

# COMISION DE RADIO-TELEVISION Y TELECOMUNICACIONES DE CANADA (\*)

(Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission/  
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes)

## Entrevista a su Presidente

1. La Constitución Nacional reconoce el derecho de los usuarios al acceso a información adecuada y veraz. Ese derecho debe ser satisfecho por las empresas de servicios públicos y las comisiones reguladoras.

1.1. Cómo informan las empresas de servicios públicos a esa comisión reguladora.

**Keith Spicer:** *Se requiere que las compañías telefónicas reguladas por la Comisión Canadiense de Radio-televisión y Telecomunicaciones ("CRTC o la Comisión") sometan información financiera y de otra índole regularmente ante la Comisión, estén o no implicadas en un procedimiento. Además, en el caso en que las empresas estén implicadas en un procedimiento de la CRTC, normalmente deben responder a preguntas escritas que les son formuladas por interventores y la CRTC, en fechas determinadas por la Comisión. Se requiere que toda información sometida ante la Comisión esté disponible para ser inspeccionada por parte del público, a menos que haya sido designada de carácter confidencial por la empresa telefónica. Se encuentra abierta para que un interventor procure la divulgación de tal información. En ese caso, la Comisión seguiría un procedimiento según el cual la empresa telefónica tendría oportunidad de responder, y a continuación la Comisión se pronunciaría en cuanto a si la información debería divulgarse o no. También está abierta para que la Comisión actúe por iniciativa propia y ordene a la empresa que presente motivos justificados para no asentar la información en un registro público.*

*En las audiencias orales, los testigos son interrogados por los interventores, y las respuestas obtenidas forman parte del registro del procedimiento.*

1.2. Cómo se controla la exactitud de la información.

**Keith Spicer:** *La CRTC determina el peso que debe otorgarse a las pruebas y comentarios presentados por las empresas telefónicas, a la luz, entre otras cosas, de la evidencia y de los argumentos expuestos por los interventores durante el procedimiento.*

(\*) Entrevista efectuada por el Instituto de Estudios sobre el Rol del Estado en la Sociedad de la Fundación Argentina de Planeamiento.

NOTA: Si bien la CRTC también tiene a su cargo la regulación de la industria de radiodifusión de Canadá, la respuesta de la Comisión se limita al rol que cumple la CRTC en el campo de las telecomunicaciones. Para ampliar información sobre el particular, puede accederse a la World Wide Web Home Page de la Comisión en Internet, a fin de obtener más información sobre la CRTC: <http://www.crtc.gc.ca>.

1.3. Qué acceso tienen las asociaciones de usuarios o defensores de usuarios a la información suministrada por las empresas de servicios públicos.

**Keith Spicer:** Según lo expuesto en la respuesta a la Pregunta 1.1, en un procedimiento los interventores normalmente obtienen información de las empresas telefónicas formulando preguntas por escrito y, si se sostiene una audiencia, interrogando a los testigos de la empresa.

1.4. La información es suministrada bajo juramento, se puede someter a prueba testimonial en un proceso a los empleados de las compañías que hubieran firmado la documentación acompañada.

**Keith Spicer:** Aquellos que someten información por lo general no prestan juramento, excepto cuando son interrogados en una audiencia oral de la CRTC.

1.5. Cuáles son las responsabilidades de los auditores externos.

**Keith Spicer:** Con respecto a la información a la cual se hace referencia en la pregunta 1.4, el rol del abogado de los operadores en las audiencias públicas orales consiste en procurar que los testigos expresen que la información por la cual van a ser interrogados fue preparada por ellos o bajo su supervisión. Además, pueden volver a examinar a sus testigos de manera que éstos clarifiquen las respuestas que suministraron a los interventores.

1.6. Cuáles son las sanciones administrativas, económicas o penales por falseamiento, reticencia o retraso de dicha información.

**Keith Spicer:** Normalmente, las empresas telefónicas suministran la información en las fechas estipuladas. Si no logran hacerlo, procuran que la Comisión les otorgue una prórroga, la cual puede ser rechazada a discreción de la Comisión. Constituye un delito según la Ley de Telecomunicaciones (la Ley) -un estatuto federal- realizar intencionalmente una exposición falsa de los hechos u omitir en la declaración un hecho material a la Comisión. Toda persona culpable de este delito está sujeto a una multa que no excede los \$10.000 en el caso de un individuo sin antecedentes criminales o los \$25.000 para un delito reiterado. En el caso de una compañía, está sujeta a una multa que no excede los \$100.000 de no tener antecedentes criminales, y los \$250.000 si se trata de delito reiterado.

2. Protección y Representación Institucionalizada de los Usuarios.

2.1. Ud. considera conveniente la creación de Oficinas de Defensores de los usuarios o cree que basta exclusivamente con la acción de estos últimos a través de sus organizaciones.

**Keith Spicer:** No se consideró necesario en Canadá establecer una oficina tal como la Defensoría del Pueblo (People's Counsel) de EE.UU. Los procedimientos de la Comisión son informales y los usuarios, o bien los grupos de intereses públicos y privados que representan a los usuarios, participan de modo activo en ellos. La Comisión tiene poder para otorgar costas a las organizaciones de usuarios, con lo cual permite que se les reembolse por los gastos en que éstas incurrieron al participar en los procedimientos de la Comisión. Por otro lado, usuarios particulares pueden presentar

quejas ante la Comisión con respecto al tratamiento que reciben de las empresas telefónicas. Dichas quejas las atiende normalmente el personal de la Comisión.

2.2. Tienen en Canadá un Defensor de los Usuarios.

**Keith Spicer:** No.

2.3. Cómo actúan las asociaciones de usuarios.

**Keith Spicer:** Según se observa en la respuesta a la pregunta 2.1, los grupos de interés público normalmente se presentan ante la Comisión, y dependiendo de su actuación durante el procedimiento, la Comisión puede asignarle costas. Tales costas son abonadas por las compañías telefónicas. Además, los grupos de interés público por lo general reciben fondos del gobierno.



Keith Spicer

3. En ARGENTINA, a nivel nacional, el sistema de control de los servicios públicos privatizados se encuentra centralizado en las comisiones o entes reguladores, interviniendo asimismo en el control la Auditoría General de la Nación (AGN) que actúa como organismo de control externo de la gestión de los entes reguladores, dependiente del H. Congreso Nacional, y la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) que actúa como organismo de control interno de la gestión de las comisiones reguladoras, dependiente del Poder Ejecutivo Nacional, coordinando a las Unidades de Auditoría Interna (UAI), el Defensor del Pueblo de la Nación (DPN), las Secretarías pertinentes, los respectivos Ministerios (según el ámbito de aplicación), a los que se suma la tarea de las asociaciones de usuarios que actúan independientemente pero sin apoyo técnico, económico o legal de ninguno de los organismos mencionados.

**3.1.** Cómo se encuentra diseñado el sistema de regulación. Qué organismos intervienen en la regulación.

**Keith Spicer:** *Las Telecomunicaciones en Canadá son reguladas por la vía de la Ley que dispone la previa aprobación por parte de la Comisión de tarifas y aranceles antes de que los servicios de telecomunicaciones puedan ser ofrecidos por las empresas telefónicas sujetas a la Ley. Esto es así a menos que la Comisión haya desistido de regular dichos servicios o haya exceptuado a las empresas de la regulación. La CRTC es la única entidad que regula las empresas telefónicas de Canadá. El gobierno federal posee la facultad de emitir directivas de política amplias para la CRTC conforme a la Ley. Antes de la emisión de cualquiera de dichas directivas, no obstante, el gobierno debe consultar a la CRTC.*

**3.2.** Existe una comisión especial en la Legislatura que tenga dentro de su ámbito de competencia la regulación y el control de los servicios públicos de jurisdicción de esa comisión reguladora.

**Keith Spicer:** *No. Cuando se propone una enmienda en la legislación de telecomunicaciones, o en el caso de una directiva del gobierno propuesta para la CRTC, las comisiones permanentes de la Cámara de los Comunes y del Senado sostienen audiencias.*

**4.** Las comisiones reguladoras deben ser suficientemente independientes con el fin de que sus decisiones se basen en criterios técnicos y objetivos.

**4.1.** La Comisión Reguladora a su cargo es independiente.

**Keith Spicer:** *La CRTC es independiente del gobierno, y está sujeta al poder del mismo de emitir directivas amplias según se observó anteriormente. El gobierno también puede, conforme a la Ley, revisar, modificar o rescindir decisiones de la Comisión.*

**4.1.** Cómo se forma su presupuesto.

**Keith Spicer:** *El presupuesto de la Comisión debe ser aprobado por el Parlamento de Canadá antes de que la CRTC pueda gastar algún dinero. Conforme a los reglamentos, los gastos de las actividades de la Comisión relacionadas con las telecomunicaciones corren por cuenta de aquellas empresas telefónicas a las que se les solicita registren sus aranceles. (Required to file tariffs).*

**4.2.** Cómo está compuesto el Directorio.

**Keith Spicer:** *A los fines de regular las telecomunicaciones, la Comisión consta de miembros full-time. Los miembros que trabajan part-time sólo pueden ejecutar sus facultades y deberes con respecto a la radiodifusión. Tanto unos como otros son designados por el gobierno federal, el que también designa el Presidente y Vice-Presidente de la Comisión. Los miembros de la Comisión son designados por períodos que no exceden los 5 años.*

**4.3.** Qué actividades regula la comisión.

**Keith Spicer:** *La CRTC regula las telecomunicaciones de Canadá, incluyendo la aprobación de los aranceles y tarifas relacionados con los servicios de telecomunicaciones, los límites de responsabilidad de las empresas telefónicas, la determinación de temas de competencia tales como la apertura de los mercados de larga distancia y de centrales telefónicas locales a la competencia, y el marco regulador apropiado para las empresas telefónicas.*

**5.** La Constitución Nacional Argentina 1994 establece que las asociaciones de usuarios tendrán participación en los organismos de control (entes reguladores). Se discute si la participación debe ser de carácter consultivo o activo.

**5.1.** Cómo participan en el control las asociaciones de usuarios.

**Keith Spicer:** *Como ya se ha observado, los abonados participan en procedimientos de la Comisión ya sea por cuenta propia o a través de grupos de interés público. No obstante ello, no se encuentran formalmente representados en la Comisión.*

**5.2.** Tienen Consejos Consultivos o Comisiones Asesoras.

**Keith Spicer:** *No.*

**5.3.** Tiene obligación la Comisión Reguladora de mencionar la opinión de las comisiones asesoras o consejos consultivos cuando la rechaza. Debe fundar el rechazo.

**Keith Spicer:** *No. Como se pudo observar, no hay consejos consultivos. En todo caso, la ley no exige a la Comisión que se refiera a los argumentos de las partes. Normalmente, sin embargo, se hace referencia a fin de suministrar al lector una mejor apreciación del registro del procedimiento, y la decisión final la toma la Comisión.*

**5.4.** Quién fijó las reglas de procedimiento de las audiencias públicas.

**Keith Spicer:** *Las reglas de procedimiento para las audiencias públicas son establecidas por la CRTC. Dichas audiencias pueden consistir en procedimientos escritos u orales. Normalmente, las solicitudes de aumento en las tarifas de las empresas telefónicas más grandes y los temas de política significativos se desarrollan por la vía de las audiencias públicas orales. Sujeta a los requerimientos de justicia natural, la Comisión es libre de determinar si debe haber una audiencia escrita u oral.*

**5.5.** Quiénes pueden participar en las audiencias públicas.

**Keith Spicer:** *Cualquier individuo o grupo puede participar de una audiencia pública ante la Comisión.*

**5.6.** Existe un Defensor de los usuarios como funcionario independiente de la Comisión Reguladora.

**Keith Spicer:** *No existe ningún organismo dedicado a la defensa de los intereses de los abonados como el de Defensoría del Pueblo (People's Counsel) existente en los EE.UU.*

**5.7.** Existe un instructor como funcionario dependiente de la Comisión Reguladora.

**Keith Spicer:** *No.*

**5.8.** Qué derechos tienen las partes en la audiencia pública que garanticen su derecho de defensa u opinión.

**Keith Spicer:** *Los usuarios poseen todos los derechos necesarios para poder participar eficazmente en procedimientos ante la Comisión. En el caso de los procedimientos escritos, su participación puede limitarse a la presentación de comentarios o de un alegato final o de réplica. Pueden optar por tener una participación más activa, formulando, además, preguntas por escrito a las empresas telefó-*

nicas. En el caso de las audiencias orales, también pueden interrogar a los testigos de la empresa telefónica y ofrecer sus testigos para un interrogatorio.

**5.9.** Cuáles son las etapas básicas del procedimiento de audiencias públicas.

**Keith Spicer:** De modo resumido, los procedimientos por lo general se inician por notificación pública, con excepción de los procedimientos de aumento general de tarifas, los cuales son iniciados por medio de una solicitud de la empresa telefónica. A los usuarios se les informa del procedimiento de aumento de tarifas por vía de circulares especiales que reciben junto con la información mensual de la factura a través del correo.

Normalmente los procedimientos escritos consisten en la presentación de pruebas por las partes, la formulación de preguntas escritas a las partes que hayan presentado pruebas, y a continuación la etapa del alegato final y la réplica. En el caso de los procedimientos orales, se aplica el mismo proceso, excepto que luego de la formulación de las preguntas por escrito y de sus respuestas, las partes tienen la oportunidad de interrogar a los testigos de las otras partes y de ofrecer a sus propios testigos para un interrogatorio. En el caso de las audiencias orales, el alegato final y la réplica pueden ser, en todo o en parte, orales.

**5.10.** Las resoluciones adoptadas por la Comisión reguladora como consecuencia de la audiencia pública son recurribles. Ante quién y con qué alcance.

**Keith Spicer:** Las decisiones de la Comisión están sujetas a apelación ante una corte con licencia sobre una cuestión de jurisdicción o de ley. Además, conforme a la Ley, una decisión tomada por la Comisión puede ser apelada ante el gabinete federal o bien se puede pedir que la Comisión reconsidere su decisión.

**5.11.** En qué casos puede solicitar una empresa un aumento tarifario.

**Keith Spicer:** Conforme a la reglamentación de Tasa Base/Tasa de Rendimiento (RB/ROR) (que es la forma de reglamentación en vigencia actualmente), una empresa telefónica puede solicitar un aumento de tarifa en el caso en que su tasa de rendimiento disminuya o pueda disminuir por debajo del margen permitido. Se propone el reemplazo de la reglamentación de RB/ROR por una reglamentación de precios tope (price cap regulation) que daría comienzo en 1998.

**5.12.** Se realiza una audiencia pública para decidir su aprobación o rechazo permitiendo la participación de los usuarios.

**Keith Spicer:** Sí, hay un procedimiento público (el cual puede ser oral o escrito) para decidir la aprobación o el rechazo de un aumento de tarifas. Toda persona, ya sea individuo, asociación o sociedad puede participar.

**5.12bis.** Se pone a disposición del público la información y documentación que respalda la solicitud de aumento tarifario.

**Keith Spicer:** Sí, la información presentada por la empresa telefónica se encuentra disponible para ser inspeccionada por el público, sujeta a las reglas para la información confidencial según se expuso con anterioridad.

**5.14.** Durante qué plazo aproximado se discute el aumento.

**Keith Spicer:** Un procedimiento de aumento de tarifas varía en su duración dependiendo de la complejidad y la naturaleza de la solicitud. Normalmente, transcurren aproximadamente ocho meses entre la fecha de solicitud y la decisión final.

**5.15.** Han llevado a cabo audiencias públicas recientemente.

**Keith Spicer:** Ha habido numerosas audiencias públicas (algunas escritas, otras orales) en los últimos meses, que trataron áreas tan diversas como cuestiones de competencia (por ej., colocación y "unbundling"), solicitudes de aumento general de tarifas, convergencia y marcos reguladores adecuados para las distintas empresas telefónicas.

**5.1.16.** Cómo se encuentran organizados los usuarios.

**Keith Spicer:** Según se ha observado, los abonados están normalmente representados por grupos de interés público ante la Comisión. Existen aproximadamente seis organizaciones nacionales y muchas otras organizaciones provinciales que representan diversos grupos como ser los consumidores, los de edad avanzada, los discapacitados y los abonados de ingresos bajos.

**6.** La Constitución Nacional Argentina 1994 dispone la participación de los estados provinciales en los organismos de control y regulación de los servicios públicos federales.

**6.1.** Cómo se garantiza la participación local en los organismos de control federales.

**Keith Spicer:** Normalmente, los gobiernos federal, provincial y municipal participan en los procedimientos ante la Comisión. Asimismo, si el gobierno federal propone modificar, rescindir o devolver una decisión a la Comisión para su reconsideración, o bien si se propone emitir una directiva a la Comisión, debe consultar con los gobiernos provinciales antes de hacerlo.

**7.1.** Cuáles son los principales aspectos de los procedimientos para la solución de conflictos entre usuarios y prestadores.

**Keith Spicer:** La Comisión cuenta con una sección de denuncias que atiende los reclamos que los abonados efectúan a las empresas telefónicas. Normalmente, el personal de la Comisión indica si en su opinión la conducta de la empresa telefónica está de acuerdo con sus condiciones de servicio (que son las reglas que dictaminan los derechos y obligaciones entre las empresas telefónicas y sus abonados). Todo abonado puede pedir que se "eleve" su denuncia para ser juzgada por los Comisionados, en lugar del personal que atiende las denuncias.

**7.2.** Cuáles son los requisitos para la suspensión o corte del servicio por parte de las empresas.

**Keith Spicer:** Las circunstancias en las cuales una empresa telefónica puede suspender sus servicios están expuestas en las condiciones de servicio de las empresas telefónicas. Normalmente, éstas incluyen situaciones en que no se ha abonado una factura, el abonado se niega a pagar un depósito o no ha cumplido con un plan de pago diferido. La empresa telefónica no puede suspender el servicio si, por ejemplo, el abonado está dispuesto a atenderse a un

plan razonable de pago diferido. En todo caso, antes de suspender el servicio, la empresa telefónica debe, entre otras cosas, dar aviso de la suspensión propuesta y de otras cuestiones como el motivo de la suspensión y la disponibilidad de un plan de pago diferido razonable.

7.3. Cuál es el procedimiento básico para reclamos por error de facturación o consumo.

**Keith Spicer:** La Comisión recibe numerosas denuncias de ese tipo. Por lo general, son atendidas por personal de la Comisión. Dependiendo de la naturaleza de la denuncia, se puede exigir que la empresa aporte sus comentarios sobre la denuncia efectuada.

7.4. En qué plazo aproximadamente resuelven las empresas o la comisión un caso de error de facturación o suspensión de servicio.

**Keith Spicer:** Ello depende de la naturaleza de la denuncia. El tiempo promedio para cerrar el expediente sobre una denuncia es de 18 días cuando no se requiere ningún informe de la empresa telefónica, y de 40 días cuando es necesaria la confección de tal informe.

8. Los entes reguladores deben estar dotados de instrumentos y herramientas suficientes para efectuar un control eficiente y oportuno.

8.1. Cuáles son los instrumentos y procedimientos básicos destinados a ejercer el control.

**Keith Spicer:** A varias empresas telefónicas reguladas por la Comisión se les exige presentar informes de calidad del servicio. Esto se realiza trimestralmente utilizando los indicadores de calidad de servicio estipulados en Telecom Decision CRTC 82-13 (copia adjunta). Dichos indicadores, al igual que otros asuntos se encuentran actualmente en estudio en un procedimiento iniciado por vía de Aviso Público de Telecom 94-50 (copia adjunta). Los alegatos y toda otra información relativa a este procedimiento pueden encontrarse en Internet en <http://www.crtc.gc.ca/eng/pilot/telecom/telpilot.htm>.

9. Junto a un régimen de estabilidad de los funcionarios reguladores y recaudos que otorguen el mayor nivel de independencia a las comisiones reguladoras, es necesario establecer estrictas normas éticas de conducta para los funcionarios reguladores y las empresas de servicios públicos sobre la base de la definición del denominado 'conflicto de intereses'.

9.1. Se encuentran sujetos los comisionados y empleados de la Comisión a determinadas normas de conducta ética.

**Keith Spicer:** Los Comisionados están sujetos a pautas específicas denominadas "Conflict of interest" aplicables a los Comisionados de la CRTC exclusivamente, así como también a pautas más generales aplicables a todos los funcionarios públicos. En general, las pautas relativas a los Comisionados y al personal estipulan que las personas no deberían poseer intereses pecuniarios u otros intereses personales, directos o indirectos, que se vieran afectados por decisiones en las que éstas participen. El objetivo es, por supuesto, que ni empleados ni Comisionados se vean involucrados en situaciones en las cuales les sea imposible desenvolverse en sus funciones con objetividad. Las diversas pautas no se aplican a las empresas telefónicas.

9.2. Cuáles son los requisitos para ser designado comisionado.

**Keith Spicer:** Conforme a la Ley de Radio-Televisión y Telecomunicaciones Canadiense, no son elegibles para el cargo de Comisionados, aquellas personas que tienen participación en una empresa de telecomunicaciones o que poseen cualquier interés financiero en tal empresa o los fabricantes de equipos de telecomunicaciones. Según se mencionó anteriormente, hay Comisionados de medio tiempo o de tiempo completo. Sólo los que trabajan tiempo completo pueden ejercer facultades y tareas concernientes a las telecomunicaciones. La tarea de los miembros de medio tiempo se limita a la radiodifusión.

9.3. Los empleados jerárquicos y técnicos de la Comisión se encuentran sujetos a un régimen de estabilidad o pueden ser despedidos sin causa.

**Keith Spicer:** La contratación y cese de los empleados de la Comisión se halla sujeta a esquemas legislativos detallados que se hallan estipulados en la Ley de Empleo de Servicio Público y en la Ley de relaciones de Personal del Servicio Público y en normas de derecho administrativo general. El empleo se basa en el mérito. El cese está sujeto a salvaguardas procesales y no puede efectuarse a voluntad.

10.1. Empresas municipales y cooperativas.

**Keith Spicer:** Existen varias empresas telefónicas que son propiedad de las municipalidades, principalmente en la provincia de Ontario, y están sujetas a la Jurisdicción de la Comisión.

12. Conflictos jurisdiccionales.

**Keith Spicer:** Según lo confirmado en decisiones recientes tomadas por la Suprema Corte de Canadá, las telecomunicaciones corresponden a la jurisdicción federal. Por consiguiente, se ha clarificado la falta de autoridad de las autoridades provinciales para regular las telecomunicaciones. La única excepción es la empresa telefónica de la provincia de Saskatchewan que aún no está sujeta a la jurisdicción de la Comisión.