

PERÍODO PARLAMENTARIO

2011

ORDEN DEL DÍA N° 26

COMISIÓN PARLAMENTARIA MIXTA REVISORA
DE CUENTAS

Impreso el día 9 de febrero de 2012

Término del artículo 113: 22 de febrero de 2012

SUMARIO: **Pedido** de informes al Poder Ejecutivo sobre las medidas adoptadas con el objeto de regularizar las situaciones observadas por la Auditoría General de la Nación en su informe realizado en el ámbito de la Comisión Nacional de Comunicaciones con el objeto de analizar los controles realizados respecto a la relación entre las empresas de telefonía móvil y sus clientes, período 1°-1-06 al 30-9-07.

1. (5.778-D.-2011.)
2. (62-O.V.-2011.)

Dictamen de comisión

Honorable Cámara:

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas ha considerado el expediente O.V.-62/11, mediante el cual la Auditoría General de la Nación remite resolución 43/11 aprobando el informe realizado en el ámbito de la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), referido a controles realizados por la CNC respecto a la relación entre las empresas de telefonía móvil y sus clientes. Gestión; 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, solicitándole informe sobre las medidas adoptadas con el objeto de regularizar las situaciones observadas por la Auditoría General de la Nación en su informe realizado en el ámbito de la Comisión Nacional de Comunicaciones con el objeto de analizar los controles realizados respecto a la relación entre las empresas de telefonía móvil y sus clientes. Gestión. Período 1°/1/06 al 30/9/07.

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

De acuerdo con las disposiciones pertinentes, este dictamen pasa directamente al orden del día.

Sala de la comisión, 17 de noviembre 2011.

Heriberto A. Martínez Oddone. – Luis A. Juez. – Gerardo R. Morales. – Juan C. Romero. – Ernesto R. Sanz. – Juan C. Morán. – Walter A. Agosto.

FUNDAMENTOS

La Auditoría General de la Nación (AGN), procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) con el objeto de analizar los controles realizado por la CNC respecto a la relación entre las empresas de telefonía móvil y sus clientes. Período 1°/1/06 al 30/09/07.

Las tareas de campo se desarrollaron entre el 17/12/07 y el 30/6/09.

La AGN realiza, entre otros, los siguientes comentarios observaciones:

Área Policía Técnica de Control Telefónico:

1. Existe un desfase entre los avances tecnológicos vinculados con la telefonía móvil y la normativa que regula su calidad, dificultándose la comprobación de los parámetros de la misma. Dicha observación ya fue relevada en el informe de la AGN sobre reglamento de calidad del servicio para el servicio de telefonía móvil, aprobado por resolución AGN 132/06.

2. La CNC cuenta con un reducido número de agentes abocados al desarrollo de la tarea de fiscalización de la calidad de servicio establecida por la resolución SC 18.979/99, brindada por los prestadores de servicios móviles.

3. El Área Policía Técnica de Control Telefónico elabora informes técnicos que abarcan grandes extensiones geográficas, generándose demoras en la toma de conocimiento de las anomalías detectadas en las diferentes localidades. Si se realizaran informes parciales, por localidad y no departamentales, la verificación de la anomalía podría resolverse rápidamente.

Centro de atención del usuario (CAU):

4. Ante la reiteración de las denuncias producidas por los usuarios, respecto al incumplimiento en que incurren los prestadores al artículo 9° del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles (RGSCM) no se verifica por parte de CNC la aplicación de sanciones. Del análisis de 165 expedientes, el 14 % de los trámites los usuarios destacaron que al presentar el reclamo ante el prestador, fueron víctimas de malos tratos, sin que se refleje en las actuaciones que se hubieren aplicado sanciones.

5. El CAU no utiliza métodos de medición directa de satisfacción de los usuarios que le permitan conocer estadísticamente la conformidad de los mismos.

a) La CNC basa la resolución de las denuncias en las informaciones e inspecciones realizadas y suministradas por la empresa prestadora del servicio de telefonía y no por datos obtenidos directamente por el órgano de control.

b) Los formularios utilizados para la recepción de reclamos vinculados a telefonía celular móvil no son adecuados. Para dichos reclamos el CAU utiliza los mismos que para el resto de los servicios de comunicación por lo que requiere datos que no resultan necesarios, mientras que no estima especificaciones propias de la telefonía celular. Esta observación ya había sido detectada en otra auditoría en el ámbito de la CNC (resolución AGN 96/09).

c) La CNC, no efectúa seguimientos que le permitan analizar la aplicación de una sanción o los casos de reincidencia respecto de los reclamos efectuados por los usuarios.

6. La CNC no cuenta con un manual de procedimientos aprobado para el AMBA, que establezca el circuito administrativo y determine plazos para la resolución de trámites.

7. No resulta adecuado el modo en que las delegaciones provinciales completan las planillas de reclamos denunciados por los clientes, conforme el instructivo aprobado por resolución CNC 1.444/05, anexo al *Manual de procedimientos para delegaciones provinciales*. El desconocimiento respecto de los tipos de reclamos denunciados, imposibilita una correcta elaboración de base de datos estadísticos.

8. La AGN no pudo constatar una base única de datos de reclamos que permita obtener información actualizada entre el AMBA y las delegaciones provinciales.

9. Existen irregularidades formales detectadas en el procedimiento de resolución de trámites radicados ante el CAU.

a) Existen trámites presentados ante el CAU por anomalías en la prestación del servicio de telefonía móvil que sufrieron una paralización superior a tres meses. Situación comprobada en el 62 % de los expedientes.

b) Los trámites resueltos se comunican a los interesados por correo pero no se agregan a los trámites las constancias que permiten confirmar la recepción fehaciente de la notificación. Situación comprobada en el 84 % de los casos.

c) Se verifican expedientes con omisiones en la foliatura. 16 % de los casos analizados.

10. La resolución CNC 1.180/02 delega al CAU y a las delegaciones provinciales la facultad para resolver en instancia administrativa los reclamos de los usuarios presentados ante esas dependencias. Dicha norma no se encuentra publicada en el Boletín Oficial, entorpeciendo a toda persona física o jurídica que quiera ejercer su legítimo derecho de defensa ya que al no encontrarse publicada en el Boletín Oficial no adquiere publicidad por lo que se desconoce quién es el funcionario responsable de resolver los trámites en los cuales interviene la CNC en calidad de órgano de control.

11. No resulta posible determinar, a partir de la formulación presupuestaria, la actividad de control específicamente desarrollada por CNC respecto de las prestadoras de telefonía celular móvil. No surge de la apertura del Programa 16 –Control de los Servicios de Telecomunicaciones– metas ni unidades de medidas ni actividades específicas, referidas a cada tipo de servicio en particular. Conforme el artículo 44 de la ley 24.156 y el decreto 1.361/94, se estableció que los registros de la gestión física de ejecución de presupuesto deberán llevarse en registros de información de acuerdo con normas técnicas correspondientes, tendientes a dar mayor certidumbre a la información que surge sobre las metas físicas. Dicha observación, ya fue relevada en el informe de AGN sobre reglamento de calidad del servicio para el servicio de telefonía móvil, aprobado por resolución AGN 132/06.

La copia del proyecto de informe de auditoría fue remitida a la CNC, por nota 171/10 RCSER, de fecha 6/12/10 para que formule las consideraciones que estimare pertinentes. La respuesta de la CNC se realizó mediante nota CNC 2/11 del día 5/1/11. Sus términos fueron contemplados y en los casos pertinentes dieron lugar a adecuaciones o supresiones de las observaciones formuladas por la AGN.

Teniendo en cuenta lo observado, la AGN recomienda:

1. Acotar el desfase entre los avances tecnológicos vinculados con la telefonía móvil y la normativa que regula su calidad. Realizar las gestiones tendientes a proponer a la SECOM la actualización del Reglamento General de Calidad de Servicio.

2. Posibilitar que una mayor cantidad de agentes se aboquen a la tarea de fiscalización.

3. Elaborar informes técnicos que correspondan a cada verificación producida.

4. Intensificar las acciones tendientes a garantizar que el cliente reciba el trato exigido por el artículo 9° del RTM y, cuando fuere procedente, aplicar al prestador las sanciones correspondientes.

5. Utilizar métodos directos de medición de la satisfacción del usuario y emplear procedimientos alternativos a los informados por los prestadores como elementos de juicio para dar por resueltas denuncias presentadas por usuarios. Realizar las verificaciones y seguimientos que permitan analizar la aplicación de sanciones ante casos de reincidencia.

6. Diseñar e implementar un manual de procedimiento y aprobarlo para su aplicación en toda la extensión del país.

7. Procurar que las delegaciones provinciales cumplan con el instructivo aprobado por resolución CNC 1.444/05.

8. Gestionar la unificación de las bases de datos de todos los centros receptores de reclamos de usuarios.

9. Focalizar controles tendientes a disminuir la repetición de falencias de índole formal.

10. Publicar en el Boletín Oficial toda norma que facilite a toda persona física o jurídica que quiera ejercer su legítimo derecho a defensa.

11. Reformular las aperturas presupuestarias para poder evaluar específicamente las acciones que el organismo lleva adelante en cada una de las áreas de su incumbencia.

Considerando las observaciones y recomendaciones realizadas la AGN concluye que existe un desfase entre

los avances tecnológicos vinculados con la telefonía móvil y la normativa que regula su calidad. En ese contexto, se aboca un reducido número de agentes a la tarea de fiscalización de la calidad del servicio y el Sector Policía Técnica de Control Telefónico elabora informes técnicos que abarcan grandes extensiones geográficas. El CAU no utiliza métodos de medición directa de satisfacción del usuario que le permitan conocer estadísticamente la conformidad de los mismos y no cuenta con datos específicos sobre las deficiencias de la prestación ni con datos estadísticos respecto a la resolución recaída a los mismos. La CNC basa la resolución de las denuncias en las informaciones e inspecciones realizadas y suministradas por la empresa prestadora del servicio de telefonía y no por datos que haya obtenido directamente. Los formularios utilizados para la recepción de reclamos vinculados a telefonía celular móvil no son adecuados. Por otra parte, la AGN no pudo constatar una base única de datos de reclamos para obtener información actualizada entre el AMBA y las delegaciones provinciales. Finalmente, no resulta posible determinar, a partir de la formulación presupuestaria, la actividad de control específicamente desarrollada por CNC respecto de las prestadoras de telefonía celular móvil.

Heriberto A. Martínez Oddone. – Luis A. Juez. – Gerardo R. Morales. – Juan C. Romero. – Ernesto R. Sanz. – Juan C. Morán. – Walter A. Agosto.

ANTECEDENTES

Ver expedientes 5.778-D.-2011 y 62-O.V.-2011.