



038

2013- "Año del Bicentenario de la Asamblea General Constituyente de 1813"

*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

Buenos Aires, 29 MAY 2013

VISTO la Actuación N° 40/2013 del Registro de esta DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, la Ley N° 26.522, 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.

Que el 06 de marzo de 2013 se inició la Actuación mencionada en el VISTO, a partir de una denuncia que indica que "por lo menos en los días de ayer (04/03/13) y hoy, el canal Warner (N° 410 de Telecentro) emitió la serie The Mentalist en idioma extranjero (no doblada) y sin estar subtitulada. Entiendo aceptable la modalidad en algún programa específico de información o similares, pero no cuando se trata de un canal de entretenimientos incluido en el abono común, excepto que se lo utilice como un medio de sutil discriminación a quienes sólo hablamos el castellano". Y solicita: "Pretendo que se corrija la anomalía, ya detectada numerosas veces —aunque no en forma sistemática— en otros programas de igual naturaleza y distintos canales".

Que el reclamo fue puesto en conocimiento de TELECENTRO S.A., solicitando además a esa empresa que informara las razones que pudieron haber producido la

*CM*



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

emisión de la programación por la señal sin subtítulos (Nota N° 163 de fecha 18 de marzo de 2013).

Que el día 3 de abril del corriente la Defensora del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual y la Subdirectora de Protección de Derechos de esta Defensoría se reunieron con los responsables de la empresa titular de señales TURNER INTERNATIONAL ARGENTINA para plantear la seria restricción al acceso a los servicios de comunicación audiovisual que supondría la omisión de incluir subtítulos o doblaje en la programación. En esa oportunidad se informó sobre el trámite de la Actuación N° 40/2013, comprometiéndose la empresa a verificar qué pudo haber ocurrido en el caso de la señal WARNER en la fecha señalada en la denuncia y a arbitrar los medios para que, en lo que de ellos dependa, estas situaciones no se repitan en el futuro. El pedido de informes se formalizó mediante Nota N° 256 de fecha 15 de abril de 2013.

Que TELECENTRO S.A. respondió con fecha 17 de abril del corriente, por un lado manifestando que "...no obra en nuestros registros que se haya experimentado dificultad alguna con el CANAL WARNER en el período denunciado. Asimismo, se hizo una exhaustiva búsqueda en los archivos y record de faltas [...] a los efectos de indagar sobre el servicio brindado a otros abonados en la localidad de Remedios de Escalada, arribándose a la conclusión de la inexistencia total de queja administrativa alguna por los hechos que aquí se sustancian [...] podemos inferir que la dificultad sufrida por el cliente con respecto a la recepción de los subtítulos en idioma español puede atribuirse a una

*CM*



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

mala configuración del control remoto del sistema digital que justamente permite elegir entre ver el programa en su idioma original con o sin el mencionado subtítulo".

Que con fecha 29 de abril de 2013 ingresó a la Actuación la respuesta de TURNER INTERNATIONAL ARGENTINA sobre las emisiones de WARNER. En la misma informa que "...señales como la indicada en la denuncia (N° 410 de Telecentro) son señales de televisión digital que requieren en su transmisión la utilización de las funcionalidades de un decodificador. Dicho decodificador, en poder del abonado y provisto a éste por el cableoperador, de encontrarse mal configurado puede causar la no exhibición de subtítulos". Además, reitera el procedimiento mediante el cual esa empresa pone a disposición de los contenidos al cableoperador. Puntualmente con respecto a la señal WARNER la empresa asevera que: "...en todos los casos la señal WARNER es transmitida con los subtítulos y/o doblaje utilizando los medios técnicos antes mencionados".

Que informado sobre la respuesta de TELECENTRO S.A. (Nota N° 544/2013) y las novedades producidas en la Actuación N° 40/2013, el denunciante señaló, por un lado, en relación con la inexistencia de reclamos sobre este tema, que "la ausencia de registro no es extraña —aun cuando tomaran nota de todos ellos— ya que generalmente se termina por 'normalizar' estos hechos anómalos, si se quiere de escasa significación, y se los 'deja pasar' optando por un programa distinto...". Consultado sobre la posibilidad de que el problema residiera en la configuración de su control remoto asevera: "puedo certificarle que no fue ésa la situación ya que en todas las oportunidades [...] mi primera reacción es intentar corregirla utilizando la opción 'menú'



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

del control remoto, tanto en la alternativa de lenguaje como de títulos...” Y agrega: “...quisiera recordarle que no todos los usuarios poseen aparatos de última generación —ni siquiera modernos— o que cuenten con la opción SAP [...] como así que, particularmente en ese horario la audiencia de los canales de entretenimiento está configurada por personas mayores, en cierto sentido desvalidas o en algún grado carecientes, con lo que la responsabilidad del prestador de dar el producto terminado se incrementa...”

Que en relación a la normativa aplicable al problema planteado, el Artículo 1 de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual (ley 26.522) establece que quedan comprendidas en sus disposiciones “todas las emisiones que tengan su origen en el territorio nacional así como las generadas en el exterior cuando sean retransmitidas o distribuidas en él”. Con respecto al idioma de la programación, el Artículo 9 de la ley dispone que: “La programación que se emita a través de los servicios contemplados por esta ley, incluyendo los avisos publicitarios y los avances de programas, debe estar expresada en el idioma oficial o en los idiomas de los Pueblos Originarios, con las siguientes excepciones: [...] c) Programas que se difundan en otro idioma y que sean simultáneamente traducidos o subtítulados”.

Que en virtud de los citados artículos la señal WARNER y toda la programación que emite —incluidas series como The Mentalist— se encontraría alcanzada por la obligación legal de contar con el correspondiente subtítulo o traducción. Es decir, que si bien la ley no da prioridad a una u otra técnica, sí establece que deben aplicarse a la programación que tenga otro idioma original, siendo su incorporación imprescindible

*CAU*



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

para que la inmensa mayoría de la audiencia pueda acceder a esos programas. Además, los subtítulos permiten que las personas con algún tipo de discapacidad auditiva puedan también disfrutar de ellos.

Que asimismo resulta pertinente mencionar las siguientes obligaciones que el Artículo 72 del Decreto 1.225 de fecha 31 de agosto de 2010, reglamentario de la Ley 26.522, establece para los titulares de licencias de servicios de comunicación audiovisual: "1. Atención a clientes y usuarios: Los prestadores de servicios de comunicación audiovisual deberán brindar a sus clientes y usuarios la atención debida, poniendo a su disposición los mecanismos que sean necesarios para presentar los reclamos que correspondan. Deberán proporcionar información completa y detallada acerca de todas las características de los servicios ofrecidos [...] 4. Idioma castellano: Los prestadores de servicios de comunicación audiovisual deberán brindar a los usuarios y/o clientes, en idioma castellano, la información relacionada con el uso de los servicios de comunicación audiovisual y el manejo, instalación y mantenimiento de equipos terminales, así como las facilidades adicionales que éstos brinden [...] 6. Monitoreo de emisiones: Los prestadores de servicios de comunicación audiovisual tendrán la obligación de brindar gratuitamente el servicio para el monitoreo de las emisiones en forma inmediata al requerimiento fehaciente de la Autoridad de Aplicación, la que indicará el lugar exacto de la prestación para el control de emisiones en condiciones técnicas adecuadas, conforme los términos en que se concedió la licencia o autorización [...] 8. Los prestadores de servicios de comunicación audiovisual deberán [...] cumplir las reglas del buen arte y las calidades de servicio establecidas por las

*CA*



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

reglamentaciones vigentes, los que serán brindados en condiciones de calidad y eficiencia, según los parámetros exigidos por la Autoridad de Aplicación".

Que sentado lo expuesto, corresponde emitir el acto administrativo pertinente con inclusión de una serie de señalamientos para los distintos actores involucrados en la prestación del servicio.

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°: Ténganse por concluidas las presentes actuaciones en base a los Considerandos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: Solicítase al licenciatario TELECENTRO S.A. y a TURNER INTERNATIONAL ARGENTINA (IMAGEN SATELITAL S.A.), titular de señales, que se ajusten a la normativa vigente cumpliendo con la inclusión de subtítulos en la programación que así lo requiera. Asimismo que den una atención expeditiva y eficiente a las quejas que los usuarios, clientes y televidentes presenten sobre este tema, indispensable para su acceso a la programación, y que consideren especialmente los

*CM*



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

reclamos que presenten personas con discapacidades y mayores adultos, que pueden tener mayor dificultad para manejar los equipos involucrados en la prestación del servicio, en particular si se trata de servicios de alta definición.

ARTÍCULO 3º: Recomiéndase a la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL el monitoreo de la incorporación de subtítulos y/o doblaje en la programación extranjera, a fin de poner en conocimiento de los titulares de señales y de licencias los desperfectos que detecten para que puedan resolver los problemas que se presenten.

ARTÍCULO 4º: Remítase copia de la presente Resolución al denunciante, a TELECENTRO S.A., a TURNER INTERNATIONAL ARGENTINA (IMAGEN SATELITAL S.A.) y a la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

ARTÍCULO 5º: Regístrese, difúndase en la página web del Organismo, y oportunamente archívese.

RESOLUCIÓN N°

 038  
  
Lic. Cynthia Ottaviano  
Defensora del Público  
de Servicios de Comunicación Audiovisual