



Bogotá, D.C., 14 de julio de 2023

Señores
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC
Ciudad

Ref.: Comentarios a documento de formulación del problema del proyecto “Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso al servicio de televisión para la población con discapacidad auditiva”.

Apreciados señores:

Nos permitimos presentar los siguientes comentarios al documento de la referencia, el cual fue publicado en el sitio web de la Comisión para conocimiento y observaciones del sector.

Como se lo hemos hecho saber a la Comisión en numerosas oportunidades y como además lo han demostrado los mismos estudios del sector audiovisual realizados por la Comisión, la televisión es uno de los servicios que se encuentra ante mayores cambios en términos de tecnología y de mercado. La publicidad, principal fuente de ingreso para la televisión abierta ha estado migrando a plataformas digitales que no tienen ninguna regulación y/o a otros agentes del sector, que tienen una regulación disímil. Esto ha enfrentado a la televisión a una compleja situación que dificulta su sostenibilidad financiera. Esto a su turno conlleva un cambio o transformación en las estructuras de los operadores, que hagan viable prestar el servicio en cumplimiento de la Ley. Por lo tanto, ante una situación de tal complejidad, no es posible pensar en más regulación o en regulación más costosa, porque se corre el riesgo de hacer imposible la prestación del servicio.

Es por esta razón que nos preocupa el abordaje que se le está dando al proyecto regulatorio de la referencia, donde se plantea como problemática la insuficiencia de la especificidad técnica de la reglamentación de los sistemas de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva (PDA), cuando hoy en día las PDA tienen acceso al 100% de los contenidos en canales abiertos con subtítulos o *closed caption*, sistemas que sí cuentan con requerimientos técnicos establecidos en la norma vigente



y que atienden a las posibilidades de los sistemas técnicos, garantizando de esta forma los derechos que tienen las PDA a conocer y a acceder a los contenidos de televisión por medio de estos sistemas.

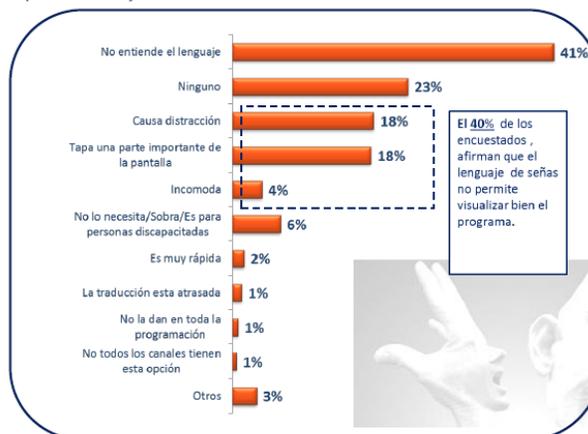
De los comentarios realizados por las PDA respecto de estos sistemas, es que tienen dificultad activándolos y/o que van muy rápido, sin embargo, estos son consecuencias técnicas del sistema que difícilmente pueden controlar los operadores. En cuanto a la activación, se requieren campañas de educación para que las PDA sepan usar la herramienta. Respecto a la velocidad de los sistemas, representa una complejidad que los caracteres o frases no estén sincronizados con la imagen y por lo tanto vayan a un ritmo más lento, como les gustaría a algunas personas.

En cuanto al lenguaje de señas colombiano (LSC), éste está implementado de acuerdo con especificaciones técnicas definidas en la misma resolución y que son suficientes a nuestro juicio. Ahora bien, en cuanto a la pretensión señalada en el documento de que todos los contenidos deberían contar principalmente con LSC, es evidentemente inviable por los costos de implementación que generaría; la falta de intérpretes con la titulación profesional requerida, como lo reconoce el mismo documento; la falta de sustento en experiencias internacionales; y las consecuencias que esto traería para el disfrute y acceso de los contenidos por parte de la población oyente. Además, se debe tener en cuenta que los profesionales que son intérpretes en el LSC deben tener una formación apropiada para el desarrollo de esta labor además de la experiencia y normas éticas que rigen su labor.

Vale la pena señalar que un estudio realizado por la firma IPSOS en el año 2014 sobre el *closed caption* y el lenguaje de señas en la televisión abierta, contratado por Asomédios, se encontró que el lenguaje de señas es un factor que genera incomodidad en la población oyente:

Ipsos Desventajas del lenguaje de señas

La principal desventaja se relaciona con Incomodidad...



El 40% de los encuestados, afirman que el lenguaje de señas no permite visualizar bien el programa.

Base: 616

P10. ¿cuáles son las desventajas del lenguaje de señas?

Ipsos MediaCT 21

Es por esta razón que Asomédios reitera su disposición para trabajar en otras medidas como la planteada a la Autoridad Nacional de Televisión – ANTV hace varios años atrás y que consiste en la creación de un subcanal para personas con discapacidad, donde los operadores ofrecerían el licenciamiento gratuito del contenido de su propiedad para que este sea transmitido por el subcanal, que operaría bajo responsabilidad del Estado. Esta medida ampliaría las garantías ya ofrecidas a las PDA para que accedan al servicio de televisión, reiterando que el acceso hoy en día está garantizado por los mecanismos ya establecidos, como además fue reconocido por la autoridad judicial, en el marco del incidente de desacato promovido por la Fundación Proteger dentro del proceso de la acción popular iniciado por esa misma fundación.

También nos preocupa que antecedentes como la propuesta del subcanal no se hayan tenido en cuenta y que como parte de las causas del problema definido en el documento se señale que la actual normatividad no cuenta con criterios de análisis normativo suficientes, cuando este problema ha sido analizado por diferentes autoridades, incluyendo la judicial, por los operadores del servicio y la población civil por varios años y en diferentes instancias. Es decir, es una situación analizada a profundidad que conllevó al sistema que se tiene hoy en día.

En relación con las consecuencias del problema, se menciona que la PDA no tiene acceso adecuado al contenido y que hay una baja satisfacción de este grupo



poblacional, que hace que migre a plataformas. En cuanto al acceso, reiteramos que hoy en día el acceso está garantizado en el 100% de la programación y su funcionamiento está dado por las posibilidades técnicas y las capacidades financieras. Respecto de la satisfacción de las PDA, es contradictorio que se hable de una baja satisfacción cuando el mismo documento señala: “la norma vigente y sus dinámicas de implementación, si bien ha permitido un alto grado de cumplimiento por parte de los operadores y un grado moderado de satisfacción por parte de la PDA, (...).” Es decir, hay ambigüedad en el documento respecto de la supuesta consecuencia del problema.

En todo caso, la CRC debe tener presente la complejidad de satisfacer al 100% de las PDA, sobre todo si sus pretensiones son incluir primordialmente LSC en toda la programación, lo cual reiteramos es inviable; o con requerimientos técnicos que afecten el disfrute o acceso al contenido por parte de la población oyente, a lo que hace referencia el estudio desarrollado por Asomedios. Frente al traslado de audiencias de la televisión abierta a las plataformas, comprendemos que dadas las capacidades técnicas de internet y los modelos de negocio que permite este mundo, se puedan ofrecer experiencias personalizadas para las PDA, así como para otras personas. Lamentablemente la televisión abierta no permite esa personalización y por lo tanto las medidas que se tomen en su regulación deben tener en cuenta estas limitantes y entender que el servicio es ofrecido masivamente. Así, debe ponderarse el impacto que tiene para la población oyente y por lo tanto para la sostenibilidad financiera del servicio, implementar medidas como el LSC, lo cual puede generar una migración a plataformas de quienes encuentra incómodo el LSC, resaltando que es una población importante.

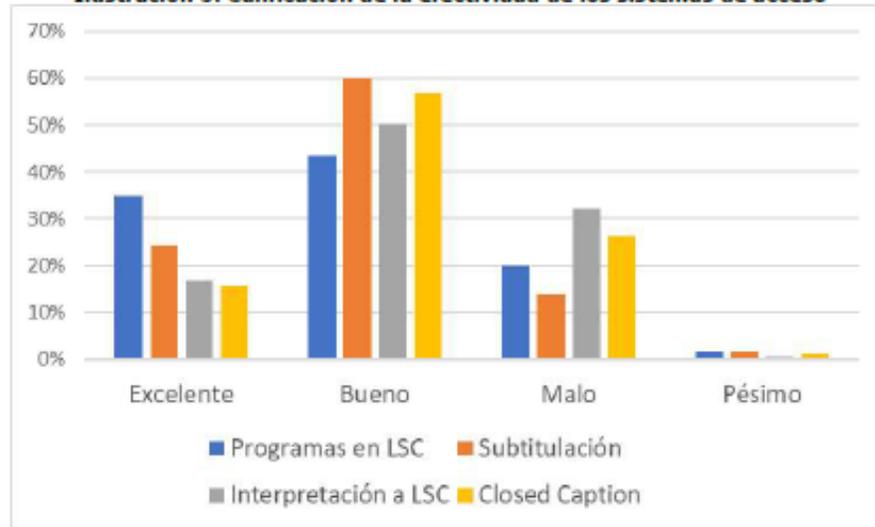
Por otro lado, también queremos hacer énfasis del panorama de implementación en Colombia de los sistemas de acceso para la PDA. En informe ejecutivo que realizó la CRC, respecto de los sistemas de acceso a la PDA, respecto a la satisfacción con los sistemas de acceso y su efectividad percibida, el resultado de esta investigación pudo evidenciar como primer punto que el 84% de las PDA que ven programas con sistemas de acceso, consideran que su capacidad es buena o excelente, por otro lado quienes utilizan el *close caption* consideran que les permite comprender los mensajes de una forma buena o excelente, siendo el 72 % quienes lo utilizan, el último lugar se ubica el LSC para quienes el porcentaje es de 67%.¹

A continuación, se muestra la calificación de la efectividad de los sistemas de acceso que muestran lo señalado anteriormente.

¹ Informe Ejecutivo CRC, Sistemas de Acceso TV PDA



Ilustración 5. Calificación de la efectividad de los sistemas de acceso



Fuente: Cálculos propios con base en información de las encuestas a personas con discapacidad auditiva

Por las anteriores razones consideramos que los sistemas de acceso que actualmente se tienen implementados en la televisión abierta garantizan el acceso al servicio a PDA de forma adecuada, garantía que se puede ampliar conforme a la propuesta del subcanal.

Finalmente agradecemos incluir a Asomédios como grupo de valor para este proyecto regulatorio, ya que por el momento no hace parte de dicho listado.

En caso de requerir mayor información o cualquier aclaración sobre el particular, no duden en así indicarlo.

Atentamente,

TULIO ANGEL ARBELAEZ
Presidente