



Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual

1113

Buenos Aires,

17 OCT 2014

VISTO la Actuación N° 35/2014 y su Actuación acumulada N° 102/2014, ambas del Registro de esta DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, las Leyes N° 26.522, N° 26.061 y N° 24.240, el Decreto Reglamentario N° 1225 de fecha 31 de agosto de 2010, la CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO, y,

CONSIDERANDO

Que mediante el Artículo 19, inciso a), de la Ley N° 26.522 fue creada la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, encontrándose dentro de sus misiones y funciones la de atender las consultas, denuncias y reclamos del público de los servicios de comunicación audiovisual.

El 24 de enero de 2014 se recibió una denuncia donde un grupo de padres de la localidad de La Francia, PROVINCIA DE CÓRDOBA, manifestaba su preocupación por el material audiovisual que veían sus hijos, debido a que el único cable operador al que pueden acceder en la zona, LA FRANCIA CABLEVISIÓN, transmite un noticiero que: *"sale todos los días a las 20:30 hs. (...) en una señal dónde está un canal infantil (...) que además de interrumpir a los niños sus programas, se emite (...) un noticiero con contenido no apto para menores"*.

Agrega que *"nunca fueron escuchados"* por el licenciatario y, en razón de ello, solicita a este Organismo que intervenga en razón de sus atribuciones, con el objeto de que el licenciatario cumpla *"la protección y respeto de los derechos de los niños"* y que *"se deje de interrumpir un canal de dibujos para poner un noticiero que es para mayores"*.

Asimismo el denunciante nos informa que *"este noticiero llega a otros pueblos, El Tío, Villa Concepción y Colonia San Bartolomé. Por ejemplo en este último pueblo, hay un solo canal de dibujos y el mismo también se corta para emitir el noticiero. En San Bartolomé hay muchos padres que también hicieron reclamos a la empresa local SAN BARTOLOMÉ TV CABLE, pidiendo que se*



agregue otro canal de dibujos como alternativa y que no se interrumpa el que está, con el noticiero".

El 18 de marzo de 2014, ingresó un nuevo reclamo en el mismo sentido pero respecto de la localidad Colonia San Bartolomé, donde una abonada del licenciatario SAN BARTOLOMÉ TV CABLE solicita "No cortar la emisión del canal de dibujos (CARTOON NETWORK) para emitir el noticiero regional" y que "el Noticiero Regional se emita en otra señal alternativa, acorde a la edad que va destinado".

Tal como se pudo constatar luego de requerir especificaciones a los denunciantes, se trata de la señal "CARTOON NETWORK", interrumpida diariamente por la emisión del noticiero local a las 20:30 horas, en el CANAL 4 y en el CANAL 13 de las grillas de programación de los licenciatarios LA FRANCIA CABLEVISIÓN y SAN BARTOLOMÉ TV CABLE respectivamente.

La información suministrada inicialmente por la audiencia fue fundamental, debido a que ninguno de los dos licenciatarios daba cumplimiento a la obligación dispuesta por el Artículo 72 de la Ley N° 26.522 y, por lo tanto, no contaban con la carpeta de acceso público ni con su versión digitalizada en internet.

Dicho lo cual, corresponde pasar al análisis jurídico del caso, teniendo en cuenta la perspectiva comunicacional desarrollada en la Ley N° 26.522, especialmente en relación a los derechos de las niñas, niños y adolescentes entendidos como público audiovisual, las obligaciones específicas que deben respetar los servicios de comunicación audiovisual y luego la repuesta y el compromiso asumido por los licenciatarios LA FRANCIA CABLEVISIÓN y SAN BARTOLOMÉ TV CABLE.

I. INTEGRIDAD DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES Y LA CONTINUIDAD DE LAS TRANSMISIONES

El análisis de la presente denuncia requiere abordar el marco jurídico dispuesto por la conjunción de los Artículos 70 y 71 de la Ley N° 26.522 y el Artículo 17 de la CONVENCIÓN



SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO, ya que ofrecen la matriz interpretativa en la cual se inscribe la obligación dispuesta por el Artículo 85 de la Ley N° 26.522.

En este sentido, el Artículo 85 de la Ley N° 26.522, determina que "los titulares de servicios de comunicación audiovisual (...) deben asegurar la regularidad y continuidad de las transmisiones y el cumplimiento de los horarios de programación, los que deberán ser comunicados a la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL".

Esta obligación se encuentra reglamentada por la Resolución N° 465 de fecha 10 de diciembre de 2010 de la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL que establece que los licenciarios "deberán presentar la programación y sus horarios por mes calendario anticipado, con una antelación de DIEZ (10) días" y el incumplimiento de esta obligación "dará lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el REGIMEN DE SANCIONES" (destacados en el original).

Por su parte, los Artículos 70 y 71 de la Ley N° 26.522, el Artículo 2° de la Ley N° 26.061 y el Artículo 17 de la CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO, configuran el sistema de protección de los derechos comunicacionales de la niñez y representan otra manifestación más de la responsabilidad social que conlleva la comunicación, entendida como actividad de interés público.

El Artículo 70 de la Ley N° 26.522 dispone que la programación de los servicios de comunicación audiovisual debe evitar la promoción o incitación a comportamientos perjudiciales para la integridad de los niños, niñas o adolescentes. El Artículo 71 de la Ley N° 26.522, expresa: "[q]uienes produzcan, distribuyan, emitan o de cualquier forma obtengan beneficios por la transmisión de programas y/o publicidad velarán por el cumplimiento de lo dispuesto por (...) la Ley N° 26.061 sobre protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes".

Sin perjuicio de que el Artículo 75 inciso 22 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL otorga jerarquía constitucional a la CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO, la Ley N° 26.061 en su Artículo 2°, refuerza su obligada aplicación en las condiciones de su vigencia y para



todo acto, decisión o medida administrativa, judicial o de cualquier naturaleza que se adopte respecto de las personas hasta los DIECIOCHO años de edad. Las niñas, niños o adolescentes tienen derecho a ser oídos y atendidos cualquiera sea la forma en que se manifiesten, en todos los ámbitos.

La CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHO DEL NIÑO en su Artículo 17 reconoce la importante función que desempeñan los medios de comunicación y dispone la obligación del Estado de garantizar que el niño tenga acceso a información y material procedentes de diversas fuentes nacionales e internacionales, en especial la información y el material que tengan por finalidad promover su bienestar social, espiritual y moral, así como su salud física y mental.

Asimismo se determina que el Estado debe promover la elaboración de directrices apropiadas para proteger al niño contra toda información y material perjudicial para su bienestar.

En definitiva, el incumplimiento del Artículo 85 de la Ley N° 26.522, respecto de "*la regularidad y continuidad de las transmisiones y (...) de los horarios de programación*" en este caso, en donde se manifestaba que "además de interrumpir a los niños sus programas, se emite "*(...) un noticiero con contenido no apto para menores*", podría implicar exponer a niñas, niños y adolescentes a programación perjudicial o que potencialmente podría afectar su integridad, antes que promover su bienestar social y moral.

II. OBLIGACIONES DE LOS LICENCIATARIOS: CARPETA DE ACCESO PÚBLICO Y ATENCIÓN A LOS CLIENTES Y USUARIOS

En materia de obligaciones que promueven la debida información del público y la transparencia en la gestión de los servicios de televisión, resulta de suma importancia el respeto al Artículo 72 de la Ley N° 26.522, en tanto dispone que: "*...cada licenciataria o autorizado debe poner a disposición, como información fácilmente asequible, una carpeta de acceso público a la que deberá sumarse su exhibición sobre soporte digital en internet*". La misma debe contener, entre otras constancias, el "*número de programas destinados a programación infantil*" así como "*la*



información regularmente enviada a la autoridad de aplicación (AFSCA) en cumplimiento de la ley".

Por otro lado, cabe destacar que en referencia a lo manifestado por el consultante respecto de que sus reclamos "nunca fueron escuchados", el Decreto Reglamentario N° 1225 de fecha 31 de agosto de 2010 dispuso en su Artículo 72 que "sin perjuicio de las obligaciones de los titulares de licencias (...) de servicios de comunicación audiovisual, establecidas en el Artículo 72 de la Ley N° 26.522, (...) deberán observar, complementariamente" las obligaciones emergentes de la Ley N° 24.240 de Defensa de Consumidor, entre las cuales se menciona especialmente la obligación de atender a los clientes y usuarios, "poniendo a su disposición los mecanismos que sean necesarios para presentar los reclamos que correspondan". Asimismo, se dispone que "deberán proporcionar información completa y detallada acerca de todas las características de los servicios ofrecidos".

En razón de todo lo expuesto, el 10 y el 31 de marzo del 2014 se procedió a notificar la denuncia a los licenciatarios involucrados, se les recordó las obligaciones legales y se solicitó que:

a) Remitan copias de las planillas de sus grillas de programación correspondiente a los meses de diciembre de 2013 y enero de 2014, donde se especifique claramente los horarios de inicio y fin de cada emisión diaria y semanal e b) Informe si efectivamente, tal como señala la audiencia, la programación del canal infantil era interrumpida diariamente a fin de transmitir el noticiero local y, de ser así, que mencionen los motivos por los que lo hacían.

III. RESPUESTA y COMPROMISO ASUMIDO POR LOS LICENCIARIOS

El licenciatario LA FRANCIA CABLEVISIÓN respondió el requerimiento el 14 de marzo del corriente año, acompañó copia de la grilla de programación solicitada y confirmó que "Efectivamente, tal como afirma el padre consultante, la programación de uno de los canales infantiles se interrumpe diariamente a fin de transmitir el noticiero local por un período de 90 (NOVENTA) minutos (...) en horario de 20.30 a 22.00 horas".



Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual

1113

El licenciatario alegó que la interrupción en la señal infantil obedece a su <<"especial interés" en que accedan al mismo los "niños" ya que el contenido del noticiero está integrado por un alto porcentaje de noticias que le interesan a la niñez>>. Ello debido a que afirman que la <<localidad es pequeña por consiguiente "no es fácil" elaborar un informe diario con noticias locales cuando no las hay, por ese motivo es que estamos permanentemente cubriendo todo lo relacionado a actividades escolares, deportivas, culturales, etc.- manteniendo un contacto diario y permanente con autoridades de todas las escuelas, quienes nos convocan para cubrir cada acto que realizan>>.

Informaron que en cumplimiento de la Resolución N° 465-AFSCA/2010, remiten "mensualmente la programación y sus horarios por mes calendario anticipado, asegurando la regularidad y continuidad de las transmisiones y el cumplimiento de los horarios de programación".

Respecto de las manifestaciones del denunciante de que "nunca fueron escuchados" afirman que <<no hemos recibido ninguna consulta o reclamo, ya sea en forma verbal o escrita, y al estar prestando un servicio a la comunidad somos muy respetuosos del "Consumidor" poniendo atención especial a nuestros usuarios atendiendo los reclamos que correspondan incluidos en días feriados, como así también cuando incorporamos alguna nueva señal a nuestro CCTV evaluamos las inquietudes y/o preferencias mayoritarias de nuestros abonados>>.

Por último y en atención al requerimiento efectuado por esta Defensoría del Público el licenciatario LA FRANCIA CABLEVISIÓN el mismo informó que ha <<dado instrucciones al Personal Técnico de n/sistema de CCTV a realizar las modificaciones necesarias para DEJAR SIN EFECTO la "interrupción de una canal de dibujos" conservando de ésta manera el derecho de los niños>>.

Posteriormente esta información fue confirmada por los denunciantes, que el día 2 de abril del corriente año manifestaron que "...la empresa SAN BARTOLOMÉ TV CABLE, hace unos días hizo un par de cambios en su grilla, pasaron el canal de dibujo a otra señal y ya no cortan el



noticiero..." y respecto de los cambios realizados por LA FRANCIA CABLEVISIÓN manifestaron su agradecimiento "por el rápido accionar" de la Defensoría del Público.

El licenciatario LA FRANCIA CABLEVISIÓN el 5 de mayo del mismo año amplió su respuesta inicial, manifestando que: <<...deseamos agregar que el contenido de la misma también incluye en todos sus términos a "SAN BARTOLOMÉ TV CABLE", ya que el citado circuito es de nuestra propiedad – por consiguiente cuando realizamos modificaciones y/o mejoras alcanzan a las dos localidades (La Francia y San Bartolomé)>>.

El reconocimiento de lo denunciado por parte de los licenciatarios y su rápida voluntad reparatoria, ya que se dejó de interrumpir la señal infantil con la emisión del noticiero local, constituyen importantes medidas constitutivas de la responsabilidad social de la actividad de interés público que desarrollan y el resguardo de la integridad de las niñas, niños y adolescentes, que viven en Colonia San Bartolomé y La Francia, PROVINCIA DE CÓRDOBA.

En conclusión, la activa participación ciudadana en procura de la materialización de sus derechos comunicacionales, en conjunción con la efectiva respuesta de los licenciatarios, son manifestaciones de la profundización del espíritu democrático e inclusivo que sustenta la concepción normativa de la Ley N° 26.522, inscripta en la tradición de ampliación de derechos y reconocimiento de nuevos sujetos colectivos, desde una perspectiva de derechos humanos.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

AUDIOVISUAL

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Tener por concluidas las presentes actuaciones en atención a lo expuesto en los Considerandos que anteceden.



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

ARTÍCULO 2º: Téngase presente la rápida respuesta de los licenciatarios, ya que contribuye a la consolidación de una comunicación audiovisual más participativa y democrática, respetuosa de los derechos comunicacionales de la niñez y la adolescencia.

ARTÍCULO 3º: Se recomienda a los licenciatarios LA FRANCIA CABLEVISIÓN y SAN BARTOLOMÉ, a la mayor brevedad posible dar cumplimiento a lo establecido por el Artículo 72 del Decreto Reglamentario N° 1225 de fecha 31 de agosto de 2010, donde se dispone que *"sin perjuicio de las obligaciones de los titulares de licencias (...) de servicios de comunicación audiovisual, establecidas en el Artículo 72 de la Ley N° 26.522, (...) deberán observar, complementariamente"* las obligaciones emergentes de la Ley N° 24.240 de Defensa de Consumidor, entre las cuales se menciona especialmente la obligación de atender a los clientes y usuarios, *"poniendo a su disposición los mecanismos que sean necesarios para presentar los reclamos que correspondan"*.

ARTÍCULO 4º: En cumplimiento del inc. e) del Artículo 72 de la Ley N° 26.522, se recomienda a los licenciatarios, en un tiempo prudencial, cumplimentar diligentemente lo dispuesto por el mismo, respecto de la exhibición de la carpeta de acceso público en soporte digital.

ARTÍCULO 5º: Póngase en conocimiento de los/as denunciantes, de LA FRANCIA CABLEVISIÓN, SAN BARTOLOMÉ TV CABLE y de la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL (AFSCA).

ARTÍCULO 6º: Regístrese, difúndase en la página web de este Organismo y, oportunamente, archívese.

RESOLUCIÓN N°

 11/13

Lic. Cynthia Ottaviano
Defensora del Público
de Servicios de Comunicación Audiovisual