

CONTROLES SOBRE LA TASACIÓN POR SEGUNDO EN SERVICIOS MÓVILES Ex Secretaría de Comunicaciones (SECOM o SC) - Ex Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC)

Gestión / Período auditado: 01/01/2013 al 10/10/2015 - Tareas de campo: 13/11/2015 al 30/09/2016.

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

Aclaraciones previas

La unidad de medida para la tasación de las llamadas en servicios móviles es el segundo, medido a partir de los primeros 30 de establecida la comunicación (Res.SC 26/13 - B.O. 17/12/13).

Inicialmente, la SECOM estableció que la duración de las llamadas va desde el momento en que el abonado llamado contesta directamente o por medio de una casilla de mensajes, hasta el momento en que finaliza la comunicación. Sin embargo, "...los planes ofrecidos por los prestadores, en su mayoría, son facturados en minutos enteros, variando sustancialmente el valor unitario del minuto entre los planes postpagos y los prepagos, resultando más elevado en el segundo caso" (Expte. 33957/13 MINPLAN, que da inicio al proyecto de Resolución 26/13, destacado AGN).

La SECOM propone un nuevo método de tasación "basado en el segundo", esta medición se realiza una vez transcurridos los primeros 30 segundos de establecida la comunicación, "que se ponderan con un valor fijo", y a partir del segundo 31 (Res. SC 26/13, destacado AGN).

En el mismo sentido, la Resolución Conjunta 81/14 –entre la Secretaría de Comercio y la de Comunicaciones– establece que las prestadoras deben informar a los consumidores, en forma regular y gratuita, como mínimo el precio del abono del plan contratado; el precio vigente de los primeros 30 segundos de establecida la comunicación y de los segundos restantes de acuerdo a una fórmula determinada.

Las proveedoras del servicio deben informar los precios del segundo incluido en el plan contratado y el segundo excedente, dentro y fuera de su propia red. Las condiciones comerciales de todos los planes deben ser comunicadas a la SECOM con una antelación no menor a 60 días corridos a su entrada en vigencia. La información relativa al nuevo sistema de facturación debe constar en los sitios web de las prestadoras, y en los contratos con sus usuarios.

Áreas intervinientes

Ministerio de Comunicaciones, con facultades de contralor respecto de los entes de control de los prestadores de servicios en el área de comunicaciones (Decreto 13/15 - B.O. 11/12/15).

Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) (Decreto 267/15 - B.O. 04/01/16). Ente autárquico y descentralizado que actúa bajo la jurisdicción del Ministerio de Comunicaciones. Su conducción y administración las ejerce un Directorio integrado por un presidente y seis directores. Si bien la publicación de la norma es posterior al período auditado, impacta directamente sobre las tareas de campo. Direcciones del ENACOM involucradas en acciones vinculadas al objeto de auditoría:

- Dirección Nacional de Control y Fiscalización
- Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones

Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (AFTIC). Direcciones involucradas en acciones vinculadas al objeto de auditoría:

- Dirección Nacional de Control y Fiscalización
- Dirección Nacional de Atención de Usuarios

Autoridades AGN (a la fecha de aprobación del informe)

Presidente

CPN. Oscar S. Lamberto

Audidores generales

Cdra. Vilma Castillo
Dr. Francisco J. Fernández
Dr. Juan I. Forlón

Dr. Gabriel Mihura Estrada
Dr. Alejandro M. Nieva
Lic. Jesús Rodríguez

Contacto

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

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

Cumplimiento de la Res. SC 26/13.

La ex CNC:

- No realiza comprobaciones técnicas para verificar si las prestadoras cumplen la normativa.
- No tiene planificación operativa para auditar que la tasación cumpla la Res. SC 26/13.

Sanciones

- No son eficaces, porque se aplican con demora.
- No se realizan acciones concretas para que las prestadoras efectivicen el pago de las multas.

Auditorías económico-financieras

Deficiencias de control interno en la elaboración de expedientes.

Reclamos de los usuarios

La Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones no fiscaliza el cumplimiento de las obligaciones impuestas a las prestadoras en el marco de las actuaciones sustanciadas por reclamos de usuarios.