



Incompetencia de la Comisión Nacional de Comunicaciones

La Comisión Nacional de Comunicaciones no usa la tecnología necesaria para verificar el cumplimiento del servicio de Telefónica y de Telecom y además no tiene manuales de procedimientos que indiquen los detalles de su trabajo. Sus inspecciones -afirmó la Auditoría General de la Nación- son ineficaces y se demoran las sanciones a las irregularidades que cometen ambas empresas.

La Asociación del Personal de los Organismos de Control (APOC) denunció que el informe de la Auditoría General de la Nación (AGN) detectó que la Comisión Nacional de Comunicaciones -el ente encargado de controlar la industria de las telecomunicaciones-, hace un uso “escaso o nulo” de las tecnologías informáticas para verificar el cumplimiento del Servicio Básico Telefónico (SBT) que prestan las empresas Telecom y Telefónica. El SBT es la provisión de enlaces fijos que forman parte de -o están conectados a- la red telefónica, y comprende abonos, servicios medidos, telefonía pública y larga distancia internacional. Además es el rubro que más impacta en los balances anuales de las empresas.

En 2005 por ejemplo, las ventas para Telefónica ascendieron a 3.367 millones de pesos, de los cuales 60 por ciento, algo más de 2.000 millones, correspondió al SBT. Por el lado de Telecom, ese año facturó 3.113 millones de pesos y, de

ese total, el 64.4 por ciento fue por SBT. Si bien el reglamento general de calidad del SBT prevé controles para verificar el nivel del servicio, la AGN no pudo comprobar que la Comisión cumpla con estas inspecciones. Es que, según el informe, la CNC no tiene manuales de procedimientos que indiquen cómo controlar a las prestadoras, lo que equivale a decir que no sabe cómo hacer lo que tiene que hacer. “Los controles sobre las empresas son ineficientes, ineficaces y antieconómicos”, dice la Auditoría y vincula estas “debilidades” a que la Comisión “no tuvo la capacidad de responder al dinamismo de las tecnologías que usan las empresas” que están bajo su órbita.

Una central telefónica realiza, en promedio, transacciones anuales que superan los 40 millones de minutos de comunicación. Cada llamada genera un conjunto de datos que deben auditarse, como hora de inicio y finalización, números de origen y destino, y clave tarifaria. “El manejo de este volumen de

datos -explica el informe-, sólo puede hacerse de manera eficaz con el soporte de computadoras y aplicativos especializados”. Por eso, la AGN concluyó que “se hace necesario establecer procedimientos acordes al avance tecnológico y, además, aumentar la intensidad de las inspecciones”.

Por otra parte, la Auditoría verificó que frente alguna irregularidad de las prestadoras, las sanciones de la Comisión “se dilatan más allá de los plazos previstos en la normativa”. Por ejemplo, el último trámite de un expediente iniciado por incumplimiento el 21 de septiembre se registró el 31 de mayo de 2006 y otro, que comenzó el 27 de febrero de 2004, se movió por última vez el 6 de junio de 2006. El informe añadió que no encontró “causal alguna que justifique las demoras” y que no se dicten “actos resolutorios” sobre los expedientes, y completó que, en ese sentido, el sistema de auditoría interna de la CNC “es débil”.