

RECOMENDACIÓN A LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS Y A LA DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN DEL CANAL 22.1

Con fecha 28 de diciembre de 2025, esta Defensoría recibió un correo electrónico del televidente Rolando de la Ciudad de México, con la siguiente queja:

“Por este medio me permito presentar una queja y solicitud de intervención con motivo del bloqueo del programa transmitido el día 28 de diciembre a las 19:30 horas, relativo al fotoperiodismo de Sebastião Salgado en la Amazonía, el cual forma parte de la programación cultural e informativa de Canal 22.

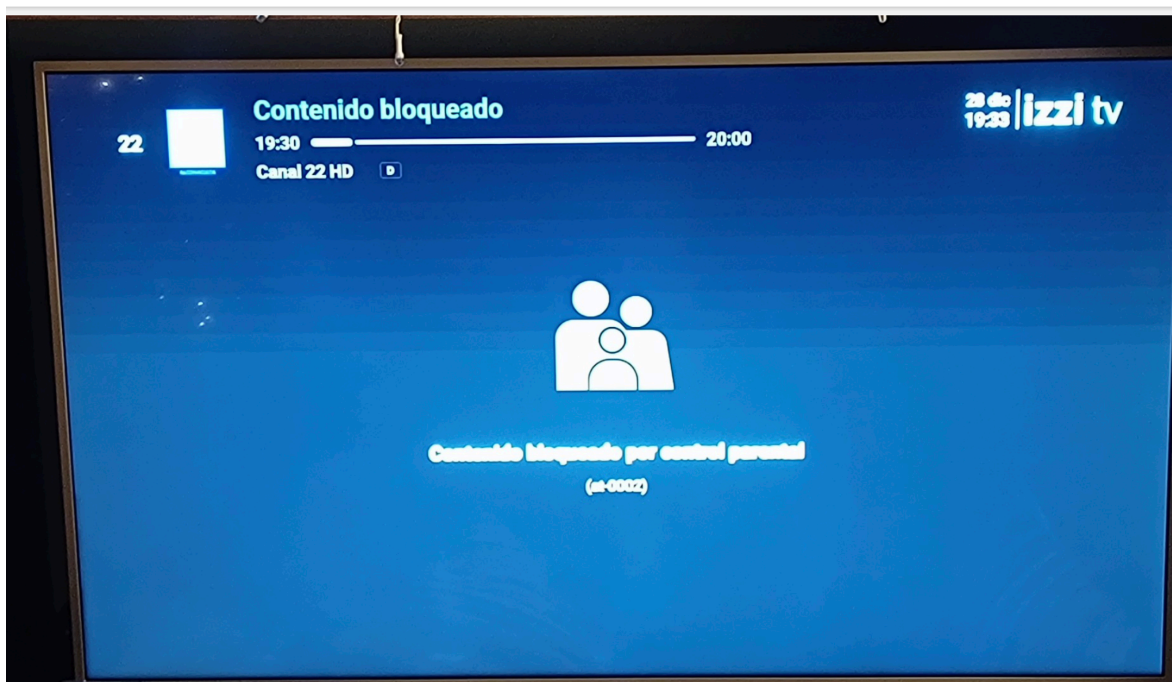
La transmisión fue bloqueada por el sistema del operador de televisión de paga IZZI bajo el argumento de “control parental”, situación que considero claramente inadecuada y desproporcionada, ya que el contenido del programa corresponde a fotoperiodismo, documentación visual y análisis informativo de carácter cultural y ambiental, sin que exista justificación alguna para su restricción como si se tratara de contenido inapropiado.

Este tipo de bloqueo genera confusión entre mecanismos de protección parental y contenidos periodísticos o culturales de alto valor público, afectando el derecho de las audiencias al acceso a información, cultura y expresiones artísticas, así como la correcta clasificación de los contenidos transmitidos por un medio público.

Adjunto a este correo imagen del mensaje de bloqueo desplegado por el sistema del cable operador, a fin de evidenciar la clasificación errónea aplicada al programa.

Agradeceré atentamente que, en el ámbito de sus atribuciones como Defensora de la Audiencia, se analice este caso y, en su caso, se realicen las gestiones correspondientes ante el concesionario de televisión de paga, para evitar que contenidos informativos y culturales de Canal 22 sean indebidamente restringidos bajo criterios ajenos a su naturaleza editorial.”

Esta fue la imagen enviada a la que hace mención el televidente:



Con fecha 6 de enero de 2026 esta Defensoría envió la queja a las Direcciones de Programación, de Asuntos Jurídicos y el enlace de la Dirección General del Canal 22.1 y 22.2 con la Defensoría de la Audiencias, para solicitar información sobre el acuerdo o contrato con la Televisión por suscripción denominada IZZI Telecom, S.A.B. de C.V., así como pedir que hicieran contacto con esta empresa a fin de solicitarles una reunión de aclaración por el bloqueo del contenido del Canal 22.1.

Con fecha 15 de enero de 2026 se sostuvo una reunión con las Direcciones de Programación, de Asuntos Jurídicos, la Subdirección General Técnica y Operativa y el enlace de la Dirección General del Canal 22.1 y 22.2 con la Defensoría de la Audiencias.

En dicha reunión la Directora de Asuntos Jurídicos indicó a esta Defensoría que la transmisión de los contenidos a través de la televisión por paga IZZI se hace a través de una empresa intermediaria denominada Gracenote que es una distribuidora de contenidos.

Por su parte la Directora de Programación indicó que de acuerdo con Gracenote, en la actualidad IZZI les exige que envíen sus contenidos para transmisión con la clasificación de contenidos conforme a los Lineamientos de clasificación de contenidos audiovisuales de las transmisiones radiodifundidas y del servicio de televisión y audio restringidos, emitidos por la Subsecretaría de Normatividad de Medios de la Secretaría de Gobernación.

Con fecha 15 de enero por la tarde esta Defensoría recibió un correo electrónico de la Directora de Programación, en la que exponía su conversación con el enlace de Gracenote, comprometiéndose a realizar una vinculación entre IZZI y Canal 22 vía correo electrónico. Sin embargo, no aclaró por qué el contenido no fue transmitido íntegramente o por qué se aplicó un control parental.

Con fecha 20 de enero la Subdirección General Técnica y Operativa de Canal 22 reenvió el correo de respuesta de su contacto del área técnica del operador de IZZI indicando lo siguiente:

“Al ser el canal 22 una señal radiodifundida, esta se trasmite en izzi tal y como se capta en el aire, por lo que no se puede manipular este tipo de señales.

Ahora bien, si el cliente tiene activado el control parental en su caja, es posible que si un programa del canal 22 tiene alguna clasificación del cual el cliente haya bloqueado, le mostrará el mensaje de ingresar el “Pin” para desbloquear dicha programación.

Lo que recomiendo es, si se comunica nuevamente el cliente con ustedes, que por favor se comunique a los teléfonos de izzi para que le puedan ayudar a resolver su problema o bien en el portal web de izzi, hay un centro de ayuda en el que le puede informar también sobre esta funcionalidad del control parental.”

Con fecha 20 de enero esta Defensoría envió un correo electrónico al televidente que interpuso la queja para comentarle la respuesta del personal técnico de IZZI a fin de que verificara si era un problema de su equipo con control parental activado.

Con fecha 21 de enero la Directora de Programación de Canal 22 sostuvo una plática con el Gerente de Metadata de IZZI, quien afirmó que:

1. Son los clientes quienes activan su control parental.
2. El control parental se activa con las clasificaciones C. Es decir, cuando el encoder reconoce dicho dato, se activa el control parental.
4. Cuando el Canal 22 no envía las clasificaciones de la programación, Gracenote es quien completa dichos datos. IZZI recibió por parte de Gracenote los datos sobre la programación con el dato de clasificación C en la entrevista a Sebastio Salgado y procedió a cargar estos datos. En este sentido, al estar activo el control parental del cliente se activo el control parental de inmediato.

A su vez el Gerente de Metadata de IZZI, reenvió a la Directora de Programación un correo electrónico a su enlace de Gracenote con la siguiente petición:

CC:  Antonia Nájera Pérez

Buenas tardes

Hace un momento tuve una conversación con Antonia Nájera Perez, directora de programación de canal 22 (copiada en este correo), quién me ha externado su preocupación sobre la falta de actualizaciones a la información que presentamos en la guía de programación en los equipos de Izzi, siendo que ellos envían semana con semana la grilla completa.

Particularmente tocamos el punto de los segmentos con el título genérico “Película” y que están clasificados por ustedes como “C”, lo cual activa el control parental del equipo si este está activado.

La intención de este correo es conocer si de su lado hay alguna situación que no les este permitiendo recibir la programación en tiempo, externarlo a la fuente de primera mano y llegar a algún acuerdo o seguimiento para corregir esta situación.

Quedo a la espera de sus comentarios y sigo a sus órdenes para cualquier información adicional.

Saludos.

Jorge Valencia Andrade

Gerente Metadata DTH

jvalenciaa@izzi.mx

Con fecha 21 de enero el televidente respondió lo siguiente:

Re: Bloqueo Indevido Canal 22 en Programación de Izzí

 Resumir

Respondió el Vie 23/01/2026 12:09.

[Ver conversación](#)

MTRA. ALEIDA CALLEJA
DEFENSORA DE LAS AUDIENCIAS DE CANAL 22
P R E S E N T E

En respuesta su amable seguimiento, me permito aclarar que soy una persona mayor de edad, casada, sin hijos, en pleno uso de mis capacidades, por lo que enlisto las siguientes consideraciones:

1. Al no contar con hijos no he programado el control parental, por lo que en ningún momento he configurado el decodificador ni algún otro sistema relacionado con el servicio de televisión restringida para tal efecto.
2. El programa de Canal 22 se transmitía en una franja horaria y clasificación de contenidos acordes con la recepción sin necesidad de que se active un supuesto control parental.
3. El contenido del documental de Canal 22 sobre la Amazonía contiene un alto valor acorde a los fines propios del Canal 22 de difusión cultural y acceso a la información.

Por lo anterior, en mi calidad de audiencia (por recibir contenido radiodifundido programado en la parrilla del prestador del servicio de televisión restringida), así como en mi calidad de usuario (por pagar una contraprestación), solicito la ampliación de comentarios para conocer la causa que originó un supuesto control parental que nunca activé.

Sin más por el momento, le envío un saludo cordial.

Atentamente,

El 22 de enero el enlace de Gracenote contesto lo siguiente:

RE: Guía de programación no actualizada en canal 22 y activación de parental control

 Resumir

Asunto: Re: Guía de programación no actualizada en canal 22 y activación de parental control

¡Hola a todos! Lean, gracias por crear este puente.

Jorge, gracias por la apertura para tener esta comunicación entre las 3 organizaciones.

Anto, me da gusto conectar contigo y el resto del equipo en este canal de comunicación.

Correcto, puedo confirmar que, además de las parrillas semanales, recibimos actualizaciones cuando el equipo de Canal 22 necesita hacer ajustes.

Pude platicar con Anto y con Yra sobre la importancia de tener la mayor cantidad de información posible en las parrillas. En este caso en particular, la importancia de siempre incluir la clasificación parental de todo el contenido para disminuir la probabilidad de bloqueos no justificados. Por supuesto, Canal 22 cuenta con nuestro compromiso de procesar oportuna y fielmente estas parrillas para una entrega correcta a Izzí.

Quedo atento a sus comentarios. ¡Gracias!

En el marco de estos hechos esta Defensoría expone las siguientes consideraciones:

1. IZZI es un operador de servicios restringidos que mediante redes cableadas ofrece servicios por suscripción por lo que esta sujeto a las reglas de retransmisión obligatoria (must carry) de señales de televisión abierta de acuerdo a la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión. El Artículo 153 de dicha ley en su segundo párrafo establece que *“Los concesionarios que presten servicios de televisión restringida están obligados a retransmitir la señal de televisión radiodifundida, de manera gratuita y no discriminatoria, dentro de la misma zona de cobertura geográfica, en forma íntegra, simultánea y sin modificaciones, incluyendo la publicidad y con la misma calidad de la señal que*

se radiodifunde, e incluirla sin costo adicional en los servicios contratados por los suscriptores y usuarios.”

Por lo que resulta preocupante la respuesta del enlace de Gracenote al afirmar *“la importancia de siempre incluir la clasificación parental de todo el contenido para disminuir la probabilidad de bloqueos no justificados”*, ya que de acuerdo a la Ley en el deber de retransmisión no debe haber ningún tipo de interferencia en la señal original.

A su vez el Artículo 220 de la misma Ley en su párrafo cuarto, establece que: *“Los concesionarios de televisión restringida deberán informar la clasificación y horarios en su guía de programación electrónica, de conformidad con los lineamientos que establezca la Comisión, siempre y cuando el programador envíe la clasificación correspondiente.”*

En tal sentido Gracenote esta poniendo clasificaciones de manera cuestionable, ya que las clasificaciones del contenido deben de provenir de Canal 22 o bien acordarlas con el canal cuando éstas no estén en la parrilla de programación que se le entrega cada semana.

2. Es obligación por parte de las señales radiodifundidas y restringidas cumplir con los Lineamientos de clasificación de contenidos audiovisuales de las transmisiones radiodifundidas y del servicio de televisión y audio restringidos, emitidos por la Subsecretaría de Normatividad de Medios de la Secretaría de Gobernación, a fin de que se puedan activar los controles parentales para la protección de las infancias y adolescencias expuestas a dichos contenidos.
3. El programa por el cual el televidente envió su queja tenía un horario fuera de los criterios establecidos en los Lineamientos enunciados en el punto anterior ya que se le puso una clasificación C que corresponde a la franja horaria de las 21:00 a las 5:59 horas y le correspondía una clasificación B15 que corresponde a la franja horaria de las 19:00 a las 5:59 horas.
4. Derivado de las distintas comunicaciones entre las partes puede observarse que el bloqueo es producto de fallas en la coordinación, sin embargo, queda aún por aclarar porqué se activo el control parental si el televidente no lo tiene activado, por lo que deberá de hacerse una revisión más en detalle para ubicar en que parte del proceso esta la falla.

Por lo tanto esta Defensoría recomienda a la Dirección de Asuntos Jurídicos y a la Dirección de Programación:

1. Definir con más detalle los procesos y mecanismos de coordinación entre las partes involucradas a fin de que no se repita el bloqueo de contenidos del Canal 22 por control parental en la televisión restringida, sin que exista una razón justificada para ello bajo el marco normativo vigente.
2. Continuar en diálogo con el operador de televisión restringida a fin de dar una respuesta clara del porqué se activa el control parental en un equipo que el usuario no ha activado y que priva del goce de los contenidos del canal 22 en la televisión restringida.

Mtra. Aleida Calleja
Defensora de Audiencias del Canal 22.1 y 22.2