

**SESIONES ORDINARIAS**  
**2002**  
**ORDEN DEL DIA N° 1049**

**COMISION PARLAMENTARIA MIXTA REVISORA  
DE CUENTAS DE LA ADMINISTRACION**

**Impreso el día 19 de septiembre de 2002**

Término del artículo 113: 30 de septiembre de 2002

**SUMARIO: Comisión Nacional de Comunicaciones.**  
Regularización de su actuación frente a las observaciones del órgano de control externo y cuestiones conexas. (127-S.-2002.)

Buenos Aires, 4 de septiembre de 2002.

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

Tengo el honor de dirigirme al señor presidente, a fin de comunicarle 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, para manifestar la urgente necesidad de regularizar la actuación de la Comisión Nacional de Comunicaciones frente a las observaciones del órgano de control externo y asimismo se manifiesta la necesidad de regularizar las actuaciones correspondientes para determinar y efectivizar las responsabilidades de cada uno de los funcionarios intervinientes, informando a este Honorable Congreso de la Nación sobre las medidas adoptadas.

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

Saludo a usted muy atentamente.

MARCELO E. LÓPEZ ARIAS.  
*Juan C. Oyarzún.*

**FUNDAMENTOS**

La Auditoría General de la Nación informa que procedió a efectuar un examen en el ámbito del Área de Reclamos y Atención al Cliente de la Comisión Na-

cional de Comunicaciones (CNC), con el objeto de verificar la implementación y funcionamiento del nuevo Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado a través de la resolución S.C. 25.837/96, dictada el 6 de diciembre de 1996.

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

La AGN en las aclaraciones previas, realiza un análisis normativo, referido a la materia en estudio, citando al decreto 660/96 y sus modificatorios (creación de la Comisión Nacional de Comunicaciones), al decreto 1.626/96 (estructura organizativa de la CNC) y el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico (RGCSBT) dictado por resolución S.C. 25.837/96, ratificado por el decreto 92/97. Esta resolución regula en forma general las relaciones entre las licenciatarias del Servicio Básico Telefónico y sus clientes.

La AGN informa que el proyecto de informe fue puesto en conocimiento del organismo auditado, el que no ha formulado consideración alguna.

El examen realizado por la Auditoría General de la Nación, dio motivo a las siguientes observaciones:

1) Los auditores señalan que existe un alto grado de incumplimiento de los plazos de respuesta previstos en el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, por parte de Telefónica de Argentina S. A. que asciende al 35,38 %, mientras que por Telecom es de un 17,60 %, sin que el Área Reclamos y Atención al Cliente de la CNC, ejercite sus funciones ante los incumplimientos reiterados por parte de las licenciatarias.

2) En los reclamos por facturación, el Área de Atención al Cliente, no toma en cuenta el artículo

43 del RGCSBT, que establece un plazo de 90 días, con una única prórroga de 30 días, para aplicar las medidas de suspensión de baja o rehabilitación de un servicio que hubiera sido suspendido. Emplea solamente el artículo 53 del RGCSBT que establece que, durante el curso de investigación de un reclamo no se puede suspender el servicio, pero no cuenta con un plazo estipulado para la extensión de tal medida. La situación descripta provoca que se extienda los plazos de tramitación de los reclamos.

3) A la fecha de la auditoría, se verificó la existencia de una gran cantidad de reclamos sin resolver por parte del Area de Atención al Cliente de la CNC. De la muestra tomada, los reclamos sin resolver alcanzan un porcentaje del 27,66 %. Esta situación afecta a la defensa de los derechos de los usuarios.

4) El sistema informático que soporta los reclamos, no detecta los casos en los cuales las licenciatarias no cumplen con los plazos de respuesta establecidos en el RGCSBT, lo que provoca que no se intime a las mismas por el incumplimiento de los plazos para responder.

5) La CNC no cuenta con un manual de procedimientos que regule la relación entre el Area de Atención al Cliente y las distintas dependencias que participan en la tramitación de los reclamos. Esto produce demoras en el tratamiento de los reclamos, al solicitar el Area de Atención al Cliente la colaboración de otras dependencias de la CNC. Por otra parte, la mayoría de los reclamos en trámite, no cuenta con un dictamen técnico que avale la respuesta del Area de Atención al Cliente. De la muestra tomada, un 79,25 % de los reclamos no tienen dictamen técnico. Ante esta situación, los auditores procedieron a analizar 140 reclamos, a través del listado de llamados (SIMIT) en los cuales se detectó problemas en la duración y tasación de las llamadas, p/e. Llamadas de 0 segundo a las cuales se les tasó 1 pulso. Estas situaciones descritas merecen un análisis más exhaustivo de personal especializado en la materia debido a la gran cantidad de conflictos planteados.

6) El Area de Atención al Cliente, siguiendo un dictamen de la Gerencia de Asuntos Jurídicos de la CNC, no encuadra la demora de más de 3 días hábiles en reparar una avería como causal de sanción a la licenciataria, según lo dispone el artículo 89 inciso L del RGCSBT. El sustento de dictamen es que si se aplicara al artículo 89 inciso L, se estaría propiciando un sistema que establezca dos sanciones por una misma falta, ya que el artículo 50 del reglamento determina la obligación de abonarle un importe al cliente equivalente al doble del valor del abono proporcional por la interrupción del servicio. El criterio que sostiene la CNC, no es considerado correcto por la AGN, debido a que los dos artículos mencionados abarcan situaciones distintas. Por un lado el artículo 50 propone una reparación al cliente por los días sin servicio, y por el otro el artículo 89 inciso L establece la posibilidad de sancionar a la licencia-

taria por la demora en reparar la avería en el plazo que establece el RGCSBT, siguiendo los lineamientos que determina el artículo 85 del mencionado reglamento. El reglamento que propicia la distinción entre ambos artículos tiene vigencia a partir del 6 de diciembre de 1996.

7) De acuerdo a la muestra tomada, no se notificó al 31,77 % de los usuarios sobre el estado de sus reclamos. Ante esta situación se infiere que existe una gran cantidad de usuarios que desconocen el estado de sus reclamos.

8) La Gerencia de Control no reglamentó el funcionamiento de las delegaciones provinciales en relación con la competencia de la CNC Central. Esto provoca que exista demoras en la tramitación de los reclamos que se inician en las delegaciones y una incertidumbre en lo que se refiere a las funciones que deben cumplir las delegaciones.

9) No existe comunicación entre las delegaciones de la CNC auditadas (Paraná y Mendoza) y la Gerencia de Control, sobre aquellos reclamos que exceden la actuación de la delegación y son pasibles de sanción.

10) Los usuarios de la ciudad de Paraná y de Mendoza desconocen el accionar de las delegaciones, debido a la escasa publicidad sobre las misiones y funciones de la misma. En el dorso de la factura de los usuarios figura el teléfono CNC Central, no publicitando, la posibilidad de acudir a las delegaciones regionales en los casos que Telecom o Telefónica, según el caso, no conteste el reclamo o bien la respuesta no satisfaga al usuario.

La Auditoría General de la Nación, termina su informe, señalando las siguientes conclusiones:

– La Comisión Nacional de Comunicaciones no cumple estrictamente con los lineamientos planteados en el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, provocando la afectación de los derechos de los usuarios y la eficacia y eficiencia del Area de Atención al Cliente en la tramitación y solución de los reclamos. Por otra parte no se detectaron exigencias sobre las licenciatarias, en especial a Telefónica de Argentina, para el cumplimiento de lo establecido en el reglamento que regula la materia.

– La falta de dictámenes técnicos que sustenten la posición que adopte la Comisión Nacional de Comunicaciones afecta la confiabilidad del sistema, debido a que existen casos, detectados por la AGN que demuestran la necesidad de efectuar una investigación más exhaustiva por parte de la CNC, para de esta forma proteger los derechos de los usuarios.

– El criterio sustentado por la Comisión Nacional de Comunicaciones, a través del dictamen 67166 G.A.J/95, no es compartido por la Auditoría General de la Nación, debido a que la aplicación del mencionado dictamen es extemporánea ante la puesta en vigencia del reglamento. Mantener este criterio

implica no sancionar, siguiendo lo establecido en el reglamento, a las empresas en los casos de aquellas averías que sean reparadas superando el plazo de 3 días hábiles.

– En lo que se refiere a la actuación de las delegaciones provinciales auditadas, es de destacar que en la Delegación Paraná la falta de recursos afecta el desarrollo de las tareas inherentes a la atención de reclamos, esto sumado a la falta de publicidad sobre el accionar de la misma y a la ausencia de comunicación entre las delegaciones y la CNC Central, situación que se plantea también en Mendoza, permite determinar la ausencia de control y asistencia por parte de la Comisión Nacional de Comunicaciones Central hacia las delegaciones regionales.

Atento lo informado por la Auditoría General de la Nación, sobre las deficiencias detectadas en la aplicación del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, corresponde dirigirse al Poder Ejecutivo nacional para manifestar la urgente necesidad de regularizar la actuación de la Comisión Nacional de Comunicaciones frente a las observaciones del órgano de control externo y asimismo se manifiesta la necesidad de realizar las actuaciones correspondientes para determinar y efectivizar las responsabilidades de cada uno de los funcionarios intervinientes, informando a este Honorable Congreso de la Nación sobre las medidas adoptadas.

*Oscar S. Lambert. – Jesús Rodríguez. – Carlos A. Verna. – Miguel A. Pichetto. – Raúl E. Baglini. – Carlos T. Alessandri. – Omar E. Becerra. – Ricardo C. Quintela.*

## ANTECEDENTES

### 1

#### Dictamen de comisión (en mayoría)

*Honorable Congreso:*

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas de la Administración, ha considerado el expediente Oficiales Varios 432/00, mediante el cual la Auditoría General de la Nación remite resolución sobre informe referido a “Verificación, implementación y funcionamiento del nuevo Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado mediante resolución 25.837/96-SC”, en el ámbito de la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) y, por las razones expuestas en sus fundamentos, aconseja la aprobación del siguiente

#### Proyecto de resolución

*El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación*

RESUELVEN:

1. Dirigirse al Poder Ejecutivo, para manifestar la urgente necesidad de regularizar la actuación de la Comisión Nacional de Comunicaciones frente a las observaciones del órgano de control externo y, asi-

mismo, se manifiesta la necesidad de realizar las actuaciones correspondientes para determinar y efectivizar las responsabilidades de cada uno de los funcionarios intervinientes, informando a este Honorable Congreso de la Nación sobre las medidas adoptadas.

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

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

Sala de la comisión, 30 de julio de 2002.

*Oscar S. Lambert. – Jesús Rodríguez. – Carlos A. Verna. – Miguel A. Pichetto. – Raúl E. Baglini. – Carlos T. Alessandri. – Omar E. Becerra. – Ricardo C. Quintela.*

#### Dictamen de comisión (en minoría)

*Honorable Congreso:*

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas de la Administración, ha considerado el expediente Oficiales Varios 432/00, mediante el cual la Auditoría General de la Nación remite resolución sobre informe referido a “Verificación, implementación y funcionamiento del nuevo Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado mediante resolución 25.837/96-SC”, en el ámbito de la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) 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, para manifestar la urgente necesidad de regularizar la actuación de la Comisión Nacional de Comunicaciones frente a las observaciones del órgano de control externo y, asimismo, se manifiesta la necesidad de realizar las actuaciones correspondientes para determinar y efectivizar las responsabilidades de cada uno de los funcionarios intervinientes, informando a este Honorable Congreso de la Nación sobre las medidas adoptadas.

2. Iniciación de las acciones judiciales pertinentes.

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

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

Sala de la comisión, 30 de julio de 2002.

*José A. Vitar.*

### 2

Ver expediente 127-S.-2002.

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