



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

1114

Buenos Aires, 26 NOV 2013

VISTO la Actuación N° 610/2013 del Registro de esta DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, la Ley N° 26.522, y,

CONSIDERANDO

Que esta Defensoría del Público recibió una denuncia con fecha 05 de septiembre de 2013 sobre problemas para acceder al servicio de TELEVISIÓN DIGITAL ABIERTA (TDA) en la localidad de Esperanza, PROVINCIA DE SANTA FE. Sostiene el consultante que "Vivo en Esperanza, distante a 35 km. En línea recta a Santo Tomé (SFe) donde está emplazada una antena de TVDigital. Desde su emplazamiento hasta hace algo más de un año, se veían desde mi ciudad satisfactoriamente todos los canales de la grilla. A partir de una tormenta se dejaron de ver y solo de vez en cuando suelen verse, pero sólo un rato. Hice reclamos vía e mail y telefónica a la tv digital sin conseguir una solución".

Que, en primer lugar, se procedió a verificar en el sitio web de la TDA que efectivamente la locación se encontraría dentro de su área de cobertura, por lo que se enviaron notas al Consejo Asesor del SISTEMA ARGENTINO DE TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE (SATVD-T) y a AR-SAT trasladándoles la denuncia y solicitando información (Notas N° 1683/2013 y 1682/2013 ambas del 09 de septiembre de 2013).

Que con fecha 17 de octubre de 2013, se tomó contacto telefónico con el denunciante a fin de verificar si los inconvenientes se habían solucionado. Ante la manifestación respecto a que los problemas persistían se le sugirió tomar contacto con el 0-800 de la TDA, se le



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

1714

informaron las medidas adoptadas y se le adelantó que su caso se iba a incorporar a los antecedentes del Protocolo Resolución de esta DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL N° 22 de fecha 27 de marzo de 2013).

Que asimismo con fecha 22 de octubre se informó al denunciante, mediante Nota N° 1871/2013, sobre el trámite asignado a su presentación, indicando que "su caso ha sido incorporado a los antecedentes para la elaboración del protocolo que establece la Resolución DPSCA 22/2013".

Que, cabe recordar que mediante la referida resolución esta Defensoría ha tenido ocasión de pronunciarse respecto al SISTEMA ARGENTINO DE TELEVISION DIGITAL TERRESTRE (SATVD-T) para la transmisión y recepción de señales digitales terrestres, radiodifusión de imágenes y sonido creado por el Decreto N° 1.148 de fecha 31 de agosto de 2009. En ese contexto, se ha encomendado la elaboración de un protocolo básico de intervención que sistematice y simplifique los mecanismos de actuación frente a los reclamos por problemas, deficiencias, fallas y/o interferencias en la señal de la Televisión Digital Abierta.

Que el SATVD-T tiene entre sus objetivos "promover la inclusión social, la diversidad cultural y el idioma del país a través del acceso a la tecnología digital, así como la democratización de la información", "planificar la transición de la televisión analógica a la digital con el fin de garantizar la adhesión progresiva y gratuita de todos los usuarios", "optimizar el uso del espectro radioeléctrico" y "mejorar la calidad de audio, video y servicios".

Que con fecha 01 de octubre del corriente, mediante Nota N° 1763/2013 DPSCA y en el marco de la Actuación 27/2013, se ha impulsado la firma de un convenio de colaboración



institucional técnica y específica entre la Defensoría, el Consejo Asesor del SISTEMA DE TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE y AR-SAT. El objeto del trabajo en conjunto es la elaboración del protocolo básico de intervención. Complementariamente, se pretende que la difusión de dicho protocolo actúe como instrumento activo de facilitación del acceso a la información pública sobre el procedimiento aplicable y los mecanismos de solución existentes.

Que, en especial, dicho protocolo debe contemplar procedimientos de derivación directa de consultas en los casos de competencia de otro organismo, con circuitos claramente identificados e información circunstanciada para los reclamantes, de forma tal de evitar tanto la superposición de esfuerzos en casos de pronta resolución directa ante el servicio de ayuda de la TDA, como la falta de atención a las audiencias.

Que entre los fundamentos de la iniciativa se encuentra que para muchas situaciones no habría procedimientos establecidos previamente. Dicha carencia impide tener certeza respecto de la resolución efectiva de las consultas que derivamos a los organismos con competencia primaria. Tal el caso, por ejemplo, de las personas que no son beneficiarias del Plan Mi TV Digital.

Que la Defensoría se encuentra actualmente trabajando en conjunto con el Consejo Asesor en la elaboración del documento base correspondiente, así como evaluando procedimientos de comunicación y difusión sobre algunos procedimientos técnicos que faciliten a las Audiencias la comprensión de la tecnología de la TDA.

Que el derecho a la información del que es titular el público de los servicios de comunicación audiovisual también impone obligaciones al Estado, entre ellas contribuir al



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

1114

pluralismo, a la desconcentración, democratización y universalización de la información y la comunicación.

Que, a la fecha del dictado de la presente, el caso ha sido puesto en conocimiento de autoridad competente y es conveniente que -a fin de optimizar procesos- la Defensoría incorpore formalmente este antecedente a la Actuación N° 27/2013 del Registro de esta Defensoría del Público.

Que la presente se dicta en uso de las facultades conferidas por los Artículos 19 y 20 de la Ley 26.522 y la Resolución Conjunta de la HONORABLE CÁMARA DE SENADORES y la HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN de fecha 14 de noviembre de 2012, Expediente N° 3933-S-2012 y 7764-D-2012.


Por ello

LA DEFENSORA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

AUDIOVISUAL

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Téngase por concluidas las presentes actuaciones en virtud de los fundamentos expuestos en los Considerandos de la presente Resolución.

 ARTÍCULO 2°: Incorpórense las presentes actuaciones a los antecedentes a considerarse en la elaboración del protocolo básico de intervención encomendado a la DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS Y ASUNTOS JURÍDICOS de esta DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL por el Artículo 2° de la Resolución N° 22 de fecha 27 de marzo de 2013.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

ARTÍCULO 3º: Remítase copia de la presente Resolución a la denunciante, a la AUTORIDAD DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y al Consejo Asesor del SISTEMA ARGENTINO DE TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE.

ARTÍCULO 4º: Regístrese, difúndase en el sitio de internet del Organismo, y oportunamente archívese.

RESOLUCIÓN N°

114

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