

## **Estatut del Defensor o Defensora de l'Audiència de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA)**

La Llei 22/2005, de 29 de desembre, de la comunicació audiovisual a Catalunya defineix la missió principal del servei públic de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals com la d'oferir a la ciutadania de Catalunya un conjunt de continguts audiovisuals orientats a la satisfacció de llurs necessitats democràtiques, socials, educatives i culturals, garantint de manera particular l'accés a una informació veraç, objectiva i equilibrada, a les més àmplies i diverses expressions socials i culturals i a una oferta d'entreteniment de qualitat.

Entre les funcions i obligacions de servei públic que estableix el Contracte Programa signat entre la Generalitat de Catalunya i la CCMA per al període 2006-2009 destaca la de ser referent de qualitat en el sector audiovisual, un objectiu que, entre d'altres, comporta assegurar la protecció dels drets de les persones consumidores.

L'octubre de 2006, la CCMA va posar en marxa el Servei d'Atenció a l'Espectador i l'Oient (SAEO o 5430) per atendre els desitjos de participació de l'audiència, obtenir una visió de les reaccions, preferències i expectatives de les persones usuàries sobre la programació de les empreses de la CCMA i manifestar la voluntat de transparència dels mitjans de comunicació públics.

A partir d'aquesta experiència, la CCMA creu en la necessitat d'enfortir aquesta institució, que en l'àmbit internacional generalment s'identifica amb el Defensor/a de l'Oient i de l'Espectador/a. D'inspiració en la figura de l'*ombudsman* suec, un defensor/a és un mecanisme d'autoregulació periodística, una institució que rep les consultes i suggeriments de les persones usuàries dels mitjans, investiga les queixes sobre la precisió, la imparcialitat, la veracitat, el rigor, la pluralitat i l'equilibri de la programació i convida tant els/les professionals de la comunicació com l'audiència a un exercici de reflexió sobre el servei públic dels mitjans de comunicació.

En aquest sentit, el Defensor/a és la plasmació evident de l'exigència i el compromís dels mitjans públics amb la defensa i l'exercici dels drets de la ciutadania, una figura identificable i lligada amb la voluntat de fomentar la participació dels oients, espectadors/es i usuaris/usuàries de la CCMA. La instauració del Defensor/a ha de servir, a més, per conèixer més i millor les demandes i opinions del públic, millorar la qualitat de la programació, fer més accessibles els mitjans de la CCMA i augmentar la consciència de servei públic entre els/les professionals de la comunicació.

Conscient de la importància pel servei públic de consolidar i potenciar l'atenció a les persones usuàries, la CCMA crea el Defensor/a de l'Audiència de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (en endavant, el Defensor/a), com a institució unipersonal al servei de les persones usuàries dels mitjans de la CCMA i la dota d'aquest Estatut, que en regula el funcionament, n'assegura la independència i garanteix els mitjans per dur a terme la seva activitat.

Amb aquesta finalitat, la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals aprova aquest Estatut del Defensor/a de l'Audiència de la CCMA.

## **1. Principis de la institució**

El Defensor/a és una institució unipersonal, la missió de la qual és vetllar pel compliment del servei públic dels mitjans de la CCMA, en especial per la transmissió d'una informació veraç, objectiva i equilibrada, respectuosa amb el pluralisme polític, social i cultural, i amb l'equilibri territorial, així com, a través del Servei d'Atenció a l'Espectador i l'Oient, atendre les demandes del públic.

## **2. Independència**

Aquest Estatut és la garantia de la independència del Defensor/a.

En l'exercici de les seves funcions el Defensor/a desenvoluparà la seva activitat amb autonomia i segons els criteris fixats pel servei públic audiovisual per la Llei 11/2007, d'11 d'octubre, de la CCMA; la Llei 22/2005, de 29 de desembre, de la comunicació audiovisual de Catalunya; pel Llibre d'Estil de la CCMA, i per aquest Estatut.

## **3. Nomenament**

El Defensor/a serà nomenat pel Consell de Govern de la CCMA, a proposta de la Direcció General, amb majoria de dos terços en primera votació i majoria absoluta en segona votació.

## **4. Perfil**

El Defensor/a ha de ser un/a professional dels mitjans de comunicació audiovisual de reconegut prestigi, credibilitat i solvència professionals, amb formació universitària i una àmplia experiència en tasques de direcció, relacions públiques i exercici professional en mitjans de comunicació.

En la seva selecció es valorarà com a criteri preferent el fet que pertanyi a la plantilla de la CCMA o que hi hagi treballat en el passat.

## **5. Mandat**

El Defensor/a assumirà el càrrec per un període de tres anys prorrogable per tres anys més, com a màxim.

No obstant això, el Defensor/a haurà de romandre en el càrrec, tot i haver acabat el període reglamentat pel seu mandat, fins que es nomeni un nou Defensor/a.

## **6. Cessament**

El Defensor/a podrà cessar de les seves funcions i càrrec si es dóna un d'aquests supòsits:

- a) Finalització del seu mandat.
- b) A petició pròpia.

- c) Per acord del Consell de Govern de la CCMA, quan entengui que ha vulnerat drets bàsics d'algun periodista o col·lectiu de l'empresa, quan s'hagi extralimitat de les seves funcions o quan no hagi respectat els principis generals del Llibre d'Estil de la CCMA o aquest Estatut.
- d) A petició raonada del Comitè Professional, un cop acceptada pel Consell de Govern, seguint les mateixes raons que ha d'argumentar el Consell.

## **7. Garanties i protecció**

Si en el moment del seu nomenament formava part de la plantilla de la CCMA, en acabar el seu mandat s'incorporarà a un lloc equivalent i, almenys, amb les mateixes condicions econòmiques que abans de ser nomenat/da.

Si el Defensor/a no és una persona de la plantilla de la CCMA en el moment del seu nomenament, la vinculació laboral amb la Corporació que adquireixi pel càrrec finirà a tots els efectes amb el cessament com a Defensor/a.

## **8. Incompatibilitats**

El Defensor/a no podrà tenir cap altra activitat remunerada en el sector audiovisual.

## **9. Finançament**

La Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals facilitarà al Defensor/a els mitjans necessaris per a l'exercici de la seva funció.

## **10. Funcions**

- a) El Defensor/a ha d'atendre les queixes, suggeriments i consultes de les persones usuàries sobre els continguts de la programació, vetllant amb especial atenció per la protecció de la infància i la joventut, per les queixes relacionades amb el dret a la intimitat, l'honor i la imatge de les persones i el respecte dels principis d'igualtat i no discriminació de la ciutadania. El termini per respondre a les queixes, suggeriments i consultes de les persones usuàries és de 30 dies des de la seva recepció.
- b) El Defensor/a ha de promoure el coneixement dels drets que assisteix la ciutadania com a persones usuàries dels mitjans de comunicació.
- c) El Defensor/a ha de vetllar pel compliment de les normes bàsiques de programació i de publicitat de la CCMA.

## **11. Desenvolupament de la seva activitat**

- a) El Defensor/a dirigirà el Servei d'Atenció a l'Espectador i l'Oient de la CCMA, i desenvoluparà les seves funcions en el marc de l'estructura existent d'aquest servei. Amb la creació del Defensor/a, el Servei

d'Atenció a l'Espectador i l'Oient de la CCMA queda integrat en aquesta institució.

- b) El Defensor/a no té poder executiu ni capacitat per decidir sobre l'emissió. Podrà actuar d'ofici o a instància de part, però sempre a *posteriori*, mai a *priori*. Com a resultat de la seva experiència, el Defensor/a pot fer recomanacions o suggeriments al Consell de Govern de la CCMA per tal de millorar en la qualitat de la programació.
- c) El Defensor/a ha de registrar totes les queixes que es formulin, que tramitarà o refusarà, en aquest cas, amb l'explicació pertinent. Podrà refusar-les quan les consultes siguin anònimes, no tinguin fonament, no s'emmarquin dins les seves funcions o puguin perjudicar terceres persones.
- d) Un cop admesa la queixa, el Defensor/a iniciarà el procés per aclarir els fets sobre els quals es refereix, donant informació a la persona interessada, al Consell de Govern, a la Direcció General i a la direcció dels mitjans.
- e) Els/les treballadors/es de la CCMA estan obligats/des a facilitar la tasca del Defensor/a. En l'exercici de les seves funcions, el Defensor/a podrà sol·licitar la col·laboració de les diferents àrees i direccions de les empreses de la CCMA i podrà demanar els informes subsegüents, que se li hauran de lliurar en un termini màxim d'un mes a partir de la seva sol·licitud.
- f) L'incompliment del deure de col·laboració amb el Defensor/a pot donar lloc a l'exigència de responsabilitats disciplinàries.
- g) Els/les redactors/es afectats per investigacions sempre tenen dret a ser escoltats/des i que es faci pública fidelment la seva resposta.
- h) Les investigacions que realitzi el Defensor/a són confidencials i cap persona aliena al procés tindrà accés al text definitiu abans que es faci públic.
- i) El Defensor/a evitarà fer judicis de valor sobre el treball dels/les periodistes, i només explicarà si s'han complert o no les normes del Llibre d'Estil de la CCMA, descriurà els fets i els mètodes emprats – respectant sempre el secret professional– i reflectirà els criteris seguits per a l'elaboració de la informació, amb una resposta final a la queixa, dubte o consulta de la persona espectadora o oient.
- j) Si algun redactor creu que ha estat greument perjudicat pel Defensor/a, el Comitè Professional ho posarà en coneixement de la direcció del mitjà per estudiar el conflicte.
- k) Queden fora de la seva atribució les iniciatives que es formulin per vies judicials o a l'empara de la llei reguladora del dret de rectificació. Si un cop tramitada una consulta, aquesta consulta és objecte de demanda o recurs als tribunals, el Defensor/a en suspendrà l'anàlisi. En aquest sentit, el Defensor/a ha de mantenir informats els Serveis Jurídics de la CCMA dels afers que poden derivar cap a procediments judicials.

- l) El Defensor/a canalitzarà i respondrà totes les queixes a través del Servei d'Atenció de l'Espectador i l'Oient, encara que arribin directament als programes.

## **12. Publicitat de les seves accions**

### *a) A la CCMA*

El Defensor/a elaborarà mensualment un informe adreçat al Consell de Govern, a la Direcció General i a les direccions dels mitjans que sintetitzi la seva activitat en el període, tant pel que fa al volum de consultes com sobre les actuacions iniciades per la institució.

Amb periodicitat anual, el Defensor/a elaborarà un informe que presentarà al Consell de Govern i que posteriorment es farà públic.

Al final del seu mandat, el Defensor/a elaborarà un informe final per valorar la seva experiència i recomanar les línies que hauria de seguir la institució en el futur.

### *b) A la societat*

Per aconseguir una publicitat més àmplia dels resultats de les investigacions i la tasca diària del Defensor/a, s'habilitaran mecanismes perquè expliqui públicament el resultat de les seves activitats, amb programes de ràdio i televisió i un espai a internet en què es recullin els principals resultats de la seva activitat.

Malgrat que és aconsellable una periodicitat setmanal o quinzenal de l'activitat pública del Defensor/a, es pot variar en funció dels esdeveniments i del volum de consultes o queixes.

En la seva activitat pública en la programació podrà aprofitar per fer explícits la fe d'errates i els aclariments o rectificacions que es considerin necessaris.

Amb l'objectiu de fomentar el coneixement de la institució i contribuir a la difusió dels principis de la deontologia professional periodística, tant entre els/les professionals com entre la ciutadania, es promourà la participació del Defensor/a en congressos, conferències, col·loquis o publicacions, així com les relacions amb l'autoritat reguladora de l'audiovisual, el Consell de l'Audiovisual de Catalunya, els col·legis professionals de comunicació i els centres universitaris amb docència en l'àrea de ciències de la comunicació.