



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

Nº 094

Buenos Aires, 10 OCT 2013

VISTO la Actuación N° 455/2013 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 consulta con fecha 26 de julio de 2013, referida a la falta de entrega del "equipo conversor solicitado y aprobado" en el marco del Plan Mi TV Digital, manifestando que ha efectuado los reclamos correspondientes ante la autoridad competente.

Que con fecha 30 de julio del corriente se emitió comunicación a la denunciante, indicando que la Defensoría procedió a verificar la situación en el 0800 del Plan Mi TV Digital de la Televisión Abierta (0800-888-6488). Allí se nos informó que el pedido efectivamente había sido aprobado y que se encontraba pendiente la entrega del equipo. En atención a la tardanza se sumó, en el sistema de reclamos de dicho número de contacto telefónico, una petición de trámite urgente por parte de la Defensoría del Público.

Que, ante la demora en la respuesta al reclamo, con fecha 14 de agosto del corriente la DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LAS AUDIENCIAS procedió a realizar la apertura de actuaciones.

Que asimismo entre los días 02 y 06 de septiembre de 2013 se emitió informe técnico de la DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS Y ASUNTOS JURÍDICOS de esta Defensoría del Público y se constató que el problema continuaba sin resolución.



Que con fecha 10 de septiembre de 2013 se libró nota al Consejo Asesor del SISTEMA ARGENTINO DE TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE y, en simultáneo, se transmitió una consulta a la empresa AR-SAT. El objetivo de las medidas era poner en conocimiento de las personas competentes el reclamo, solicitar información sobre los motivos de la demora e intentar dar una solución a la beneficiaria.

Que conforme surge del intercambio de correos electrónicos obrantes a fs. 15 a 18, con intervención de representantes de la empresa AR-SAT, se ha podido indagar acerca de los motivos que originaron los inconvenientes denunciados por la Sra. ETCHEGARAY. En efecto, nos han informado que la dirección de la requirente fue cargada "erróneamente" en el sistema y por ello la entrega domiciliaria se intentó sin éxito, en consecuencia el pedido de envío se encontraba cerrado.

Que a partir de los reclamos efectuado en el 0-800 del Plan Mi TV Digital y con un trámite agilizado a partir de la intervención de la Defensoría, se ha podido concretar la ansiada entrega del equipo receptor de la señal de la TDA a la denunciante.

Que la información que surge del intercambio electrónico ha sido confirmada mediante llamados telefónicos que ha efectuado la denunciante a la Defensoría, quien nos tuvo al tanto, primero de que se comunicaron con ella para concertar fecha de instalación y posteriormente para informar que la instalación se había efectuado exitosamente.

 Que conforme se recomienda en el informe técnico complementario de la DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS Y ASUNTOS JURÍDICOS de esta Defensoría del Público y a fin de optimizar procesos, es conveniente incorporar las presentes actuaciones a los antecedentes a considerarse en la elaboración del protocolo básico de intervención encomendado a la DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

094

Y ASUNTOS JURÍDICOS de esta DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN ADUIOVISUAL por el Artículo 2° de la Resolución DPSCA N° 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 asimismo con fecha 01 de octubre del corriente, mediante Nota N°1763/2013 y en el marco de la Actuación N° 27/2013 del registro de esta Defensoría, se ha impulsado la firma de un convenio de colaboración institucional técnica y específica entre la Defensoría del Público, el Consejo Asesor del SISTEMA ARGENTINO DE TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE y AR-SAT. El objeto del trabajo en conjunto sería 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.



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*



094

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

Que a la fecha de dictado de la presente, los inconvenientes que originaron el reclamo han cesado.

Que la presente se dicta en uso de las facultades conferidas por el 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 1°: Ténganse 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 DPSCA 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 FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y al Consejo Asesor del SISTEMA ARGENTINO DE TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE.

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

RESOLUCIÓN N°



094

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