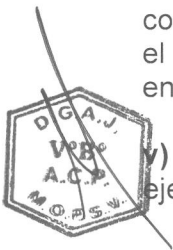
i) Se centró el análisis en determinar si las medidas de seguridad adoptadas por el operador fueron las adecuadas para la protección de los datos del usuario.

ii) De acuerdo al Informe Técnico ATT-OFR-SZ-TEC 0228/2013 de 20 de agosto de 2013 se concluye y recomienda lo siguiente: "por lo expuesto, se puede evidenciar que ENTEL S.A. cuenta con un control respecto al acceso de las cuentas de los clientes, sin embargo no siendo suficientes las pruebas remitidas se solicita que se presenten los LOGs de acceso de los usuarios autenticados, fecha y hora, tipo de acceso y sus respectivas autorizaciones, con el fin de verificar si efectivamente se accedieron a los niveles que se indican en las notas remitidas".

iii) Del análisis de la prueba cursante en el expediente se evidenció que la entrega del detalle de llamadas para los usuarios corresponde a un procedimiento de carácter plenamente personal, en el que previamente se tiene que presentar documentación que llegue a identificar al abonado, teniendo también la opción el usuario de ingresar a la página Web del operador debiendo éste registrar su número telefónico y su pin, que únicamente es de conocimiento del reclamante y por consiguiente la custodia es responsabilidad de él.

iv) ENTEL S.A. remitió el Informe BA – 351/2013 en el que se expresó que los ejecutivos de cuentas que ingresaron a los datos del reclamante lo hicieron para brindar atención al cliente en ventas, consultas, requerimientos y reclamaciones, demostrándose el motivo esencial del ingreso que consiste en la consulta de facturación y verificación del estado de consumo de línea, observándose que tales funcionarios no pueden visualizar el número de destino completo, conteniendo el sistema la opción de poder explicar la facturación al cliente y verificar el estado de consumo de línea con el fin de dar atención ágil en tiempo y forma, por lo que la entrega de los datos verificados no fue concedida a ninguna persona ni al mismo usuario.

v) Del acta de inspección técnica realizada a la cuenta del reclamante la misma que fue ejecutada en fecha 21 de diciembre de 2012 se determinó que todas las acciones de la línea





se encuentran debidamente registradas y respaldadas, no registrando la impresión de detalle de llamadas ni a solicitud del cliente ni entregado a una tercera persona, por lo que se observa que las líneas en el periodo objeto de la reclamación se encontraron funcionando con total normalidad no existiendo vulneración a la privacidad, habiéndose aplicado el procedimiento interno determinado para el operador para tales casos.

vi) Respecto a las medidas de seguridad empleadas por el operador para el resguardo de datos de los usuarios específicamente en lo relativo al detalle de llamadas, se destaca que éstos se concentran en una base de datos a la que se accede mediante sistemas informáticos preparados para consultar y lograr su procesamiento, contando el operador con medidas de seguridad para proteger los datos, destacándose que la entrega del detalle de llamada es personal.

4. Luego de haber sido notificado con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0491/2013, Juan Daniel Barba Montero, el 30 de septiembre de 2013, formuló recurso de revocatoria en contra de la misma, exponiendo lo siguiente:

i) El ente regulador emitió una serie de actuaciones en forma extemporánea contraviniendo las disposiciones legales que específicamente determinan los plazos aplicables en materia administrativa.

ii) ENTEL S.A. presentó sus descargos en forma extemporánea con la seguridad de “obtener un fallo en su favor”.

iii) El regulador hizo caso omiso de todas sus solicitudes vulnerando la normativa aplicable que garantiza el derecho de petición y el acceso a la información, quedando pendiente la entrega de los LOGs de acceso que fueron requeridos.

iv) La Resolución impugnada es lesiva e inconstitucional porque no consideró el informe emitido por la funcionaria del ente regulador Neida Espinoza que manifiesta que el operador no garantiza que la información de los usuarios sea confidencial, informe que fue interpretado arbitrariamente por el ente regulador.

v) El accionar del regulador es contrario a la Constitución y a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo y a su Reglamento para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

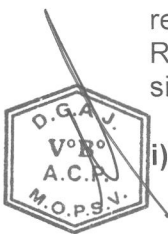
vi) “Los accesos a sus líneas telefónicas son una absoluta falacia conforme demuestran los LOGs de acceso” conforme evidencia el Informe Técnico ATT-OFR-SZ-TEC 0228/2013.

5. A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 1066/2013 de 23 de diciembre de 2013, el ente regulador aceptó el recurso de revocatoria interpuesto por Juan Daniel Barba Montero y dispuso la nulidad de procedimientos, revocando todos los actos emitidos dentro del proceso de reclamación administrativa hasta la emisión del Auto de Formulación de Cargos inclusive, debiendo emitirse los actuados correspondientes, en cumplimiento de los plazos y términos establecidos en la normativa vigente.

6. Mediante Resolución Ministerial N° 131 de 27 de mayo de 2014 este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda aceptó el recurso jerárquico planteado el 14 de enero de 2014 por Juan Daniel Barba Montero, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 1066/2013 revocando dicha resolución e instruyó a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión de un nuevo acto a través del cual se resuelva el recurso de revocatoria interpuesto por Juan Daniel Barba Montero en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0491/2013.

7. En atención a la referida Resolución Ministerial N° 131, el 2 de septiembre de 2014 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1629/2014 a través de la cual resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0491/2013. Tal determinación fue asumida en función a lo siguiente (fojas 263 a 271).

i) En cuanto a la falta de cumplimiento de plazos por parte del ente regulador alegada por el





interesado, se advierte que tales incumplimientos no producen ninguna afectación al proceso, considerando que la anulabilidad en relación a incumplimiento de plazos se verifica únicamente cuando así lo determina la naturaleza del término o plazo y no habiéndose ocasionado ninguna indefensión al recurrente corresponde que la Autoridad Administrativa asuma las medidas más convenientes para evitar tales dilaciones.

ii) En cuanto a que ENTEL S.A. no proporcionó al reclamante los IPs y LOGs de acceso requeridos por el reclamante, se destaca que el origen de la reclamación se basa en los presuntos inconvenientes familiares y laborales que algún funcionario de ENTEL S.A. le habría causado al usuario al difundir su detalle de llamadas de la línea 72666661 en octubre de 2012 sin su autorización, destacándose que el ente regulador procedió a efectuar una inspección administrativa en ENTEL S.A. el 18 de agosto de 2014, que permitió concluir que dicho operador cumple con su obligación de garantizar la confidencialidad de la información de sus usuarios.

iii) El fundamento legal para sustentar la resolución de instancia se basó en el Informe BA-351/2013 presentado por ENTEL S.A. en el que se precisó que sus funcionarios “no pueden visualizar el número de destino completo”, destacando que la entrega de datos no se concedió a ninguna persona ni al mismo usuario, habiendo precisado el operador que ingresó a la cuenta del usuario únicamente para la verificación del estado de consumo de la línea, observando que las garantías de seguridad imposibilitaban ver toda la información o que ésta fuera transferida o copiada.

iv) De la inspección realizada el 18 de agosto de 2014 y según el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 486/2014 de 26 de agosto de 2014, se concluyó que los datos de los usuarios son administrados por ENTEL S.A. dentro de un sistema de intranet a nivel nacional que se realiza a través de un procedimiento de control de acceso que exige al funcionario tener un *password* que debe cambiar periódicamente sin posibilidad de reutilización, de manera que el operador cuenta con los mecanismos que garantizan la seguridad y secreto de las telecomunicaciones en relación a los datos personales y la intimidad de sus usuarios.

v) Respecto a que en el Informe Técnico N° ATT-OFR-SZ-TEC 0228/2013 emitido por la Ing. Neida Espinoza, analista de la Oficina Regional de la ATT, se recomendó solicitar a ENTEL S.A. los LOGs de acceso de los usuarios identificados, corresponde expresar que tal análisis no corresponde a la ATT por ir más allá de sus atribuciones, toda vez que las posibles vulneraciones a las garantías referidas a la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones deben ser esclarecidas en la vía ordinaria “donde la acción y competencia se rige en un marco de tipo penal”, destacándose que salvo disposición legal en contrario los informes son facultativos y no obligan a la autoridad administrativa a emitir fallo conforme a éstos, por lo que en función a lo expresado corresponde apartarse del Informe Técnico N° ATT-OFR-SZ-TEC 0228/2013.

8. En atención al reporte de notificación con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1629/2014 que se habría verificado el 19 de septiembre de 2014, dentro del plazo legalmente establecido, el día 23 del referido mes, Juan Daniel Barba Montero presentó el respectivo recurso jerárquico en contra del mencionado acto administrativo, manifestando lo siguiente (fojas 290 a 292):

i) Se observa que la determinación del regulador es inaceptable por parcializarse a favor de ENTEL S.A., al desconocer el Informe de la Ing. Neida Espinoza que demuestra las falencias técnicas del operador y que las personas que accedieron al tráfico de llamadas no estaban respaldadas.

ii) En el transcurso del proceso, de más de 2 años, ENTEL S.A. seguramente modificó sus procedimientos, retiró personal e incluso probablemente alteró los LOGs de acceso, colocando al recurrente en situación de indefensión.

iii) Se observa que ENTEL S.A. modificó sus sistemas de seguridad de datos reduciendo el número de datos visualizados de 5 a 3 que eran los que podían ser visualizados el momento en que se presentó la reclamación directa.

iv) La negativa de ENTEL S.A. a proporcionar los LOGs de acceso impide que se demuestre los excesos que cometió ENTEL S.A. al permitir que personas inescrupulosas vulneraran el

