

RESPUESTA ESCRITA A LA PREGUNTA FORMULADA POR LOS DIPUTADOS DEL GRUPO PARLAMENTARIO VOX, D. MANUEL MARISCAL ZABALA, D. VÍCTOR MANUEL SÁNCHEZ DEL REAL Y D. JOSÉ MARÍA FIGAREDO ÁLVAREZ-SALA

179/001316**42443**

PRIMERO.- La Corporación RTVE cuenta con una institución cuya existencia responde a la propia esencia de servicio público de la Corporación: el defensor del espectador. Se regula en el *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* (en adelante, el "Estatuto").

Dicho acuerdo comienza afirmando que, para que RTVE pueda cumplir correctamente con su encomienda de servicio público, es menester que los ciudadanos usuarios tengan acceso a la Corporación para manifestar sus reclamaciones, quejas y sugerencias, a las cuales hay que brindar respuesta. Dicho flujo bidireccional se lleva a cabo a través de la figura del defensor del espectador, cargo actualmente desempeñado por el periodista don Ángel Nodal de Arce.

Las respuestas del defensor a las quejas de la audiencia se efectúan por dos cauces:

- Mediante informes trimestrales que se publican, en acceso abierto, en el sitio web de RTVE¹.
- En el caso de las más notorias o frecuentes, por medio del programa de emisión mensual "RTVE responde"².

Tanto las reclamaciones de los espectadores como las valoraciones de estas efectuadas por el defensor deben ser un acicate para crecer en "transparencia, autocrítica y autocontrol de los medios de la Corporación RTVE", tal y como se recoge en el artículo 2 del Estatuto.

El defensor puede actuar de oficio (ex art. 6 del Estatuto) o bien, como es lo general, a instancia de los usuarios de los medios dependientes de RTVE.

SEGUNDO.- Desde que comenzó el año 2020, las quejas al defensor de la audiencia se han

¹ <https://www.rtve.es/rtve-responde/mformes/>

² <https://www.rtve.es/rtve-responde/>

multiplicado por tres respecto del último trimestre de 2019; de 1.252 a 3.631.

**COMPARATIVA ENTRE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2019
Y EL PRIMER TRIMESTRE DE 2020**

	4º 2019	1º 2020	DIFERENCIA
RECIBIDO	1252	3631	2379

Los temas que han agrupado un mayor número de reclamaciones han sido los siguientes:

- El tratamiento de la información sanitaria durante el estado de alarma.
- Las manifestaciones antitaurinas beligerantes y posterior discurso en defensa de la tauromaquia de la cantaora doña Estrella Morente en el *reality show* Operación Triunfo.
- La charla sobre feminismo que se impartió en el *reality show* Operación Triunfo.
- El uso de un lenguaje vulgar en el *reality show* Operación Triunfo, que es para todos los públicos.
- Las parodias de gitanos contenidas en un programa del dúo humorístico Cruz y Raya que se emitió desde la hemeroteca de RTVE.
- Las referencias a la gestación por sustitución en el programa *A partir de hoy*.
- Los fallos en la interpretación de la lengua de signos.
- La referencia al partido político VOX como "partido de extrema derecha".

TERCERO.- Nos hacemos eco a continuación de una de las quejas de los usuarios de RTVE, relativa a los fallos en el sistema de interpretación de lengua de signos.

Queja

"Mi queja va dirigida al servicio de intérprete de lengua de signos que ahora tiene canal 24H en los Informativos. Desde que han cambiado de profesionales la calidad ha caído en picado, quedando en evidencia que no están preparados para poder realizar este trabajo en condiciones de calidad, perjudicando así a las personas sordas ya que no nos llega la información como tendría que ser. Muchas veces no se les entiende o pierden demasiada información y lo que transmiten no es coherente. Por favor ofrezcan un servicio de interpretación de calidad".

Valoración del defensor

"Dado el número de correos recibidos y de nuestra falta de cualificación para evaluar el trabajo de las personas que lo prestan, tanto la Dirección de subtítulo como yo creemos necesario que una empresa independiente revise la calidad del trabajo de los actuales intérpretes de signos para descartar cualquier mal funcionamiento del servicio".

CUARTO.- Sobre este particular, el artículo 17 del Mandato-marco a la Corporación RTVE, de 30 de junio de 2008 establece lo siguiente:

"La Corporación RTVE respetará los derechos de personas con discapacidad y adecuará progresivamente la difusión de sus contenidos para que sean accesibles a los invidentes, mediante la audio-descripción, y a las personas con dificultades auditivas, a través del subtítulo y el lenguaje de signos".

En consideración a lo anterior, se formula la siguiente pregunta:

- 1. ¿Qué medidas valora adoptar la administradora única provisional para garantizar una buena prestación del servicio de interpretación en lenguaje de signos a que está obligada la Corporación RTVE, tanto en el canal 24h como en el resto de los pertenecientes a la Corporación?**

El 17 febrero de 2020, como resultado del proceso de licitación pública, la interpretación en lengua de signos de los telediarios de TVE en el canal 24H fue otorgada a un nuevo adjudicatario. En los días posteriores a esa fecha se recibieron

las quejas mencionadas por el Defensor, quejas que fueron inmediatamente trasladadas al adjudicatario, quien tomó las medidas necesarias para mejorar el servicio, y dejaron de recibirse reclamaciones por este tema.

Para garantizar la óptima prestación del servicio de interpretación en lengua de signos, la Corporación RTVE colabora estrechamente con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) y con el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE), las dos principales instituciones de referencia a nivel nacional en materia de lengua de signos. Asimismo, RTVE tiene contratos con otras empresas para la detección y el seguimiento de las emisiones con lengua de signos.

El compromiso de RTVE con la calidad de los servicios de accesibilidad es firme y, como consecuencia, con la calidad de la interpretación en lengua de signos en los programas que la incluyen.

Prueba de ello es, por ejemplo, la participación de RTVE en el Grupo de Trabajo del Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española, que elaboró la "Guía de buenas prácticas para la incorporación de la lengua de signos española en televisión", publicada por el Real Patronato sobre Discapacidad.

Madrid, a 31 de agosto de 2020

LA ADMINISTRADORA PROVISIONAL ÚNICA DE LA CORPORACIÓN RTVE



rtve
ADMINISTRADORA
PROVISIONAL ÚNICA

Rosa María Mateo Isasi