

ORGANIZACIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS

PRESENTACIÓN

Mecanismos de participación ciudadana y contraloría social en radio, televisión y medios electrónicos

La construcción de la Democracia Participativa y Protagónica constituye uno de los objetivos fundamentales de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Esta construcción está basada en la voluntad de transformación social del pueblo y la organización como elemento vinculante del colectivo. Para esto, las leyes y las instituciones públicas tienen el deber de habilitar todos los espacios posibles que permitan la profundización de la participación directa en la gestión pública y en todos los asuntos vinculados al interés colectivo y al bienestar de la comunidad.

Actualmente, el impacto social y cultural de los medios de comunicación y la protección de los niños, niñas y adolescentes son asuntos de interés general que deben ser considerados elementos de primer orden en el debate social de la democracia. No es posible la existencia de una verdadera democracia con una comunicación secuestrada por unos pocos. El equilibrio entre los intereses ciudadanos y el poder mediático es uno de los objetivos a alcanzar, asumiendo la protección de los usuarios y usuarias por encima de los intereses particulares de concesionarios que usan un bien del dominio público: el espectro radioeléctrico.

La comunicación se convierte, cada día más, en parte de la agenda popular de lucha por una Democracia participativa y protagónica, en la cual la pluralidad de voces en los medios debe ser parte cotidiana de nuestra realidad y no una excepción en las pantallas y radios. La democratización de la comunicación, constituye uno de los signos de transformación que definen nuestro proceso como un espacio para la reivindicación de los intereses del pueblo en la construcción del nuevo modelo comunicacional.

Este manual tiene por objeto servir de herramienta al movimiento popular en el fortalecimiento de la Cultura de participación en los procesos de comunicación y, en la avanzada hacia la consolidación de la defensa de los derechos comunicacionales como parte de los derechos humanos fundamentales.

TEMA I

Medios de participación previstos en la Ley de Responsabilidad Social en Radio, Televisión y Medios Electrónicos

La Ley de Responsabilidad Social en Radio, Televisión y Medios Electrónicos, contempla nuevos medios de ejercicio de la participación ciudadana, para la construcción de un nuevo modelo comunicacional, basado en la democratización y la responsabilidad social de los servicios de radio y televisión. Con esta Ley, por primera vez en la historia de nuestro país, los ciudadanos y ciudadanas dejan de ser considerados como simples espectadores, receptores pasivos de los medios de comunicación social (radio y televisión), para reconocerlos como actores sociales con derecho a incidir en la elaboración, difusión y supervisión de los mensajes que se transmiten a través de estos servicios públicos.

Dentro de esta Ley, se distinguen dos grandes vías de participación de la ciudadanía. Por una parte, un conjunto de derechos que los usuarios y usuarias ejercen frente a los prestadores de los servicios de radio y televisión y, por la otra, un grupo de derechos que se ejercen ante las autoridades públicas. Así, esta Ley prevé los siguientes medios de participación:

Mecanismos de Participación

- Organizaciones de Usuarios y Usuarias.
- Consulta pública de las Normas Técnicas.
- Solicitudes, quejas o reclamos ante los prestadores de servicio de radio y televisión.
- Denuncias y solicitudes ante Conatel para imponer sanciones a los prestadores de servicios de radio y televisión.
- Utilización de los espacios en radio y televisión dispuestos en la Ley para las Organizaciones de Usuarios y Usuarias.
- Acceso a los recursos del Fondo de Responsabilidad Social.
- Representación en los órganos creados por la Ley: Directorio de Responsabilidad Social, Consejo de Responsabilidad Social y las Comisiones de Programación y Asignación de Producción Nacional Independiente en Radio y Televisión.
- Contraloría social y participación ante Conatel.
- Acceso al Registro Público Audiovisual de Conatel.

TEMA II

Las organizaciones de usuarias y usuarios en radio, televisión y medios electrónicos

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela reconoce el derecho de todas las personas a organizarse libremente para defender sus derechos e intereses. En este sentido, establece:

Artículo 52

"Todos tienen el derecho de asociarse con fines lícitos, en conformidad con la ley. El Estado está obligado a facilitar el ejercicio de este derecho".

Este derecho es fundamental para el ejercicio de la Democracia Participativa y Protagónica, pues es imposible concebir la participación directa de los ciudadanos y ciudadanas en los asuntos públicos si no están organizados, especialmente en los espacios locales, para la defensa de sus derechos e intereses comunes.

En desarrollo de esta norma constitucional, la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión reconoce la libertad de los ciudadanos y ciudadanas de organizarse para promover sus derechos humanos comunicacionales, frente a los prestadores de servicio de radio y televisión y ante las autoridades públicas.

Artículo 12

"Los usuarios y usuarias de los servicios de radio y televisión, con el objeto de promover y defender sus intereses y derechos comunicacionales, podrán organizarse de cualquier forma lícita, entre otras, en organizaciones de usuarios y usuarias. (...)"

En ese sentido, el artículo 2 de las Normas para el Registro de Organizaciones de Usuarios y Usuarias de los Servicios de Telecomunicaciones establece lo siguiente:

"Las organizaciones de usuarios y usuarias de servicios de telecomunicaciones son asociaciones de interés público, sin fines de lucro, autónomas e independientes ante el Estado y los prestadores de servicios de telecomunicaciones, que tienen por objeto promover y defender los derechos humanos e intereses de sus integrantes, incluso los colectivos y difusos, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, los Tratados internacionales y demás leyes y normas aplicables".

Las Organizaciones de Usuarios y Usuarias tienen las siguientes características:

- 1) Son independientes y autónomas: Las Organizaciones de Usuarios y Usuarias deben contar con la absoluta libertad para decidir por sí mismas las acciones que pretendan ejercer y los métodos que desea utilizar para alcanzar sus objetivos. Por ello, no deben estar supeditadas ni tener incidencias de los prestadores de servicios de radio y televisión o de las autoridades públicas.
- 2) Son organizaciones de promoción y defensa de derechos humanos: La Constitución Nacional, los tratados internacionales sobre derechos humanos y la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión reconocen los derechos humanos comunicacionales, tales como: la libertad, el derecho a la información, la protección a los niños, niñas y adolescentes. Las Organizaciones de Usuarios y Usuarias tienen como objetivo central la defensa de estos derechos humanos frente a los prestadores de servicios de radio y televisión y ante las autoridades públicas.
- 3) Son de interés público: Las Organizaciones de Usuarios y Usuarias son asociaciones que persiguen el bien común, a través de la creación de un nuevo modelo comunicacional que contribuya a la formación ciudadana y a la construcción de una sociedad fundada en principios democráticos y una cultura de derechos humanos. No están creadas para la defensa de derechos o intereses grupales o de determinados sectores, si no para la defensa de todos y todas, especialmente de los grupos y colectivos que han sido víctimas de la discriminación y excesos del Poder Mediático.
- 4) No tienen fines de lucro: las Organizaciones de Usuarios y Usuarias NO tienen como finalidad producir ganancias o beneficios económicos, ni generar ingresos para sus integrantes. Se caracterizan por ser asociaciones fundadas en el trabajo voluntario y desinteresado en favor de la comunidad.

¿Cómo ejercemos la Contraloría Social a los Prestadores de Servicios de Radio, Televisión y Medios Electrónicos?

De acuerdo con el artículo 2 de las Normas para el Registro de Organizaciones de Usuarios y Usuarias de los Servicios de Telecomunicaciones, las Organizaciones de Usuarios y Usuarias pueden realizar, entre otras, las siguientes actividades:

1. Difundir los derechos humanos e intereses de los usuarios y usuarias de los servicios de telecomunicaciones, a través de charlas, foros, talleres, encuentros, conversatorios, publicaciones, así como cualquier otro medio de su libre elección.
2. Promover espacios de diálogo sobre telecomunicaciones e intercambio entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones.
3. Desarrollar iniciativas y programas de educación dirigidos a formar a las personas para la percepción crítica de los mensajes difundidos a través de los servicios de radio y televisión.
4. Exigir el estricto cumplimiento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión, y demás disposiciones normativas.
5. Presentar o tramitar solicitudes, recomendaciones, quejas o reclamos, en forma oral o escrita, a las autoridades públicas, los prestadores de servicios de telecomunicaciones, productores nacionales, productores nacionales independientes y anunciantes.
6. Denunciar públicamente, a través de cualquier medio de su libre elección la violación de los derechos humanos e intereses de sus integrantes, inclusive los colectivos y difusos, por el incumplimiento de las normas sobre responsabilidad social en los servicios de radio y televisión.

7. Solicitar la apertura de los procedimientos administrativos y judiciales dirigidos a defender, garantizar, proteger, restituir y reivindicar los derechos humanos e intereses de sus integrantes, incluso los colectivos y difusos, así como intervenir en los mismos.
8. Facilitar o aportar pruebas que permitan verificar el incumplimiento por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión o demás disposiciones normativas.
9. Denunciar la presunta prestación ilegal de servicios de telecomunicaciones.
10. Presentar solicitudes destinadas a hacer valer el ejercicio de sus derechos ante la Defensoría del Pueblo, Ministerio Público y demás autoridades públicas competentes.
11. Las demás que consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, los tratados internacionales y las leyes.

¿Cómo organizarse?

Las Organizaciones de Usuarios y Usuarias están previstas como asociaciones flexibles y dinámicas que pueden conformarse rápidamente y sin muchos requisitos. De acuerdo con la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión y las Normas para el Registro de Organizaciones de Usuarios y Usuarias de los Servicios de Telecomunicaciones, para conformar un Comité de este tipo:

- 1) Deberán agruparse un mínimo de veinte (20) personas, mayores de doce (12) años de edad.

2) Ninguno de sus integrantes deberá tener participación accionaria, ni ser director, gerente, administrador o representante legal de los prestadores de servicios de radio y televisión. Tampoco pueden recibir aportes económicos de ningún tipo por parte de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que puedan atentar contra su autonomía o condicionar las acciones de defensa de los derechos de los usuarios y usuarias.

3) Los y las integrantes de la organización deberán elegir dos voceros o voceras (principal y suplente), que tendrán la facultad para representar a la organización, y ejercerán la defensa de los derechos e intereses de los usuarios y usuarias de los servicios de telecomunicaciones ante las autoridades competentes, los prestadores de servicios de televisión, los anunciantes y ante las personas en general.

4) No se requerirá dotar a la organización de personalidad jurídica, sin embargo, para tener acceso a los recursos de Fondo de Responsabilidad Social deberá haberse cumplido con la formalidad del registro público, por ejemplo, constituyendo una asociación civil o una fundación sin fines de lucro.

¿Cómo registrarse?

El registro de las Organizaciones de Usuarios y Usuarias ante CONATEL está exento de todo pago y debe ser realizado conforme a los principios de celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, simplicidad y sin formalismos inútiles, de conformidad con el artículo 6 de las Normas para el Registro de Organizaciones de Usuarios y Usuarias de los Servicios de Telecomunicaciones.

Pasos a seguir para registrar una Organización de Usuarios y Usuarias

- 1)** La organización deberá llenar y consignar ante Conatel:
- Planilla de solicitud de inscripción en el registro de Organizaciones de Usuarios y Usuarias de los servicios de telecomunicaciones.
 - Declaración jurada de la organización.
 - Planilla de registro de voceros y voceras electos por las Organizaciones de Usuarios y Usuarias de los servicios de telecomunicaciones.

Para facilitar el proceso de Registro de Las Organizaciones de Usuarios y Usuarias todos los documentos indicados se encuentran disponibles en el portal Web (Internet) de Conatel.

Ahora bien, para el registro es imprescindible que estos documentos puedan consignarse en la Oficina de Atención al Ciudadano de Conatel5, ubicada en la Avenida Veracruz con calle Calí. Edif. El Águila, Las Mercedes, Caracas, Distrito Capital. En caso de encontrarse fuera del Distrito Capital, la organización podrá remitir los recaudos por correo a través de IPOSTEL. Este servicio es completamente gratuito gracias a un convenio suscrito entre ambas instituciones.

- 2)** Una vez recibidos los recaudos, Conatel verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos en Ia Ley y en la Providencia Administrativa, y ordenará el registro dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción de los documentos.

Si hubiera algún inconveniente con los recaudos, CONATEL le comunicará al vocero o vocera, y la organización tendrá treinta (30) días para subsanar las observaciones realizadas. Si la Organización de Usuarios y Usuarias no respondiera dentro del lapso establecido no procederá el registro. Sin embargo, tendrán la posibilidad de presentar una nueva solicitud.

Cuando una Organización de Usuarios y Usuarias haya solicitado su registro, consignado todos los requisitos y recaudos correctamente y no haya obtenido respuesta de Conatel dentro del lapso establecido, se entenderá que la solicitud ha sido resuelta positivamente y Conatel deberá proceder al registro.

3) Una vez efectuado el registro de la Organización de Usuarios y Usuarias, Conatel entregará o emitirá un certificado de registro con el nombre de la organización, número de registro y la fecha de registro ante la Comisión. Este número deberá utilizarse cuando realicen algún trámite ante CONATEL o cualquier otra persona jurídica de derecho público o de derecho privado, como por ejemplo los prestadores de servicio de radio y televisión o los anunciantes.

TEMA III

Herramientas de participación de las usuarias y usuarios

Consulta pública de las Normas Técnicas.

Las Normas Técnicas son los instrumentos jurídicos aprobados por el Directorio de Responsabilidad para desarrollar las disposiciones de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión. Mediante estas Normas se precisan las obligaciones de los prestadores de servicio de radio y televisión en la difusión de los mensajes y se establecen mecanismos para el efectivo cumplimiento de esta Ley.

Dentro del espíritu de la Democracia Participativa y Protagónica, el numeral 6 del artículo 12 de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión, consagra el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a intervenir en el proceso de elaboración de estas Normas Técnicas, mediante el procedimiento de la consulta pública. En tal sentido esta norma establece:

Artículo 12

"Los usuarios y usuarias de los servicios de radio y televisión, con el objeto de promover y defender sus intereses y derechos comunicacionales, podrán organizarse de cualquier forma lícita, entre otras, en organizaciones de usuarias y usuarios. Son derechos de las usuarias y usuarios, entre otros, los siguientes:

(...)

6. Participar en las consultas públicas para la elaboración de los instrumentos normativos sobre las materias previstas en esta Ley"

¿Cómo se realiza la consulta pública?

Previo a la aprobación de las Normas Técnicas, Conatel somete a la consideración de todos los ciudadanos y ciudadanas el proyecto de providencia administrativa que las contiene, a los fines de que se presenten las observaciones y propuestas que consideren pertinentes. Este proceso de consulta tiene tres momentos:

1) Publicación del proyecto de Norma Técnica: Conatel pone a la disposición de los ciudadanos y ciudadanas en sus oficinas y en su portal Web el proyecto de Normas Técnicas, de manera que todas las personas puedan conocer y analizar su contenido. En este sentido, es costumbre publicar un aviso de prensa anunciando el inicio de la consulta pública.

2) Recepción de observaciones y propuestas: Los ciudadanos y ciudadanas pueden presentar por escrito sus ideas sobre el proyecto de Normas Técnicas sometido a consulta. Estas pueden ser consideraciones jurídicas o de cualquier naturaleza, como éticas, sociales, culturales o económicas. Normalmente se reciben en las oficinas de Conatel, en sus apartados postales y en su portal Web.

3) Audiencia pública: Una asamblea en la que los ciudadanos y ciudadanas se relacionan directamente con las autoridades de Conatel y los representantes de los prestadores de servicios de radio y televisión. En este espacio las personas que asisten pueden tomar directamente la palabra y exponer sus argumentos y propuestas. Es frecuente que se presenten opiniones encontradas y debates entre quienes participan, de allí la importancia de la presencia de las Organizaciones de Usuarios y Usuarias.

Solicitudes, quejas o reclamos ante los prestadores de servicio de radio y televisión

La Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión otorga a los usuarios y usuarias el derecho a realizar peticiones directamente ante los prestadores de servicios de radio y televisión, para exigir el cumplimiento de la Ley. En tal sentido, el numeral 2 del artículo 12 señala:

Artículo 12

"Los usuarios y usuarias de los servicios de radio y televisión, con el objeto de promover y defender sus intereses y derechos comunicacionales, podrán organizarse de cualquier forma lícita, entre otras, en organizaciones de usuarias y usuarios. Son derechos de las usuarias y usuarios, entre otros, los siguientes:

(...)

2. Dirigir solicitudes, quejas o reclamos vinculados con los objetivos generales de esta Ley, a los prestadores de servicios de radio y televisión, y que los mismos sean recibidos y respondidos dentro de los quince días hábiles siguientes a su presentación."

Asimismo, el numeral 5 del artículo 2 de las Normas para el Registro de Organizaciones de Usuarios y Usuarias de Servicios de Telecomunicaciones establece:

Artículo 2

"...Las organizaciones de usuarios y usuarias de servicios de telecomunicaciones pueden realizar, entre otras actividades, las siguientes:

5. Presentar o tramitar solicitudes, recomendaciones, quejas o reclamos, ya sea en forma oral o escrita a las autoridades públicas, los prestadores de servicios de telecomunicaciones, productores nacionales, productores nacionales independientes y anunciantes".

Estas normas reconocen el derecho de toda persona a realizar una petición ante el prestador de servicios, y que sea respondida dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. Es necesario aclarar que esta posibilidad de participación no obliga al prestador de servicios a ejecutar la solicitud o planteamiento realizado en el reclamo presentado, su deber se limita a analizar la solicitud, ponderarla y dar una respuesta oportuna al solicitante, indicando si la acepta o no.

¿Cómo realizar las solicitudes, quejas o reclamos ante los prestadores de servicio de radio y televisión?

Las peticiones ante los prestadores del servicio de radio y televisión pueden formularse oralmente o por escrito, de conformidad con el numeral 5 del artículo 2 de las Normas para el Registro de Organizaciones de Usuarias y Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.

En caso de presentarse por escrito, la petición debería contener los datos necesarios para identificar:

- El prestador de servicio ante el que se formula.
- Nombre de la Organización de Usuarías y Usuarios o la usuaria o usuario que la formula.
- Dirección en dónde pueda ser enviada la respuesta.
- Los hechos considerados como violatorios de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión o de las Normas Técnicas.
- El día y la hora en que se produjo la referida violación.
- Las disposiciones de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión o de las Normas Técnicas consideradas como vulneradas.
- La solicitud en concreto realizada ante el prestador.

Es recomendable que las solicitudes, quejas o reclamos sean presentadas por escrito, conservando una copia de la comunicación entregada, la cual deberá ser sellada y firmada como recibida por el prestador de servicio. Es igualmente conveniente que una copia de esta comunicación recibida sea enviada a CONATEL, a los fines de mantener el respectivo seguimiento de las respuestas otorgadas.

¿Cómo realizar las solicitudes, quejas o reclamos ante los prestadores de servicio de radio y televisión?

Si ha transcurrido quince (15) días hábiles desde la fecha en que se introdujo el reclamo y el prestador de servicio de radio o televisión no ha dado la respectiva respuesta, él está violando la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión. En este caso, la ciudadana o ciudadano puede dirigirse ante Conatel realizar la denuncia correspondiente, a los fines de que se impongan las sanciones a que hubiera lugar. Es importante conocer que, de acuerdo con el artículo 28 de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión, el no responder las solicitudes o reclamos de las usuarias y usuarios trae como consecuencia la imposición de una sanción, que en este caso consiste en la cesión de espacios gratuitos de programación al Estado para la difusión de mensajes culturales y educativos.

¿Qué pasa si el prestador de servicios de radio o televisión se niega a recibir la solicitud o reclamo?

Los prestadores de servicios de radio y televisión están obligados por el numeral 2 del artículo 12 de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión a recibir las solicitudes o reclamos de las usuarias y usuarios, así que, en caso de negarse a recibirlas la ciudadana o ciudadano pueden dirigirse ante CONATEL a realizar la denuncia correspondiente, a los fines de que se impongan las sanciones a que hubiera lugar.

Denuncias y solicitudes ante Conatel para imponer sanciones a prestadores de servicios de radio, televisión y medios electrónicos

Cuando una persona considere que han sido violadas las disposiciones de la Ley de Responsabilidad Social en Radio, Televisión y Medios Electrónicos o las Normas Técnicas que la complementan, puede presentar ante CONATEL la denuncia respectiva o la solicitud de apertura del procedimiento administrativo sancionatorio en contra del prestador de servicio de radio o televisión que haya violentado la Ley. La denuncia puede hacerla una Organización de Usuaris y Usuarios debidamente registrada, un grupo de personas o una comunidad.

Estas peticiones podrán ser presentadas en cualquier momento, sin embargo es importante conocer que una vez transcurridos cinco (5) años desde la fecha en que ocurrió la violación a la Ley, no pueden imponerse las sanciones administrativas correspondientes. La denuncia deberá ser presentada por escrito en:

- Sede de Conatel. Av. Veracruz con calle Calí, Edificio El Águila, Las Mercedes, Caracas, Distrito Capital.
- En el sistema automatizado de nuestro sitio web www.conatel.gob.ve

¿Cómo interponer una denuncia?

En el escrito de denuncia deberá señalarse, en la medida en que resulte aplicable, lo siguiente:

- Nombre completo de la Organización de Usuarias y Usuarios.
- Nombre, apellido y cédula de identidad de quien suscribe la solicitud.
- Dirección de correspondencia y número telefónico donde puedan ser contactados.
- El prestador del servicio de radio o televisión presuntamente responsable de la violación de las disposiciones de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión o sus Normas Técnicas.
- El señalamiento expreso de los hechos que se consideran como violatorios de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión o sus Normas Técnicas.
- El señalamiento preciso del día y hora en que ocurrió la presunta violación a la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión o sus Normas Técnicas.

NOTA

En los anexos se incluye un formato de solicitud ante Conatel, para que pueda ser empleado por las Organizaciones de Usuarias y Usuarios.

Utilización de los espacios en radio y televisión dispuestos en la Ley para las Organizaciones de Usuarios y Usuarias

La Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión abre la posibilidad del acceso de las usuarias y usuarios a la colocación de mensajes a través de los prestadores de servicios de radio y televisión, haciendo uso de los espacios y el tiempo determinado por Ley. Se trata de una nueva forma de participación, dirigida a democratizar el modelo comunicacional y la libertad de expresión de todas y todos, de permitir que más voces, opiniones e ideas puedan ser difundidas a través de los servicios de radio y televisión. Desde esta perspectiva, su artículo 10 prevé:

Artículo 10

"El Estado podrá difundir sus mensajes a través de los servicios de radio y televisión. A tales fines, podrá ordenarle a los prestadores de estos servicios la transmisión gratuita de:

2. Mensajes culturales, educativos, informativos o preventivos de servicio público, los cuales no excederán, en su totalidad, de setenta minutos semanales, ni de quince minutos diarios. A los fines de garantizar el acceso a los servicios de radio y televisión, el órgano rector del Ejecutivo Nacional, con competencia en comunicación e información, cederá a los usuarios y usuarias diez minutos semanales de estos espacios, de conformidad con la ley."

Se pueden transmitir mensajes culturales, educativos e informativos. Por ejemplo: aquellos mensajes que realcen nuestros valores culturales, campañas educativas de percepción crítica de los mensajes de los medios, educación en materia comunicacional, información referente a los avances de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela o la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión, campañas informativas sobre los instrumentos jurídicos que regulan los derechos humanos comunicacionales, entre otros.

¿Cuáles mensajes no se pueden difundir?

Aquellos que no se encuentren contemplados en el numeral 2 del artículo 10 de la Ley, como por ejemplo la propaganda de partidos o religiosa. Este espacio no es para la creación de un programa en cada uno de los prestadores de servicios de radio o televisión, o la apertura de los micrófonos y las cámaras para las usuarias y usuarios cuando así lo consideren para difundir únicamente sus quejas o denuncias, entre otros.

¿Quién administra este espacio?

El Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información, es quien tiene la competencia de determinar los horarios y temporalidad de los espacios a los cuales tienen derecho las Organizaciones de Usuarias y Usuarios, es decir, la duración de cada mensaje y la frecuencia con la cual deben transmitirse en los diferentes prestadores de servicio de radio y televisión.

¿Quién y cómo realizan los mensajes?

Las Organizaciones de Usuarias y Usuarios son los realizadores de sus propios mensajes y pueden utilizar la radio y la televisión como instrumentos para su difusión. Deben elaborar mensajes sonoros o audiovisuales de corta duración y con la calidad requerida para ser transmitidos por estos servicios, que expresen los códigos, lenguajes, símbolos y formas del movimiento popular del cual forman parte.

TEMA IV

Otros medios de participación social

Medios de Participación Social

Más allá de los medios de participación previstos en la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión, los ciudadanos y ciudadanas tienen la libertad de promover y exigir sus derechos humanos comunicacionales a través de cualquier método de movilización social. En este sentido, las Organizaciones de Usuarias y Usuarios, como integrantes del movimiento popular, pueden exigir sus propias reivindicaciones ante los prestadores de servicio de radio y televisión o las autoridades públicas, ejerciendo las acciones que estimen apropiadas, como todas aquellas que históricamente han caracterizado las luchas sociales.

A continuación, se presentan a título de ejemplo una serie de acciones que podrían ser emprendidas por las usuarias y usuarios, así como cualquier organización o movimiento social, tales como:

- Difusión de los derechos humanos comunicacionales.
- Educación crítica para radio y televisión.
- Movilización social y manifestaciones públicas.

Educación crítica para radio y televisión

Cuando hablamos de crítica sobre los mensajes difundidos por los prestadores de servicios de radio y televisión debemos referirnos a todos los saberes que nos ayudan a observar, interpretar y analizar los mensajes, entender sus intenciones y propósitos. Según una Norma Técnica desarrollada definimos la Educación crítica para radio y televisión como el “Desarrollo de estrategias didácticas y educativas para generar y fomentar el conocimiento crítico sobre los lenguajes y técnicas de los mensajes difundidos por los prestadores de servicio de radio y televisión, que permita a los usuarios y usuarias desempeñar un rol consciente y activo en el hecho comunicacional”. Es, sin más, la democratización de los saberes que proporcionen herramientas necesarias para el desmontaje de los mensajes difundidos por los prestadores de servicios de radio y televisión.

Movilización social y manifestaciones públicas

Usualmente, las personas asocian las movilizaciones y manifestaciones sociales como medios de lucha empleados ante las autoridades públicas. Sin embargo, pocos las asocian como alternativas para exigir y defender sus derechos ante entes privados como, por ejemplo, prestadores de servicios de radio y televisión. Normalmente estas acciones forman parte de la exigencia de reivindicaciones inmediatas, con peticiones concretas para mejorar la calidad de vida de quienes las realizan.

Paradójicamente, a pesar que muchas personas reconocen el impacto negativo que tienen la radio y la televisión en las relaciones humanas, familiares o sociales, es decir, sobre su bienestar y condiciones de vida, pocas veces toman la iniciativa de exigirle a los empresarios de la comunicación que mejoren los mensajes que transmiten, que eviten los excesos o que contribuyan a formar a los niños, niñas y adolescentes. Han sido muy pocas las manifestaciones, movilizaciones o actos que el movimiento popular ha organizado para elevar la calidad de la radio y televisión. Esta situación también se repite en relación con las autoridades públicas.

Es menester incorporar en la agenda de lucha popular acciones dirigidas a mejorar la radio y televisión. Dentro de esta agenda es necesario incluir acciones como manifestaciones, actos, plantones o representaciones teatrales. Piénsese en el impacto que podría tener un grupo de usuarias y usuarios protestando pacíficamente delante de una empresa de radio y televisión, exigiendo que mejoren la calidad de su programación o que dejen de transmitir mensajes inadecuados en el horario dirigidos a niños, niñas y adolescentes.

Imagínese el efecto que puede generar una manifestación convocada con el objetivo de requerir a una autoridad pública que imponga las sanciones que establece la Ley. En la defensa de los derechos humanos comunicacionales, el movimiento popular, incluyendo las OUU, deberían continuar empleando los métodos que tradicionalmente han caracterizado sus luchas, acompañando estas acciones con los nuevos espacios de participación y contraloría social que ha creado el marco jurídico de la Ley. La tarea es empezar a organizar estas actividades y, sobre todo, enriquecerlas con el ingenio y la creatividad del pueblo.

FORMATO DE DENUNCIA ANTE CONATEL

(Ciudad), (día, mes y año)

Ciudadanos
Comisión Nacional de Telecomunicaciones
Presentes.-

Yo _____, titular de la cedula de identidad número _____, vocero de la Organización de Usuarios y Usuarías de los Servicios de Telecomunicaciones _____ (nombre de OUU), debidamente inscrita en el registro llevado por Conatel bajo el número _____, por medio de la presente me dirijo ante ustedes a los fines de presentar una denuncia formal en contra del prestador del servicio de _____ (indicar si es Radio o Televisión) denominado _____ (nombre del prestador). Los hechos que fundamentan el presente escrito son los siguientes:

El _____ (día, mes y año), a las _____ (hora) aproximadamente, el prestador de servicio arriba señalado transmitió

_____ (señalar hechos que se consideran violatorios de la Ley).

Es el caso que la conducta realizada por el prestador de servicio constituye una violación de los artículos _____ de la Ley de Responsabilidad Social en Radio, Televisión y Medios Electrónicos y/o los artículos _____ de la Norma Técnica _____, por lo que solicito sean aplicadas las sanciones correspondientes, de conformidad con la Ley.

Finalmente, les informo que podrán contactarnos en la siguiente dirección: _____

(avenida, calle, edificio, residencia, casa, piso, número, urbanización, sector, parroquia, municipio y estado).

Sin otro particular al que hacer referencia, esperando su oportuna respuesta;
(Nombre y apellido,
Firma
Cédula de Identidad)