

ACUERDO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE 29 DE NOVIEMBRE DE 2007 POR EL QUE SE APRUEBA EL ESTATUTO DEL DEFENSOR DEL ESPECTADOR, OYENTE Y USUARIO DE MEDIOS INTERACTIVOS

El servicio público que corresponde a la Corporación RTVE requiere, aparte de instrumentos de control por parte de las instituciones representativas de la sociedad, oportunamente contemplados en la Ley 17/2006, de 5 de junio, de la radio y televisión de titularidad estatal, otros mecanismos de comunicación directa con los ciudadanos usuarios de esos mismos medios, para que éstos puedan formular reclamaciones, quejas y sugerencias, así como recibir respuestas adecuadas a sus planteamientos, en todo aquello que afecta a sus derechos, concebidos desde una perspectiva amplia y no sólo legal.

Todo ello se desprende de la encomienda de servicio público a la que se refiere el artículo 3 de la mencionada Ley, donde también se alude al derecho de acceso, a la difusión de los derechos de consumidores y usuarios y al desarrollo de procedimientos que garanticen el derecho de réplica y el compromiso de exigencia ética en la programación. En el mismo sentido, en los Principios Básicos de la programación aprobados por el Consejo de Administración de la Corporación se hace referencia a la necesidad de autoexigencia en relación con los contenidos emitidos y la defensa de los derechos de los consumidores, pensando especialmente en los telespectadores, radioyentes y usuarios de medios interactivos.

Desde esta perspectiva, la Corporación RTVE considera que la figura del Defensor de Espectador, del Oyente y del Usuario de los Medios Interactivos de RTVE constituye un instrumento adecuado con los objetivos antes expuestos a tenor de la experiencia acumulada en los más importantes medios de comunicación internacionales.

La figura del Defensor del Espectador y del Radioyente está relacionada con el Ombudsman, el Proveedor, el Procurador, el Mediateur o el Defensor del lector, instancias ya arraigadas en los más importantes medios de comunicación. En la prensa escrita esta figura aparece en 1916 en Suecia y en 1922 en Japón, aunque su reconocimiento se generalizó en la década de los 80 al implantarse en medios impresos de Estados Unidos.

La existencia de esta institución se considera un instrumento de defensa del derecho de los lectores, oyentes o espectadores a una información libre, rigurosa y plural. También se trata de un elemento que pretende resaltar el respeto del propio medio de comunicación a ese derecho y la voluntad de que el proceso de

producción de los contenidos publicados o emitidos se someta a las legítimas expectativas de sus destinatarios.

El Defensor del Lector, Oyente o Espectador, a la luz de la experiencia acumulada, constituye asimismo un mecanismo que reclama a los profesionales, desde la propia organización, su responsabilidad en el ejercicio de una actividad directamente relacionada con el derecho de las personas a la información, pero también a un entretenimiento digno, una aspiración de extraordinaria relevancia en la sociedad y los medios actuales.

La institución del Defensor del usuario de los medios de comunicación adquiere su máxima importancia en los de titularidad pública, como vigilante y garante del ejercicio de unos derechos que esos medios no sólo deben respetar sino estimular con los mayores niveles de exigencia posibles, puesto que ahí radica su razón de ser y e incluso la pervivencia de tales medios en la sociedad contemporánea.

Al mismo tiempo, la puesta al servicio de los usuarios de un instrumento de autocontrol y autocrítica auspiciado por el propio medio acaba prestigiando a quienes lo implantan, siempre que el Defensor desarrolle su actividad en condiciones de independencia indiscutible, y de proximidad con las demandas y expectativas de los lectores, oyentes o espectadores, y se le dote de los recursos necesarios para ejercer su tarea.

Sobre estos planteamientos, RTVE creó una Oficina del Defensor del Telespectador y del Radioyente que ahora la Corporación pretende consolidar, dotándola de un Estatuto que le permita actuar con independencia y rigor, así como con medios suficientes para desarrollar su actividad en contacto, directo y eficaz, con las personas que lo deseen.

Con ese propósito, la Corporación RTVE crea la institución del Defensor del Espectador, del Oyente y del Usuario de los Medios Interactivos de RTVE, de acuerdo con los criterios que se contienen en el presente

ESTATUTO

1. El Defensor del Espectador, del Oyente y del Usuario de los Medios Interactivos de RTVE debe actuar como valedor del derecho ciudadano a la información y al entretenimiento, como impulsor de la transparencia, la autocrítica y el autocontrol de los medios de la Corporación RTVE y como estimulador de una relación crítica y directa entre los receptores y los profesionales responsables de la producción y emisión de los contenidos de los diferentes canales de televisión, radio e interactivos.
2. Su función consiste en defender el derecho de los ciudadanos a una información veraz, independiente y plural, y a un entretenimiento digno y participativo, acorde con la función de servicio público que la Ley 17/ 2006, de 5 de junio encomienda a RTVE.
3. Sin perjuicio de la normativa general que obliga a todos los medios de comunicación al margen de su titularidad pública o privada, el Defensor del Espectador, del Oyente y del Usuario de los Medios Interactivos de RTVE ajustará su actuación a lo dispuesto en la Ley de la Radio y la Televisión de Titularidad Estatal, el Mandato Marco que apruebe el Parlamento, los Principios Básicos establecidos por la propia Corporación, y las Normas de Estilo o Deontológicas promovidas por los órganos profesionales y ratificadas por los órganos gestores de la Corporación, así como aplicará los principios profesionales reconocidos.
4. El Defensor del Espectador, del Oyente y de los Medios Interactivos de RTVE atenderá las reclamaciones, sugerencias y quejas de los usuarios, sobre contenidos y programación, recabando las explicaciones pertinentes de los profesionales responsables y, en su caso, emitiendo la valoración que juzgue conveniente en virtud de los criterios de referencia. Atenderá de manera especial las propuestas, reclamaciones, quejas y sugerencias relacionadas con el derecho a la intimidad, al honor y a la propia imagen de las personas; con la protección de la infancia y la juventud; con el respeto de los principios de igualdad y no discriminación de los ciudadanos, en general, todas aquellas que pudieren afectar a derechos fundamentales y libertades públicas recogidos en la Constitución Española.

5. El Defensor del Espectador, del Oyente, y del Usuario de los Medios Interactivos de RTVE promoverá el conocimiento de los derechos que asisten a los ciudadanos como usuarios de los medios de comunicación, estimulará la actitud crítica para la recepción ante los mismos, y facilitará la comprensión de los criterios y procedimientos de elaboración de los informativos y los programas de entretenimiento de televisión y radio.
6. Su actividad se desarrollará preferentemente a instancia de los espectadores, oyentes o usuarios de los medios dependientes de RTVE, aunque también podrá intervenir de oficio en aquellos asuntos que por su relevancia considere de interés general.
7. El Defensor del Espectador, del Oyente y del Usuario de Medios Interactivos de RTVE será nombrado por el Presidente de la CRTVE. El candidato será elegido preferentemente entre profesionales de RTVE de reconocida trayectoria, prestigio, criterio y credibilidad.
8. El nombramiento del Defensor del Espectador, del Oyente y del Usuario de Medios Interactivos de RTVE se efectuará por un periodo de 3 años, con la posibilidad de renovar el mandato por una sola vez. El cese efectivo en sus funciones no tendrá lugar hasta la toma de posesión de la persona que vaya a sustituirlo en el cargo.
9. El Defensor del Espectador, del Oyente y del Usuario de Medios Interactivos de RTVE, sólo podrá cesar en su cargo por las siguientes causas:
 - Finalización del período de su mandato.
 - Renuncia o cese voluntario.
 - Incompatibilidad sobrevenida o condena por delito doloso.
 - Incumplimiento grave de las obligaciones de su cargo, oído el Consejo de Administración y previa instrucción del correspondiente expediente por la Corporación TVE.
10. Sin perjuicio de su independencia y autonomía de funcionamiento, el Defensor del Espectador, del Oyente y de los Medios Interactivos de RTVE estará adscrito orgánicamente al Presidente de la Corporación y no recibirá instrucciones ni directrices internas o externas, salvo las fijadas en su propio Estatuto. Desarrollará, por tanto, su actividad de acuerdo, exclusivamente, con los criterios de referencia y sus propias consideraciones de carácter técnico y profesional. La condición de Defensor implicará dedicación exclusiva.

11. El Defensor del Espectador, del Oyente y del Usuario de Los Medios Interactivos de RTVE en los quince primeros días de su mandato, y al comienzo de cada año, deberá comunicar al Consejo de Administración, los objetivos y actuaciones prioritarios que pretenda llevar a cabo durante el periodo, así como los mecanismos y medios que vaya a utilizar para su consecución. La Comisión de Servicio Público del Consejo le prestará apoyo y colaboración cuando lo requiera para el correcto ejercicio de sus funciones.

12. En cualquier caso, el Defensor del Espectador, del Oyente y de los Medios Interactivos de RTVE estará obligado a:
 - a. Recibir las reclamaciones, quejas o sugerencias de los espectadores, oyentes y usuarios de los medios interactivos.
 - b. Tramitarlas a las áreas o departamentos responsables, requiriendo las explicaciones que considere pertinentes.
 - c. Responder a los espectadores, oyentes o usuarios de los medios interactivos en un plazo máximo de 30 días aportando las explicaciones recibidas y, en su caso, con la calificación que a su juicio merezcan.
 - d. Publicar todas las quejas y sugerencias que considere de interés, así como las respuestas respectivas, a través de la página web del Defensor del Espectador, del Oyente y de los Medios Interactivos, a la que se podrá acceder a través del portal rtve.es.
 - e. Informar inmediatamente de los asuntos más graves de la Corporación al Consejo de Administración a través de su Presidente.
 - f. Elevar trimestralmente un informe al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Servicio Público y a la dirección de las empresas TVE y RNE con las reclamaciones, quejas o sugerencias más frecuentes, las respuestas aportadas y las reflexiones que estime oportunas.
 - g. Elevar anualmente al Consejo de Administración y a la dirección de las empresas TVE y RNE, un informe comparativo de la evolución de los asuntos planteados
 - h. Proponer medidas concretas o reclamar actuaciones de la Dirección de RTVE para evitar la reiteración de los problemas detectados por los espectadores, oyentes o usuarios, por ausencia de mecanismos correctores.
 - i. Disponer, a parte de la web ya mencionada, de los correspondientes espacios o programas en TVE y RNE en los que estimule la participación de los espectadores y oyentes, recogiendo las quejas y sugerencias más relevantes, las explicaciones de los profesionales

interesados y la valoración, si fuera oportuno, del propio Defensor. Estos espacios o programas deben contribuir, además, a un mejor conocimiento del funcionamiento interno de la Televisión, la Radio y los Medios Interactivos para que sus destinatarios comprendan los procesos de producción y para estimular una actitud más informada y crítica. Estos espacios o programas, para ser eficaces, deberán responder a criterios de rigor y amenidad que favorezcan su carácter pedagógico.

- j. En sus respuestas y comparecencias el Defensor del Espectador, el Oyente y el Usuario de los Medios de RTVE no deberá obviar los asuntos más complejos o delicados, porque de su capacidad para abordar tales asuntos dependerá la eficacia del propio cargo y de la institución que representa.

13. Para desarrollar las actividades reseñadas, el Defensor del Espectador, el Oyente y el Usuario de RTVE contará con una Oficina con los recursos humanos necesarios para desarrollar su actividad. Este personal se concretará anualmente, al igual que el presupuesto de la Oficina, en función de las necesidades y disponibilidades existentes, pero deberá ser suficiente para atender las reclamaciones y quejas, seleccionar y canalizar los asuntos relevantes, recabar explicaciones, elaborar las respuestas de manera personal o a través de la web del Defensor del Espectador y del Oyente, y desarrollar sus espacios o programas en TVE, RNE y sus propios medios interactivos.

14. Todos los profesionales de la Corporación RTVE, estarán obligados a responder en un plazo máximo de 20 días, salvo casos justificados, a los requerimientos que les formule el Defensor del Espectador, el Oyente y el Usuario de Medios Interactivos de RTVE. En caso contrario, podrá requerir las correspondientes medidas disciplinarias. Los ciudadanos podrán formular sus reclamaciones al Defensor del Espectador, del Oyente y del Usuario de Medios Interactivos de RTVE por escrito, a través de los medios ordinarios, incluido el correo electrónico. En el caso de las quejas y sugerencias podrán hacerlo también de manera telefónica a través de un receptor automático de llamadas. En cualquier caso, para que sus reclamaciones, quejas o sugerencias reciban una respuesta individualizada, deberán identificarse correctamente indicando nombre, apellidos, DNI y domicilio o teléfono, y presentando sus demandas en un plazo no superior a un mes respecto de la emisión del programa objeto.

15. El Defensor acusará recibo de las reclamaciones, quejas o sugerencias que cumplan los requisitos anteriores, aunque sólo serán tramitadas aquellas que se atengan a las competencias del Defensor del Espectador. Quedan excluidas

las que se refieran a consideraciones de carácter subjetivo, carentes de criterios generales de aplicación o valoración, o en casos de manifiesta mala fe.

16. El Defensor deberá exponer y justificar, a través de su propia web y de los programas de radio y televisión de que disponga, las prioridades de su Oficina en la atención de las reclamaciones y quejas, e incluso establecer de manera pública los criterios a considerar, con prioridad de los asuntos relacionados con derechos fundamentales, oportunidad y actualidad de los temas planteados, coincidencia de reclamaciones sobre un mismo asunto, u otros. El defensor prestará una especial atención a las quejas relativas a los colectivos más necesitados de protección, como la infancia, los inmigrantes y las personas discapacitadas.

DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas otras disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en el presente Estatuto.