

**SESIONES ORDINARIAS**  
**2008**  
**ORDEN DEL DIA N° 594**

**COMISION PARLAMENTARIA MIXTA REVISORA  
DE CUENTAS**

**Impreso el día 25 de agosto de 2008**

Término del artículo 113: 3 de septiembre de 2008

**SUMARIO:** **Pedido** de informes al Poder Ejecutivo sobre las medidas adoptadas en atención a las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación, con motivo del informe realizado en el ámbito de la Secretaría de Comunicaciones, referida a “Estudios de opinión pública sobre la calidad del servicio básico telefónico y procedimientos alternativos” y descargo del organismo auditado. (59-S.-2008.)

Buenos Aires, 6 de agosto de 2008.

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

S / D.

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 solicitando informe sobre las medidas adoptadas en atención a las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación con motivo del informe realizado en el ámbito de la Secretaría de Comunicaciones y de la Comisión Nacional de Comunicaciones, referido a “Estudios de opinión pública sobre la calidad del servicio básico telefónico y procedimientos alternativos” y descargo del organismo auditado.

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

Saludo a usted muy atentamente.

JULIO C. C. COBOS.  
*Juan J. Canals.*

**FUNDAMENTOS**

La Auditoría General de la Nación (AGN) informa que realizó un examen en el ámbito de la Secretaría de Comunicaciones (SECOM) y de la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), con el objeto de verificar aspectos relacionados con los estudios de opinión pública sobre la calidad del servicio básico telefónico y procedimientos alternativos para alcanzar los objetivos planteados.

El período auditado correspondió a los ejercicios 2003, 2004 y 2005.

Las tareas de campo de la AGN se realizaron entre el 14 de marzo y el 22 de junio de 2006.

El examen realizado por la AGN dio lugar a los siguientes comentarios y observaciones:

1. Durante el período auditado no se han realizado estudios de opinión pública, es decir que la SECOM no ha dirigido su accionar de acuerdo a lo normado por la resolución SC 83/97; tampoco surge que se haya convocado a la UCEOP para la realización de las tareas de su competencia.

2. Durante el período auditado, la SECOM no cumplió con las disposiciones del anexo II del decreto 475/02 que fija, entre otros, los objetivos de: “Ejercer las funciones de autoridad de aplicación [...]. Coordinar y asistir en la supervisión de la ejecución por parte de la autoridad de control [...]. Coordinar y generar propuestas sobre el desarrollo de mecanismos y sistemas, para la protección de los derechos de los clientes y usuarios...”.

El reglamento establece que la autoridad de aplicación es la Secretaría de Comunicaciones. La no aplicación del mismo por parte de la SECOM, implica el incumplimiento de los objetivos enunciados en el decreto 475/02.

Asimismo, el reglamento atribuye a la SECOM la facultad de delegar en la autoridad de control (CNC), todas las funciones establecidas en el mismo. Sin embargo, durante el período auditado no se ha concretado dicha delegación.

3. Durante el período auditado, la Comisión Nacional de Comunicaciones, se vio impedida de llevar a cabo su función de autoridad de control, a los fines del reglamento.

El reglamento establece que la CNC será la autoridad de control, pero la misma no se pudo ejercer durante el período auditado ya que la autoridad de aplicación (SC) no delegó dichas funciones en la CNC.

De conformidad con los comentarios y observaciones puntualizadas, la Auditoría General de la Nación, recomienda a las autoridades competentes a llevar a cabo estudios de opinión pública, aplicando para ello los mecanismos previstos en el reglamento aprobado por resolución SC 83/97.

La AGN informa que remitió el proyecto de informe a los organismos auditados. La Secretaría de Comunicaciones no formuló consideraciones al respecto.

Por su parte, la Comisión Nacional de Comunicaciones remitió sus comentarios, aportando información sobre hechos ocurridos con posterioridad al período auditado por lo que los mismos deberán ser objetos de nuevas tareas de auditoría.

La AGN señala que la respuesta de la CNC no se encuentra dirigida hacia la refutación de las observaciones contenidas en el proyecto de informe, por lo que no las desvirtúa. En razón de ello la AGN mantiene las observaciones y recomendaciones formuladas.

La Auditoría General de la Nación concluye su informe señalando lo siguiente:

El propio organismo auditado conoce, tal como se expresa en el considerando 14 de la resolución SC 83/97 que: "...de la experiencia argentina [...], se advierte la clara necesidad de contar con el consenso y la aquiescencia de la opinión pública a los efectos de una gestión regulatoria responsable y respetada, ya que muchos y muy necesarios cambios en las estructuras regulatorias del sector de las telecomunicaciones no han podido ver la luz debido, entre otros complejos factores, a equívocos y problemas de comunicación con los administrados. A este respecto es necesario recordar que no sólo es el 'imperativo legal, objetivamente fijado, el que determina el rol del regulador', sino que opera, concomitantemente, un vínculo relacional entre el que toma las decisiones y la opinión pública que presta el escenario para la aprehensión —o no— de la normativa propuesta". Asimismo, el administrador reconoce en el penúltimo considerando que "...un gobierno inspirado en el cliente requiere conocer los resultados de su gestión, si desea poseer políticas públicas de calidad total".

A la luz de lo consignado precedentemente, señala la AGN, que resulta de palmaria importancia la elaboración de estudios y análisis de opinión pública para una acabada formulación de la regulación de un servicio brindado por prestadores privados, exámenes éstos que no fueron realizados.

El incumplimiento de esta norma por parte de la SECOM constituye un hecho que reconoce dos agravantes: a) la misma institución valoró la trascendencia de los estudios de opinión pública; b) la norma incumplida emanó de su propia jurisdicción.

Nueve años después del dictado de la resolución SC 83/97 (Boletín Oficial del 30-1-97) y mediante la resolución SC 34/06 (Boletín Oficial del 29-6-06), la SECOM delega en la CNC —sin imposición de plazo— las funciones establecidas en el reglamento, instruyéndola para que efectúe una revisión de las previsiones contenidas en la resolución SC 83/97 y facultándola para introducir las modificaciones pertinentes, lo que demorará la ejecución de los estudios de opinión pública.

Adicionalmente, el incumplimiento importa también un menoscabo en el derecho a la información que todos los usuarios de servicios gozan, conforme lo dispuesto en el artículo 42 de la Constitución Nacional.

*Nicolás A. Fernández. — Alejandro M. Nieva. — José J. B. Pampuro. — Gerónimo Vargas Aignasse. — Juan J. Alvarez. — Miguel A. Pichetto. — Ernesto R. Sanz. — Carlos D. Snoppek.*

## ANTECEDENTES

### 1

#### Dictamen de comisión

*Honorable Congreso:*

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas ha considerado el expediente O.V.-51/07, mediante el cual la Auditoría General de la Nación comunica la resolución aprobando el informe realizado en el ámbito de la Secretaría de Comunicaciones y de la Comisión Nacional de Comunicaciones, referida a "Estudios de opinión pública sobre la calidad del servicio básico telefónico y procedimientos alternativos" y descargo del organismo auditado; 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 solicitando informe sobre las medidas adoptadas en atención a las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación con motivo del informe realizado

en el ámbito de la Secretaría de Comunicaciones y de la Comisión Nacional de Comunicaciones, referido a “Estudios de opinión pública sobre la calidad del servicio básico telefónico y procedimientos alternativos” y descargo del organismo auditado.

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, 5 de junio de 2008.

*Nicolás A. Fernández. – Alejandro M. Nieva. – José J. B. Pampuro. – Gerónimo Vargas Aignasse. – Juan J. Alvarez. – Miguel A. Pichetto. – Ernesto R. Sanz. – Carlos D. Snopek.*

2

Ver expediente 56-S.-2008.

---

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