



**Artículo 250.** El servicio público de radiodifusión de interés general deberá prestarse en condiciones de competencia y calidad, a efecto de satisfacer los derechos de las audiencias, para lo cual, a través de sus transmisiones brindará los beneficios de la cultura, preservando la pluralidad y veracidad de la información, además de fomentar los valores de la identidad nacional, con el propósito de contribuir a la satisfacción de los fines establecidos en el artículo 3o. de la Constitución.

Son derechos de las audiencias:

- I. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación;
- II. Recibir programación oportuna que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;
- III. Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;
- IV. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;
- V. Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria. Para este fin, los concesionarios facilitarán elementos para diferenciar entre información noticiosa y opinión;
- VI. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios;
- VII. En la prestación de los servicios de radiodifusión estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas;
- VIII. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación, y
- IX. Los demás que se establezcan en esta y otras leyes.

Los concesionarios de radiodifusión o de televisión o audio restringidos deberán expedir Códigos de Ética con el objeto de proteger los derechos de las audiencias. Los Códigos de Ética se deberán ajustar a los lineamientos que emita la Comisión, los cuales deberán asegurar el cumplimiento de los derechos de información, de expresión, de buscar, recibir y difundir información e ideas en términos de lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución. Los lineamientos que emita la Comisión deberán garantizar que los concesionarios de uso comercial, público y social cuenten con plena libertad de expresión, libertad programática, libertad editorial y se evite cualquier tipo de censura previa sobre sus contenidos.

## Sección II

### De los Derechos de las Audiencias con Discapacidad

**Artículo 251.** La Comisión promoverá condiciones para que las audiencias con discapacidad, tengan acceso a los servicios de radiodifusión, televisión y audio restringida en igualdad de condiciones con las demás audiencias.

**Artículo 252.** Además de los derechos previstos en esta Ley y con el objeto de que exista una igualdad real de oportunidades, las audiencias con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

- I. Contar con servicios de subtítulo, doblaje al español y lengua de señas mexicana, tanto del audio de voz como el de los sonidos e información no verbal que sea relevante al contenido audiovisual de que se trate, para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos y uno de los programas infantiles de mayor audiencia a nivel nacional;



- II. A representaciones visuales respetuosas e inclusivas que promuevan el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;
- III. A contar con mecanismos que les den accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a los defensores de las audiencias, siempre y cuando no represente una carga desproporcionada o indebida al concesionario, y
- IV. Acceso a la guía de programación a través de un número telefónico, aplicaciones o de portales de Internet de los concesionarios en formatos accesibles para personas con discapacidad.

### Sección III

#### De la Defensoría de Audiencias

**Artículo 253.** Los concesionarios que presten el servicio de radiodifusión deberán contar con una defensoría de las audiencias.

La integración y operación de la defensoría de audiencias deberá observar los principios de igualdad de género.

La defensoría de audiencias será la responsable de recibir, registrar, responder, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la audiencia y hacer recomendaciones al medio.

La Comisión emitirá los lineamientos donde se establezcan las obligaciones mínimas que tendrán que cumplir las defensorías en términos del último párrafo del artículo 250 de la presente Ley, a fin de garantizar la adecuada protección de los derechos de las audiencias.

Cada concesionario que preste el servicio de radiodifusión deberá designar un defensor de la audiencia por un período de tres años, con posibilidad de ser prorrogado hasta por dos ocasiones.

La actuación de los defensores de las audiencias se ajustará a los criterios de imparcialidad e independencia, cuya prioridad será la de hacer valer los derechos de las audiencias, conforme a los Códigos de Ética que haya firmado o a los que se haya adherido cada concesionario.

Los defensores de las audiencias y los Códigos de Ética deberán inscribirse en el Registro Público de Concesiones; mismos que estarán a disposición del público en general.

Los defensores de audiencia determinarán los mecanismos para la difusión de su actuación, entre los cuales podrán optar por correo electrónico, páginas electrónicas o un número telefónico, las cuales deberán contar con funcionalidades de accesibilidad para audiencias con discapacidad, siempre y cuando no implique una carga desproporcionada.

**Artículo 254.** Para ser defensor de audiencias se deberá cumplir, con al menos los siguientes requisitos:

- I. Tener cuando menos 30 años cumplidos al día de su designación;
- II. Contar con experiencia en alguna de las materias de comunicaciones, derecho, radiodifusión o telecomunicaciones. Los defensores de audiencias designados por Concesionarios sociales comunitarios, indígenas o afromexicanos, deberán provenir de alguna de éstas;
- III. No haber sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año, y
- IV. Que no haya laborado con el o los concesionarios respectivos, según sea el caso, durante un periodo previo de dos años a su nombramiento.

**Artículo 255.** El defensor de la audiencia atenderá las reclamaciones, sugerencias y quejas de las audiencias sobre contenidos y programación, implementando mecanismos para que las audiencias con discapacidad tengan accesibilidad.

Los radioescuchas o televidentes podrán formular sus reclamaciones por escrito e identificarse con nombre, apellidos, domicilio, y, en su caso, correo electrónico, a fin de que reciban una respuesta individualizada. Para garantizar el acceso efectivo a este derecho, se deberán habilitar medios accesibles para personas con



discapacidad. Asimismo, deberán presentar sus reclamaciones o sugerencias en un plazo no superior a siete días hábiles posteriores a la emisión del programa objeto de la misma.

Recibidas las reclamaciones, quejas o sugerencias, el defensor las tramitará en las áreas o departamentos responsables del concesionario, requiriendo las explicaciones que considere pertinentes.

El defensor responderá al radioescucha o televidente en un plazo máximo de veinte días hábiles aportando las respuestas recibidas y, en su caso, con la explicación que a su juicio merezca.

La rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que proponga el defensor de la audiencia al concesionario, deberá ser clara y precisa. Se difundirá y hará pública dentro de un plazo de veinticuatro horas, en la página electrónica que el concesionario de radiodifusión publique para dichos efectos, sin perjuicio de que también pueda difundirse en medios de comunicación, incluyendo el del propio concesionario.

## TÍTULO DÉCIMO PRIMERO

### De la Regulación Asimétrica

#### Capítulo I

#### De la Preponderancia

**Artículo 256.** La autoridad en materia de libre competencia y concurrencia podrá determinar la existencia de Agentes Económicos Preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones e impondrá las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales, e incluirán, en lo aplicable, la regulación asimétrica relacionada con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, tarifas e infraestructuras de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural de dichos agentes.

Un Agente Económico Preponderante se considerará en razón de su participación nacional en la prestación de los servicios de radiodifusión o telecomunicaciones, a cualquiera que cuente, directa o indirectamente, con una participación nacional mayor al cincuenta por ciento, medido este porcentaje ya sea por el número de usuarios, suscriptores, audiencia, por el tráfico en sus redes o por la capacidad utilizada de las mismas.

Las obligaciones impuestas al Agente Económico Preponderante se extinguirán en sus efectos por declaratoria de la autoridad en materia de libre competencia y concurrencia cuando existan condiciones de competencia efectiva en el mercado de que se trate.

**Artículo 257.** La Comisión establecerá los criterios de medición de tráfico y capacidad de las redes públicas de telecomunicaciones de los concesionarios. En ningún caso se considerará como tráfico del Agente Económico Preponderante, aquél que corresponda a otro concesionario que no pertenezca al grupo de interés económico del agente preponderante, por virtud de la desagregación de la red pública local de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante.

**Artículo 258.** En lo que respecta al sector de radiodifusión, la autoridad en materia de libre competencia y concurrencia podrá imponer al Agente Económico Preponderante las siguientes medidas:

- I. Deberá permitir a los concesionarios de televisión restringida la retransmisión de su señal:
  - a) De manera gratuita y no discriminatoria;
  - b) Dentro de la misma zona de cobertura geográfica, y
  - c) En forma íntegra, simultánea y sin modificaciones, incluyendo la publicidad;
- II. Para efectos de la fracción anterior, deberá permitir a los concesionarios de televisión restringida la retransmisión de su señal con la misma calidad de la señal que se radiodifunde;
- III. Entregar a la Comisión y a la autoridad en materia de libre competencia y concurrencia la contabilidad separada de los concesionarios de radiodifusión;
- IV. Entregar a la Comisión información de los sitios de transmisión, su ubicación y características técnicas;