PROCEDIMIENTO DE QUEJA ANTE DEFENSOR DE LAS AUDIENCIAS

Objeto. Establecer de manera clara las etapas para presentar, admitir, tramitar y resolver una queja por una posible vulneración de los derechos de las audiencias, así como los supuestos de intervención de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) de conformidad con los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias.

I. Procedimiento paso a paso

1. Identificación de la posible vulneración

La persona radioescucha identifica el contenido, programa o publicidad que considera contrario a sus derechos o al Código de Ética. Es conveniente precisar estación, fecha, horario, expresiones cuestionadas y pruebas disponibles.

Fundamento: Arts. 41 y 44.

2. Presentación de la queja

La queja se presenta dentro de los 7 días siguientes a la transmisión, en el domicilio de la concesionaria, en el domicilio de la Persona Defensora o mediante el correo electrónico habilitado.

Fundamento: Arts. 39 y 45.

3. Revisión de requisitos

Debe incluir nombre e identificación oficial, correo electrónico para llevar a cabo todas las notificaciones, identificación del contenido, programa o publicidad, motivos de inconformidad y, en su caso, evidencia. La Persona Defensora no puede negarse a recibir una queja por estar incompleta.

Fundamento: Arts. 43 y 44.

4. Prevención y subsanación, cuando corresponda

Si faltan requisitos, la Persona Defensora prevendrá dentro de los 3 días siguientes a la recepción; la persona promovente tendrá un plazo no mayor a 5 días, contados desde el día siguiente a la notificación, para subsanar. La prevención suspende el plazo general de atención. Si no se subsana, podrá desecharse la queja; el desechamiento puede impugnarse ante la CRT.

Fundamento: Art. 45.

5. Admisión

Si cumple los requisitos, se admite la queja. Cuando hubo prevención, la Persona Defensora contará con 2 días, a partir del día siguiente al desahogo, para decidir sobre su admisión. La admisión se notificará a la persona radioescucha.

Fundamento: Arts. 45 y 46.

6. Requerimiento de informe y testigo de audio

Dentro de los 5 días posteriores a la admisión, la Persona Defensora requerirá a la concesionaria un informe de hechos y los testigos de audio correspondientes. La concesionaria tendrá 5 días para responder. La falta de entrega puede dar lugar a la intervención de la CRT.

Fundamento: Art. 46.

7. Análisis y determinación

Vencido el plazo del requerimiento, con o sin respuesta de la concesionaria, la Persona Defensora emitirá una determinación fundada y motivada que concluya si existió vulneración. La atención de la queja está sujeta al plazo general máximo de 20 días, con las suspensiones legalmente previstas.

Fundamento: Arts. 42 y 47.

8. Recomendación y publicación, si existe vulneración

Si determina una vulneración, la Persona Defensora emitirá una recomendación con acciones correctivas pertinentes. La determinación se notificará a las partes dentro de 3 días contados desde el siguiente a su emisión. La concesionaria publicará la recomendación en su portal y medios digitales dentro de veinticuatro horas.

Fundamento: Art. 47.

9. Respuesta y seguimiento

La concesionaria informará a la Persona Defensora, dentro de cinco días desde la notificación, las acciones realizadas para atender la recomendación. Podrá solicitar una prórroga justificada de hasta cinco días adicionales. Procederá el análisis de cumplimiento correspondiente.

Fundamento: Art. 48.

10. Eventual intervención de la CRT

La persona radioescucha puede solicitar la intervención de la CRT por falta de resolución o resolución extemporánea, dentro de los 5 días siguientes al vencimiento del plazo máximo para resolver. También existen supuestos específicos de intervención por desechamiento, falta de informe o incumplimientos en la atención de recomendaciones.

Fundamento: Arts. 45 a 49.

II. Diagrama del procedimiento

