

SESIONES ORDINARIAS

2000

ORDEN DEL DIA N° 1742

COMISION PARLAMENTARIA MIXTA REVISORA DE CUENTAS DE LA ADMINISTRACION

Impreso el día 30 de noviembre de 2000

Término del artículo 113: 12 de diciembre de 2000

SUMARIO: Centrales telefónicas. Adopción de medidas conducentes a que los controles de la Comisión Nacional de Comunicaciones sobre las mismas, cumplan con las pautas necesarias para una adecuada defensa de los intereses de los usuarios. (188-S.-2000.)

Buenos Aires, 15 de noviembre de 2000.

Al señor presidente de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación.

Tengo el honor de dirigirme al señor presidente, a fin de llevar a su conocimiento que el Honorable Senado, en la fecha, ha sancionado el siguiente

Proyecto de resolución

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVEN:

1. – Dirigirse al Poder Ejecutivo nacional manifestando la urgente necesidad de que se adopten las medidas conducentes a que los controles de la Comisión Nacional de Comunicaciones sobre las centrales telefónicas cumplan con las pautas necesarias a una adecuada defensa de los intereses de los usuarios.

2. – Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos.

Saludo a usted muy atentamente.

MARIO A. LOSADA.
Juan C. Oyarzún.

FUNDAMENTOS

Las presentes actuaciones se relacionan con los controles ejercidos por la Comisión Nacional de Comunicaciones en las centrales telefónicas, durante el período enero 1996 hasta diciembre 1997.

La Auditoría General de la Nación informa que realizó una auditoría en la Comisión Nacional de Comunicaciones, tendiente a verificar los controles que la misma ejerce respecto de la calidad de servicio y de la calidad de funcionamiento de la red, a fin de constatar la correcta tasación de las llamadas facturadas a los usuarios del servicio básico telefónico, conforme a las estipulaciones fijadas por el marco regulatorio, desarrollando las tareas de campo entre el 1° de marzo y el 30 de junio de 1998.

El examen de la Auditoría General de la Nación fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa, aprobadas por la resolución 145/93, dictada en virtud de las facultades conferidas por el artículo 119 inciso d) de la ley 24.156.

El informe de la Auditoría General de la Nación señala que se analizaron las normas jurídicas aplicables, realizándose un relevamiento, análisis y sistematización del marco jurídico aplicable al sistema auditado, un relevamiento de las funciones asignadas a las áreas técnicas y administrativas de la gerencia de control, un relevamiento del circuito de control interno, seguimiento de los procedimientos implementados en las inspecciones efectuadas por personal del Área de Control Técnico a las centrales San Martín de Telecom y Avellaneda de Telefónica, a las cuales fue invitado el grupo de auditoría.

Como consecuencia de las verificaciones de los controles aplicados por la Comisión Nacional de Comunicaciones, con relación al sistema auditado, se practicaron controles en la tasación aplicada por las centrales telefónicas, controles a teléfonos públicos, semipúblicos y locutorios y controles practicados en los casos de reclamos de usuarios por excesos de facturación, los que dieron lugar a comentarios y observaciones por parte de la Auditoría General de la Nación.

Las observaciones puntualizadas por la Auditoría General de la Nación en el trabajo realizado, son las siguientes:

1. La Gerencia de Control no elabora, y por consiguiente no existe un programa ni planificación de auditorías a realizar durante el año o en un período determinado, por lo cual no ejecuta las inspecciones a las centrales telefónicas de todo el país conforme a criterios previamente definidos.

2. En el plazo de dos años, un número significativo de centrales telefónicas no fueron inspeccionadas para controlar y constatar la tasación aplicada por las mismas.

3. La selección de las centrales inspeccionadas no responde a pautas de ningún tipo, ni siquiera es proporcional a la cantidad de centrales telefónicas existentes en cada distrito geográfico.

4. La facultad de "autotasación", actualmente reglamentada para los prestadores de telefonía pública, incrementa la necesidad de elaborar e instrumentar un programa y planificación de las auditorías conforme a la corrección de los desvíos detectados. La autotasación implica que es el titular del locutorio y no la licenciataria a cuya central se encuentra éste conectado quien tasa las llamadas efectuadas por los usuarios.

5. Los plazos de tramitación de los expedientes administrativos derivados de las auditorías practicadas a las centrales telefónicas suelen ser excesivos en algunos casos.

Para solucionar las observaciones señaladas, la Auditoría General de la Nación hace una serie de recomendaciones que indican la necesidad de implementar a la brevedad un programa de auditoría, agilizando la implementación del sistema informático que permita obtener las estadísticas sobre reclamos, desagregadas por central.

Como conclusión, la Auditoría General de la Nación manifiesta que las debilidades del control ejercido por la Comisión Nacional de Comunicaciones se resume en la falta de planificación de las inspecciones a realizar por parte del órgano de control a las centrales telefónicas. La falta de programación y planificación de las inspecciones ha revelado los siguientes aspectos críticos:

—La no realización de inspección alguna a determinadas centrales telefónicas verificado durante el período auditado año 1996/97.

—El porcentaje poco significativo que representa las inspecciones realizadas en el año por parte de la Gerencia de Control con relación al total de centrales telefónicas existentes en todo el país.

—La no existencia de criterios definidos en la selección de las centrales telefónicas inspeccionadas.

—La facultad reglamentariamente delegada a los prestadores de telefonía pública, de tasar por sí mismos las llamadas que facturan, genera la necesidad de un control estricto por parte de las licenciatarias respecto de los operadores y de la Comisión Nacional de Comunicaciones en defensa de los derechos de los usuarios.

—Las demoras excesivas que se verificaron en la tramitación de los expedientes contradicen los principios de razonabilidad y economía procesal que inspira todo procedimiento administrativo.

Atento lo expuesto, corresponde dirigirse al Poder Ejecutivo nacional manifestando la urgente necesidad de que se adopten las medidas conducentes a que los controles de la Comisión Nacional de Comunicaciones sobre las centrales telefónicas cumplan con las pautas necesarias a una adecuada defensa de los intereses de los usuarios.

Angel L. Abasto. — Ricardo A. Branda. — Oraldo N. Britos. — José G. Dumón. — Edgardo J. Gagliardi. — José L. Gioja. — Jesús Rodríguez. — Osvaldo R. Sala.

ANTECEDENTES

1

Dictamen de comisión

Honorable Congreso:

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas de la Administración, ha considerado el expediente Oficiales Varios 441/99, mediante el cual la Auditoría General de la Nación remite resolución referente a controles ejercidos por la Comisión Nacional de Comunicaciones en las centrales telefónicas y, por las razones expuestas en sus fundamentos, os aconseja la aprobación del siguiente

Proyecto de resolución

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVEN:

1. Dirigirse al Poder Ejecutivo nacional manifestando la urgente necesidad de que se adopten las medidas conducentes a que los controles de la Comisión Nacional de Comunicaciones sobre las centrales telefónicas cumplan con las pautas necesarias a una adecuada defensa de los intereses de los usuarios.

2. Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos.*

De acuerdo con la disposiciones pertinentes del Reglamento del Honorable Senado de la Nación, este dictamen pasa directamente al orden del día.

Sala de la comisión, 24 de octubre de 2000.

Angel L. Abasto. — Ricardo A. Branda. — Oraldo N. Britos. — José G. Dumón. — Edgardo J. Gagliardi. — José L. Gioja. — Jesús Rodríguez. — Osvaldo R. Sala.

* Los fundamentos corresponden a los publicados con la comunicación del Honorable Senado.