

## Verificación de las acciones desarrolladas por el ENACOM, para la atención de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y postales

### Auditoría de Gestión

Período auditado: 01/01/2015 al 31/10/2016

**GERENCIA DE CONTROL DE ENTES REGULADORES Y EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.  
Departamento de Control del Sector Comunicaciones.**

### Normativa analizada / Marco normativo aplicable:

**Leyes:** 19.549; 19.798; 20.216; 22.520; 24.156; 25.692; 26.522; 27.008; 27.078; 27.198.

**Decretos:** 1759/1972; 1185/1990; 1883/1991; 438/1992; 1187/1993; 660/1996; 1260/1996; 1626/1996; 764/2000; DR 1525/2009; 677/2015; 1117/2015; 13/2015; DNU 267/2015; DNU 513/2017.

**Resoluciones:** SC 490/1997, SC 10059/1999, CNC 2065/1999, CNC 467/2000, CNC 3797/2013, RG AFIP, 3582/2014, RES-2017-3018-APN-ENACOM#MCO, RES-2017-3027-APN-ENACOM#MCO.

**Decisiones Administrativas:** 682/2016.

### Aclaraciones previas:

El Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) a través de la Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones (DNAUYD) tiene como competencias principales:

- Entender en todo lo relativo a la atención de usuarios,
- Asesoramiento acerca de los derechos y obligaciones que los asisten,
- Resolución de reclamos y procesos sancionatorios que se inicien,
- La coordinación de políticas, programas y acciones en las delegaciones de todo el país.

Por su parte, la Dirección Nacional de Control de Servicios Postales (DNCSP) controla el cumplimiento de la normativa vigente en materia postal y telegráfica por parte de los prestadores de esos mercados. En Anexo III se describe el organigrama actualizado del Ente.

A tal efecto, durante el período auditado, se encontraban vigentes dos reglamentos para la atención a usuarios:

- Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico (RGCSBT).
- Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles (RGSCM).

### Actividades propias del objeto de auditoría.

Las denuncias y reclamos se presentan a través de los diferentes canales de atención que pone a disposición el ENACOM, es decir, mediante la atención personal, los medios electrónicos y/o el correo postal.

Los usuarios pueden recurrir al Organismo de control una vez que hubieran realizado de manera previa su reclamo ante el prestador del servicio. Ingresado el trámite, se le asigna un número que es informado al usuario y a la Prestataria, quien se debe expedir al respecto.

Cumplido el emplazamiento dado para que se presente descargo y la posibilidad de aportar pruebas, la Autoridad resuelve el trámite, comunicando su resultado a las partes involucradas.

Finalmente, si corresponde alguna obligación para la prestadora, se verifica su cumplimiento o se inicia un proceso sancionatorio, según sea el caso.

### Programas presupuestarios formulados para atención de usuarios.

Los presupuestos de la Administración Nacional para los ejercicios 2015 y 2016 se aprobaron mediante Leyes 27.008 y 27.198, respectivamente.

Inicialmente en el año 2015, el Programa 16 de ENACOM estableció el Control de los Servicios de las Telecomunicaciones previendo llevar a cabo "la defensa y protección de los derechos de los usuarios del interior del país y de la región Metropolitana, a través de la recepción de reclamos y asesoramientos respectivos en cada una de las Delegaciones Provinciales, como así también en el Centro de Atención al Usuario".

#### Autoridades AGN (a la fecha de aprobación del informe)

##### Presidente

Lic. Jesús Rodríguez

##### Audidores generales

Dr. Francisco J. Fernández  
Dr. Juan I. Forlón  
Dr. Gabriel Mihura Estrada

Dr. Alejandro M. Nieva  
Lic. María Graciela de la Rosa

##### Contacto

Av. Rivadavia 1745 - (C1033AAH) CABA - Argentina  
Tel.: (54 11) 4124 - 3700  
informacion@agn.gov.ar / www.agn.gov.ar

Dentro de las metas de este Programa, se dividen la atención a usuarios en dos áreas geográficas: interior y metropolitana.

En el año 2016, el Programa 17 definió para el Control y Fiscalización de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre otras acciones las destinadas a ejercer la representación federal del organismo en materia de usuarios a través de la dirección y supervisión de las actividades desarrolladas por las dependencias que el organismo disponga como centros o puntos de atención al usuario en el territorio nacional.

Durante el periodo auditado, el control de Servicios Postales se produce en el Programa 20, donde se establecen actividades asociadas a la tramitación de actuaciones por incumplimiento a la normativa vigente en materia postal, se promueven las sanciones pertinentes y se administran los registros correspondientes.

#### **Hechos posteriores al período auditado**

El 4 de enero de 2018 se publicó el Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual podrá ser objeto de análisis en futuras auditorías.

## **HALLAZGOS:**

- 4.1- Durante el período auditado, los reclamos de clientes por servicio de internet y servicio postal se tramitaron sin reglamentación específica.
- 4.2- Las metas físicas definidas por el organismo para la atención de usuarios no se diseñan en base a criterios fundados, ni contemplan la totalidad de las acciones ejecutadas.
- 4.3- Se evidencian debilidades de control interno respecto de la información suministrada por la Subdirección de Contabilidad y Finanzas del ENACOM y las unidades ejecutoras, que se manifiesta en la medición de las metas físicas alcanzadas por cada Área.
- 4.4- El ENACOM utiliza diversos sistemas informáticos que no permiten un seguimiento efectivo y eficiente de su gestión en materia de atención de usuarios.
- 4.5- Los plazos que insume la tramitación de reclamos exceden los establecidos en la normativa vigente durante el período auditado.
- 4.6- Se evidencian debilidades en la gestión de sanciones por parte del ENACOM.
- 4.7- El auditado no produce actividad de control de calidad respecto de la atención a usuarios, ni evalúa la aplicación de sus Reglamentos.