



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

092

Buenos Aires, 08 OCT 2013

VISTO la Actuación N° 111/2013 del Registro de esta DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, la Ley N° 26.522, y

CONSIDERANDO

Que de acuerdo al Artículo 19, inciso a), de la Ley N° 26.522 corresponde a la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL "recibir y canalizar las consultas, reclamos y denuncias del público de la radio y la televisión y demás servicios regulados por la presente..."

Que esta Defensoría del Público recibió el día 9 de mayo del corriente año una denuncia por parte de la Sra. Andrea Carmen MUÑOZ donde manifiesta que: "la empresa de cable BAHÍA VISIÓN COLOR (...) suprimió de la grilla de abono básico CUATRO (4) señales internacionales". Entre ellas, la señal DWTV – DEUDSCHE WELLE. En este sentido, manifiesta que "Ahora la señal sólo se puede ver si pagas el servicio digital y adquirís el decodificador". Agrega que "El abono básico aumentó este mes de PESOS CIENTO CUARENTA Y SIETE (\$147) a PESOS CIENTO SETENTA (\$170)" y por esta razón "se presentó a Defensa del Consumidor" y dicho organismo citó "una audiencia de conciliación a la empresa y esta no se presentó, sólo envió un escrito" donde realiza su descargo.

 Que la denunciante acompañó una copia de dicho escrito en el cual la empresa BAHÍA VISIÓN COLOR S.A. manifiesta que "la empresa (...) como todas las empresas de televisión por cable, se encuentran reguladas bajo la Ley de Medios, la cual es controlada a través del AFSCA, tanto el ordenamiento de la grilla, como muchos de los canales de producción nacional que el gobierno obliga a tener en la grilla" y que esto "hace que por las características técnicas que



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

092

posee BAHÍA VISIÓN COLOR, no podamos exceder en SETENTA Y CINCO (75) canales nuestra grilla básica" y "por tal motivo varios de los canales se pasaron al nuevo sistema de televisión HD". Finalmente, manifiesta que "(...) por el momento no podemos realizar ningún cambio, hasta que no podamos digitalizar toda nuestra red de cable, que por los problemas también de importación que posee el país, tampoco existen perspectivas de incorporar tecnología de ese tipo".

Que en consecuencia mediante Nota N° 1252/2013 enviada el 29 de mayo del corriente año se notificó a la empresa sobre la denuncia recibida y se solicitó que informe: a) Si ha reducido la cantidad de señales que integran la grilla de programación del servicio básico de televisión por cable que presta en la ciudad de Bahía Blanca. Y de ser así, informe cuál fue el motivo, cuando sucedió y que señales fueron excluidas; b) Si en los últimos meses la empresa ha aumentado la tarifa del servicio básico de televisión por cable que presta en la localidad ya mencionada y de ser así, informe cuál fue y cuál es actualmente el monto de la tarifa.

Que el día 12 de junio de 2013 el Sr. Gustavo TRUPIA - representante de la empresa BAHÍA VISIÓN COLOR S.A. (BVC) - tomó vista de las actuaciones y, posteriormente, el día 25 de junio del corriente año la empresa respondió el requerimiento informando que "BVC da efectivo cumplimiento al ordenamiento de su grilla de señales en el CCCTV y ACTV que explota en la ciudad de Bahía Blanca, PROVINCIA DE BUENOS AIRES, de conformidad con los términos de la Resolución N° 296-AFSCA/10", para lo cual adjunta copia de la grilla de programación de BVC.

Que asimismo, agrega que "como surge del Artículo 1°, inciso b), de la citada norma reglamentaria, sólo se identifican expresamente a determinadas señales y se ordena su ubicación obligatoria en la grilla dentro del denominado "paquete básico", al tiempo que, respecto de cualquier otra señal que el licenciatario elija contratar para su incorporación a la grilla de



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

NO 092

programación, por ejemplo la DW TV, puede libremente incluirla en ese paquete básico o en otro de mayor calidad técnica de recepción – HD – y con precio diferenciado, a lo cual el AFSCA sólo indica que estas señales complementarias deberán ubicarse en grupos temáticos de forma de facilitar su búsqueda por el abonado".

Que en razón de ello, la empresa afirma que "la señal DW TV no es una señal de inclusión obligatoria en el abono básico por los CCCTV del tipo que explota BVC, es más, resulta optativa su incorporación en cualquier paquete, existiendo numerosos sistemas de cable que no la emiten". Manifiesta a su vez que "En un primer momento la citada señal DW TV estaba ubicada en el abono básico, pero a partir del 1° de marzo de 2012, cuando BVC, siguiendo los imperativos de la ley de medios en el sentido de optimizar tecnológicamente el servicio, lanzó la plataforma digital y no tuvo otra alternativa que realizar las modificaciones en la grilla del abono básico en aquellas señales optativas que le permitía la Resolución N° 296-AFSCA/2010, pasando la señal DW TV a la grilla adicional digital que integran: Venezolana de TV, El Canal de las Estrellas, TV5 Monde y Galicia TV".

Que en relación a la tarifa del servicio de televisión por cable que presta la empresa, manifestó "fue recién en el mes de abril de 2013 que, siguiendo los procedimientos y cálculos dispuestos por la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR de la Nación, BVC procedió en legal tiempo y forma a facturar a sus abonados en mayo de 2013 (facturación mes vencido) el abono básico mensual con aumento, el que pasó de PESOS CIENTO CUARENTA Y SIETE (\$147) a PESOS CIENTO SETENTA (\$170.-)".

Que finalmente la empresa concluye que: "...las normas legales y reglamentarias vigentes en la materia audiovisual y habiendo BVC ajustado a esas disposiciones su accionar como prestadora de CCCTV en la conformación de la integración de las señales en sus abonos básicos y digitales, no constituyendo obligación de servicio la inclusión de la señal DW TV en el



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

Nº 092

básico, pudiendo incorporarla al paquete digital de pago diferenciado, la denuncia formulada por nuestra abonada Sra. MUÑOZ no encuentra sustento normativo legal ni reglamentario, careciendo de legitimación activa y resultando procedente disponer el archivo administrativo de la presentación de la Sra. MUÑOZ".

Que la materia de esta denuncia se encuadra en el Artículo 65 de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual (LSCA), que en su parte pertinente, el inciso 3.b), establece que los servicios de televisión por suscripción deberán ordenar su grilla de programación de forma tal que todas las señales correspondientes al mismo género se encuentren ubicadas en forma correlativa, que la grilla deberá dar prioridad a las señales locales, regionales y nacionales y a aquellas señales destinadas a programas infantiles, educativas e informativas, respetando el ordenamiento que a tales efectos disponga la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y que incluirá a las señales inscriptas en el Registro Público de Señales y Productoras en el Género "Periodísticas/Noticias".

Que específicamente, el Artículo 65 en el inciso 3, dispone "Los servicios de televisión por suscripción de recepción fija: a. Deberán incluir sin codificar las emisiones y señales de RADIO TELEVISIÓN ARGENTINA SOCIEDAD DEL ESTADO, todas las emisoras y señales públicas del ESTADO NACIONAL y en todas aquellas en las que el ESTADO NACIONAL tenga participación; b. Deberán ordenar su grilla de programación de forma tal que todas las señales correspondientes al mismo género se encuentren ubicadas en forma correlativa y ordenar su presentación en la grilla conforme la reglamentación que a tal efecto se dicte, dando prioridad a las señales locales, regionales y nacionales."

Que las disposiciones de la Ley N° 26.522 fueron reglamentadas por el Decreto 1225 de fecha 31 de agosto de 2010, que en el inciso 3. b) del Artículo 65, dispone que "Los servicios de televisión por suscripción deberán ordenar su grilla de programación de forma tal que todas las



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

Nº 092

señales correspondientes al mismo género se encuentren ubicadas en forma correlativa. La grilla de programación deberá dar prioridad a las señales locales, regionales y nacionales y a aquellas señales destinadas a programas infantiles, educativos e informativos" y agrega que "Las grillas de programación de los sistemas de televisión por suscripción deberán respetar el ordenamiento que a tales efectos disponga la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL...". Luego establece que: "El ordenamiento de las grillas de programación deberá determinar la ubicación de la señal de producción propia, las señales generadas por RADIO Y TELEVISION ARGENTINA SOCIEDAD DEL ESTADO y otras señales donde el ESTADO NACIONAL sea parte y las señales locales de televisión abierta, ubicadas en la zona de distribución del servicio" y respecto del ordenamiento dispone que "... las grillas de programación deberá respetar el criterio de agrupamiento temático".

Que en virtud de ello, en cumplimiento de sus misiones y objetivos y con el propósito de garantizar un democrático e igualitario acceso a la información, la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL dictó la Resolución N° 296 de fecha 7 de septiembre de 2010, mediante la cual se estableció el ordenamiento de las señales en la grilla que deben seguir los titulares de licencias de servicios de televisión por suscripción.

Que para los servicios audiovisuales por suscripción de televisión por recepción fija, cuyos cabezales se encuentren fuera del área de cobertura de los servicios de televisión abierta identificados con las señales distintivas LS82 TV CANAL 7, LS83 TV CANAL 9, LS84 TV CANAL 11, LS 85 TV CANAL 13 y LS 86 TV CANAL 2, establece el siguiente orden: I. En primer lugar, incorpora a la grilla de programación el canal de generación propia local; II. Luego las señales de noticias nacionales: TODO NOTICIAS (TN), AMERICA 24, C5N, CRÓNICA TV, CANAL 26 y CN23; III. Seguidamente, las señales correspondientes a los servicios de televisión abierta o sus repetidoras; IV. Luego la señal LS 82 TV CANAL 7 y a continuación la señal ENCUESTRO; V.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

Nº 092

Cumplido tal ordenamiento, las restantes señales se agruparan por rubros y/o géneros, debiendo incorporarse en primer término las señales de deportes, luego las infantiles y a continuación las periodísticas/noticias internacionales. Cada uno de estos bloques temáticos deberá comenzar con las señales producidas por el ESTADO NACIONAL o donde éste sea parte.

Que de la normativa expuesta no surge que la señal DW TV – DEUTSCHE WELLE sea una de las señales que obligatoriamente deben integrar las grillas de programación de los servicios de televisión por suscripción que ofrecen los distintos cable operadores del país.

Que por lo tanto, la empresa BAHÍA VISIÓN COLOR S.A. no se encuentra obligada a incluir la señal DW TV – DEUTSCHE WELLE. Ello debido a que la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, su reglamentación por el Decreto 1225/2010 y las resoluciones pertinentes dictadas por la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, no comprenden entre las obligaciones de inclusión y composición de la grilla de programación para los prestadores del servicio de televisión por suscripción dicha señal.

Que por otro lado, del análisis de la grilla de programación del servicio de televisión por cable analógico que presta la empresa BAHÍA VISIÓN COLOR S.A. - que obra en esta Actuación a fs. 24 y 25 - se desprende que en cumplimiento de las Resoluciones de la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL N° 296/2010, 1675/2012 y 77/2013 se encuentran incluidas, entre otras, las señales CN23, PAKA-PAKA, ARGENTINÍSIMA SATELITAL, G360TV, TELESUR, INCAA TV y QM NOTICIAS.

 Que sin perjuicio de ello, desde la perspectiva de la Ley de Defensa del Consumidor, la materia de esta denuncia podría encuadrar en una vulneración a las modalidades de prestación del servicio. Particularmente, el Artículo 19 de la Ley 24.240, establece que "quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones,



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

112 092

modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos".

Que en consecuencia, si la denunciante al contratar el servicio de televisión por cable de la empresa BAHÍA VISIÓN COLOR S.A. tuvo especialmente en cuenta la inclusión de la señal DW TV – DEUTSCHE WELLE, podría canalizar su denuncia ante la SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Que en virtud de lo expuesto, corresponde el dictado del acto administrativo pertinente.

Que la presente se dicta en uso de las facultades conferidas por los artículo 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 1º: Téngase por concluida la presente actuación teniendo en cuenta que conforme surge del Artículo 65 de la Ley 26.522, su reglamentación mediante Decreto 1225/2010 y de la Resolución 296-AFSCA/2010 no se encuentra incluida la señal DW TV – DEUTSCHE WELLE entre las señales obligatorias que deben formar parte de la grilla de programación de los servicios de televisión por suscripción de recepción fija como BAHÍA VISIÓN COLOR S.A.

ARTÍCULO 2º: Téngase presente lo informado por la empresa BAHÍA VISIÓN COLOR S.A. respecto que cumple con las previsiones legales vigentes en materia de composición de grilla de programación para los prestadores del servicio de televisión por suscripción de recepción fija.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

ARTÍCULO 3°: Remítase copia certificada de las presentes actuaciones a la SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR dependiente del MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS para su conocimiento e intervención, en el marco del Convenio de Cooperación Institucional celebrado entre ese Organismo y esta Defensoría del Público.

ARTÍCULO 4°: Remítase copia certificada de la resolución a la denunciante, a la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y a la empresa BAHÍA VISIÓN COLOR S.A.

ARTÍCULO 5°: Regístrese, difúndase en el sitio web del organismo y oportunamente archívese.

RESOLUCIÓN N°

N°

092

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