

# Informe anual 2015

**DEFENSORA DE L'AUDIÈNCIA**

Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals

## Atenció a l'Audiència



1. La Defensora de l'Audiència i el Servei d'Atenció a l'Audiència.....	03
2. Balanç 2015 .....	04
3. Contactes per empresa i tipologia .....	07
4. Valoració de la resposta.....	08
5. Trucades telefòniques ateses.....	09
6. Rànquing dels 10 programes de Televisió de Catalunya amb més comunicats rebuts .....	10
7. Rànquing dels 10 programes del Grup d'Emissores de Catalunya Ràdio amb més comunicats rebuts .....	11
8. L'audiència a través de les xarxes socials .....	12
9. Els temes que han interessat més a l'audiència	
9.1. L'audiència a través de les xarxes socials .....	18
9.2. Programació: informatius, esports i programes.....	19
9.3. Canals i cobertura.....	29
9.4. Mitjans digitals.....	30
9.5. Menors .....	31
9.6. Llengua .....	32
9.7. Publicitat .....	33
9.8. Diversos .....	34
9.9. Fundació La Marató de TV3 .....	35

## 1. LA DEFENSORA DE L'AUDIÈNCIA I EL SERVEI D'ATENCIÓ A L'AUDIÈNCIA

La Defensora de l'Audiència i el Servei d'Atenció a l'Audiència (SAA) són el referent de la ciutadania en la defensa dels seus drets respecte a la programació i els continguts de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA). Constitueixen –juntament amb la cada vegada més rellevant participació de la ciutadania a través de les xarxes socials– una important via de comunicació entre l'audiència i els mitjans de comunicació audiovisual de la CCMA, a l'hora d'opinar sobre el seu servei i contribuir a millorar-ne la qualitat.

Laura Baladas és la Defensora de l'Audiència i la directora corporativa del Servei d'Atenció a l'Audiència, des d'octubre de 2014, responsable d'atendre les peticions i reclamacions que s'adrecen a aquest organisme.

La figura institucional de la Defensora reforça l'objectiu de compromís i voluntat de servei en tot el que està relacionat amb els drets de les persones, en la programació i continguts dels mitjans de la CCMA, amb especial atenció a la protecció a la infància i els col·lectius més vulnerables.

L'Estatut de la Defensora es va actualitzar seguint els objectius marcats pel Pla Director d'Estratègia Corporativa de la CCMA. El Consell de Govern de la CCMA en va aprovar la modificació el 22 de juliol de 2015.

## 2. BALANÇ 2015

Durant l'any 2015, el Servei d'Atenció ha rebut un total de 19.415 comunicacions a través del seu web. Les respostes que reben els comunicants són fruit d'un treball coordinat pel mateix Servei d'Atenció a l'Audiència.

El temps mitjà de resposta ha estat de 5,91 dies. S'ha produït una reducció significativa en el temps de resposta respecte de l'any anterior: s'ha passat de 10,63 dies el 2014 fins a gairebé la meitat durant el 2015. Això és degut principalment a la integració a l'eina del gestor del Servei d'Atenció dels diferents equips dels programes i departaments, que han contribuït a donar un impuls a la resolució i redacció de les respostes.

La majoria de les comunicacions de l'audiència corresponen a consultes, comentaris i suggeriments sobre la programació dels nostres mitjans. Les comunicacions qualificades pels usuaris com a queixes representen un 13,11% del total.

El volum de comunicats específicament adreçats a la Defensora –631 en total– representen un lleuger augment, a causa de la campanya d'uns espectadors molestos amb unes imatges de maltractament animal en un episodi d'“El foraster”.

El volum total de trucades al 902 22 54 30 ha estat de 13.612 i el grau de satisfacció s'ha marcat en un 4,46 d'un màxim de 5.

Un aspecte destacat aquest 2015 ha estat la contribució del Servei d'Atenció en la millora en la resolució de les incidències tècniques, mitjançant la utilització de l'opció de la bidireccionalitat que facilita l'eina del gestor. A través d'aquesta fórmula, l'usuari pot aportar més dades sobre la incidència en qüestió i els nostres serveis tècnics –tant d'enginyeria, com d'informàtica, com de mitjans digitals– tenen més elements i dades per resoldre els problemes amb més celeritat i eficiència. Contribuïm d'aquesta manera també a la promoció de la innovació tecnològica a l'hora de posar a l'abast de la ciutadania uns continguts d'alt nivell de qualitat.

L'ús de les xarxes socials segueix guanyant rellevància per interactuar amb la nostra audiència. En aquest exercici –un any excepcional amb tres eleccions–, els temes que més transcendència i volum han generat han estat centrats en l'àmbit polític d'una manera destacada. El segon lloc l'han ocupat els comentaris al voltant de l'actualitat i les victòries esportives del Barça i, en tercer lloc, els comentaris sobre diferents temes vinculats a La Marató de TV3.

En un ordre més específic, els temes que podem destacar per l'interès generat durant l'últim any són els següents:

### **Aplicacions del nou portal**

Al Servei d'Atenció es reben consultes, queixes i suggeriments relacionats amb els serveis que oferim a través del nostre portal. Des de les dificultats de reproduir vídeos de 3alacarta fins a l'accés als directes amb “time shifting” i “streaming” adaptatiu. Setmanalment treballem amb la relació d'incidències tècniques, en els quals intervenim diferents àrees de la CCMA. Gràcies, en part, als comentaris i suggeriments que ens ha traslladat l'audiència, Mitjans Digitals ha millorat la visibilitat de l'accés a la graella de programació.

### **Resintonització de freqüències – iCat**

El maig de 2015 hi va haver la resintonització de freqüències per poder seguir els “Telenotícies comarques” en HD i es va organitzar un operatiu per informar la ciutadania d'aquesta circumstància. Des del Servei d'Atenció s'ha

donat informació i s'ha publicat una notícia sobre el tema al blog de la Defensora.

Així mateix, TV3 ha posat en marxa una àmplia campanya informativa en què s'explica aquest procés.

Els canvis en la graella d'iCat, l'octubre de 2015, van provocar consultes per part dels usuaris sobre el compromís de la CCMA amb la divulgació i promoció de la cultura, que lògicament la CCMA manté d'una manera decidida si bé, més enllà d'aquesta voluntat, la situació actual que afecta els recursos econòmics i humans obliga, en alguns casos, a fer ajustos concrets en els nostres espais i canals.

### **Any electoral – campanya d'estiu**

El 2015 ha estat un any amb tres eleccions a Catalunya. Destaca la incidència davant la junta electoral de la campanya d'estiu per l'eslògan de la cançó de TV3.

## **Petició retirada d'imatges**

Durant el 2015 han arribat, per la via del Servei d'Atenció, comunicacions relacionades amb la petició de retirada d'imatges del nostre portal de persones que es consideren afectades o perjudicades per unes imatges que ja no tenen actualitat informativa. S'està treballant amb Serveis Jurídics i Mitjans Digitals per formalitzar un protocol d'actuació aplicable a aquestes circumstàncies i que doni garanties a les persones i es preservi també el dret a la informació.

## **Llengua**

El compromís per vetllar pel bon ús del català és una de les responsabilitats dels mitjans de la CCMA i sobre el qual hi ha més comunicats. Els comentaris de l'audiència sobre aspectes lingüístics reben la resposta adequada per part del Departament d'Assessorament Lingüístic.

## **Paritat**

La igualtat efectiva de dones i homes en les tertúlies de la CCMA també ha estat present en determinades comunicacions de l'audiència, sobre tot a partir de l'entrada en vigor de la Llei 177/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

## **Càsting fraudulent sèrie "Merlí"**

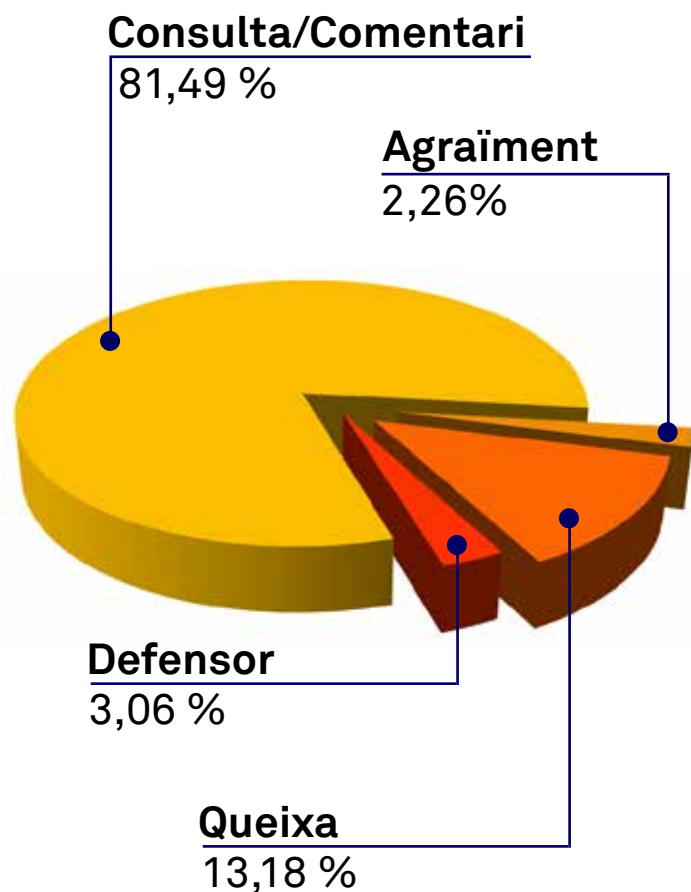
Un pare d'un menor ens va advertir d'un ús il·legítim de la nostra marca, en relació amb un suposat càsting per a la segona temporada de "Merlí". Es va posar en coneixement dels Serveis Jurídics i els Mossos d'Esquadra també en van ser informats.

## **Animalistes: "El Foraster" / "Blancaneu"**

Les persones que actuen en defensa dels animals quan veuen i/o senten o fins i tot perceben que en algun dels nostres mitjans s'ha exhibit algun maltractament són molt actives a les xarxes. Estan associades i actuen coordinadament per fer-nos arribar la seva queixa i malestar. Ha estat així en el cas d'un

episodi d'"El foraster", en què es veia una descàrrega elèctrica a un gos pastor, i per l'emissió de la pel·lícula "Blancaneu", perquè hi apareixen imatges de corrides de toros.

### 3. CONTACTES PER EMPRESA I TIPOLOGIA



DEFENSORA DE L'AUDIÈNCIA	Comunicats	Temps mitjà resposta (dies)
	631	6,55
	<b>631</b>	<b>6,55</b>

TELEVISIÓ DE CATALUNYA	Tipologia	Comunicats	Temps mitjà resposta (dies)
	Consulta/Comentari	11.578	5,62
	Queixa	2.051	5,02
	Agraïment	286	3,52
		<b>13.916</b>	<b>5,49</b>

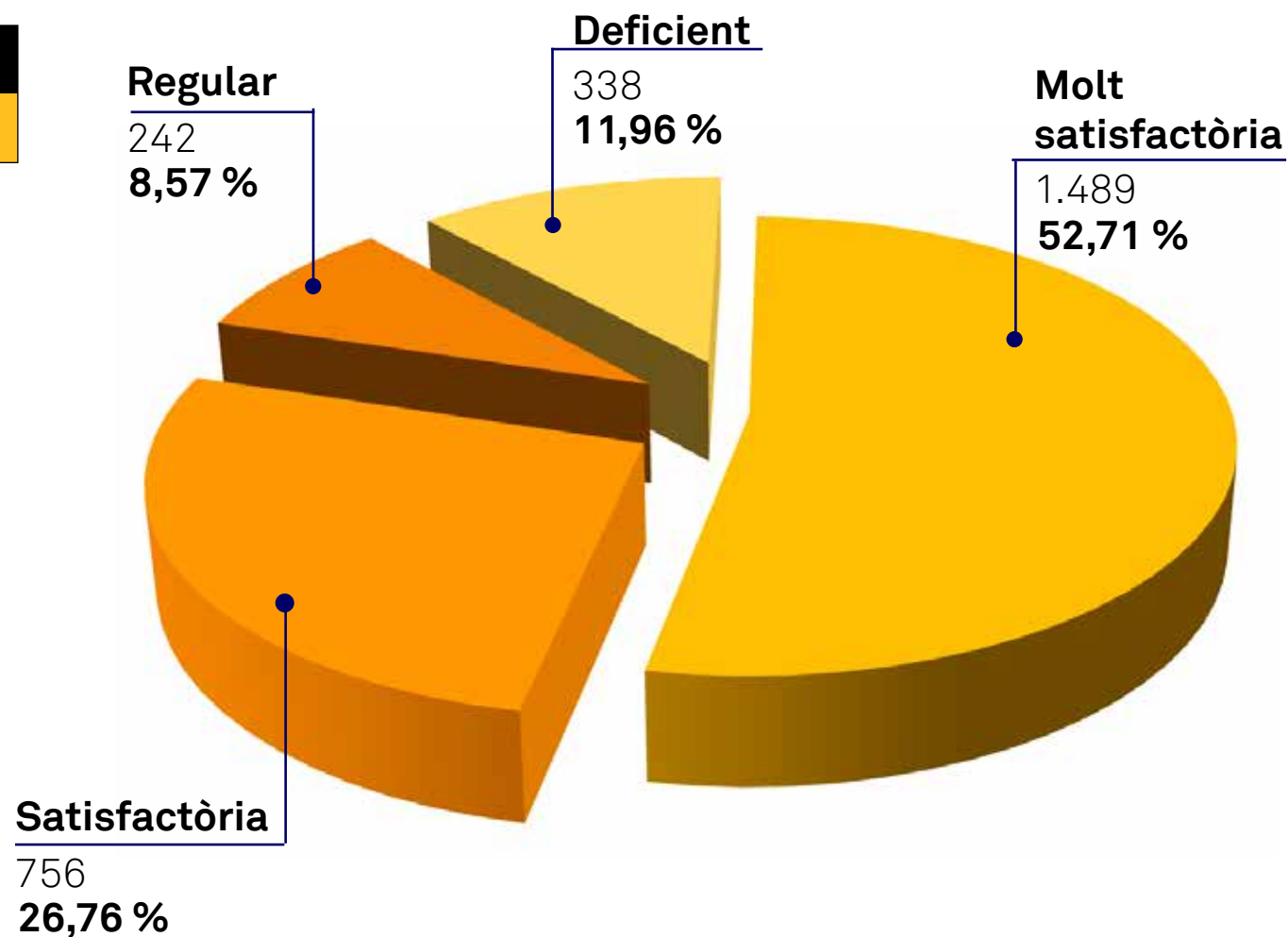
GRUP D'EMISSORES CR	Tipologia	Comunicats	Temps mitjà resposta (dies)
	Consulta/Comentari	2.887	8,56
	Queixa	369	7,08
	Agraïment	106	10,24
		<b>3.362</b>	<b>8,45</b>

FUNDACIÓ LA MARATÓ TV3	Tipologia	Comunicats	Temps mitjà resposta (dies)
	Consulta/Comentari	1.325	3,78
	Queixa	127	3,48
	Agraïment	47	5,51
		<b>1.499</b>	<b>3,81</b>

<b>TOTAL</b>	<b>19.415</b>	<b>5,91</b>
--------------	---------------	-------------

## 4. VALORACIÓ DE LA RESPOSTA

Total	
2.825	100,00%





## 5. TRUCADES TELEFÒNIQUES ATESES

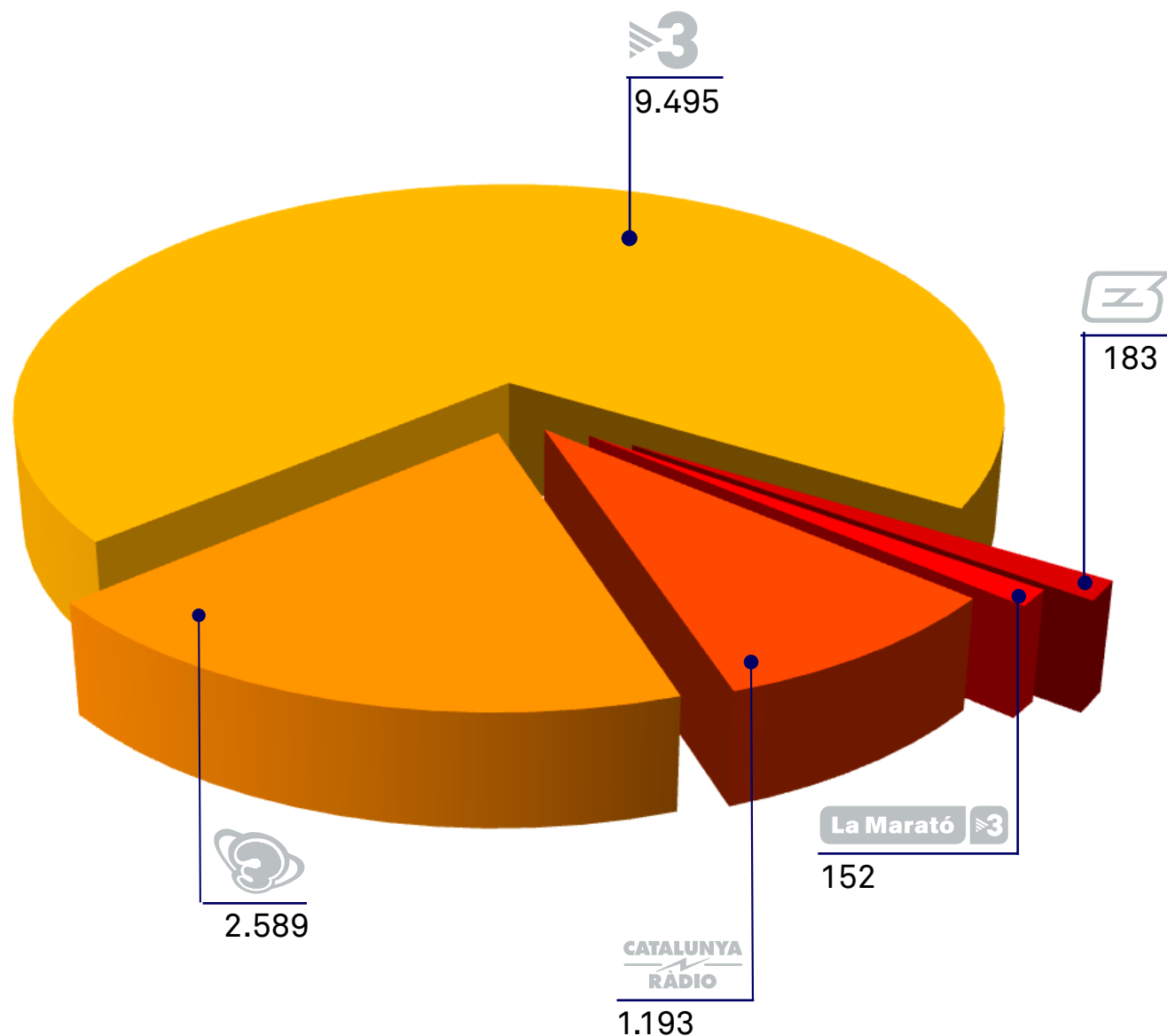


Total trucades

13.612

RESPOSTA TRUCADA  
GRAU DE SATISFACCIÓ  
(De l'1 al 5)

	4,46
	4,50
	4,38
	4,73
	4,38



## 6. RÀNQUING DELS 10 PROGRAMES DE TELEVISIÓ DE CATALUNYA AMB MÉS COMUNICATS REBUTS



Programa	Agraïment	Consulta/ comentari	Queixa	Comunicats	Temps mitjà resposta (dies)
El foraster	7	110	596	713	3,67
Telenotícies	7	383	182	572	9,61
Els matins	13	431	66	510	5,12
El Faro, cruïlla de camins	3	416	77	496	1,80
Info K	57	367	38	462	10,46
Divendres	2	242	44	288	5,95
Espai Terra	1	206	30	237	3,85
30 minuts	12	170	25	207	12,97
Oh Happy Day	5	154	24	183	1,06
Cites	8	132	29	169	2,58
<b>RESUM</b>	115	2.611	1.111	3.837	5,84

## 7. RÀNQUING DELS 10 PROGRAMES DEL GRUP D'EMISSORES DE CATALUNYA RÀDIO AMB MÉS COMUNICATS REBUTS



Programa	Agraïment	Consulta/ comentari	Queixa	Comunicats	Temps mitjà resposta (dies)
El matí de Catalunya Ràdio	27	535	108	670	3,33
L'ofici de viure	10	178	17	205	16,32
La tribu de Catalunya Ràdio	4	133	30	167	6,20
La transmissió d'en Puyal	7	132	21	160	12,31
El suplement	8	107	23	138	9,76
En guàrdia!	5	63	6	74	3,13
L'oracle	2	43	21	66	12,21
La nit dels ignorants 2.0	6	41	2	49	2,20
El club de la mitjanit	5	32	10	47	12,65
Mans		40	3	43	16,74
<b>RESUM</b>	<b>74</b>	<b>1.304</b>	<b>241</b>	<b>1.619</b>	<b>7,65</b>

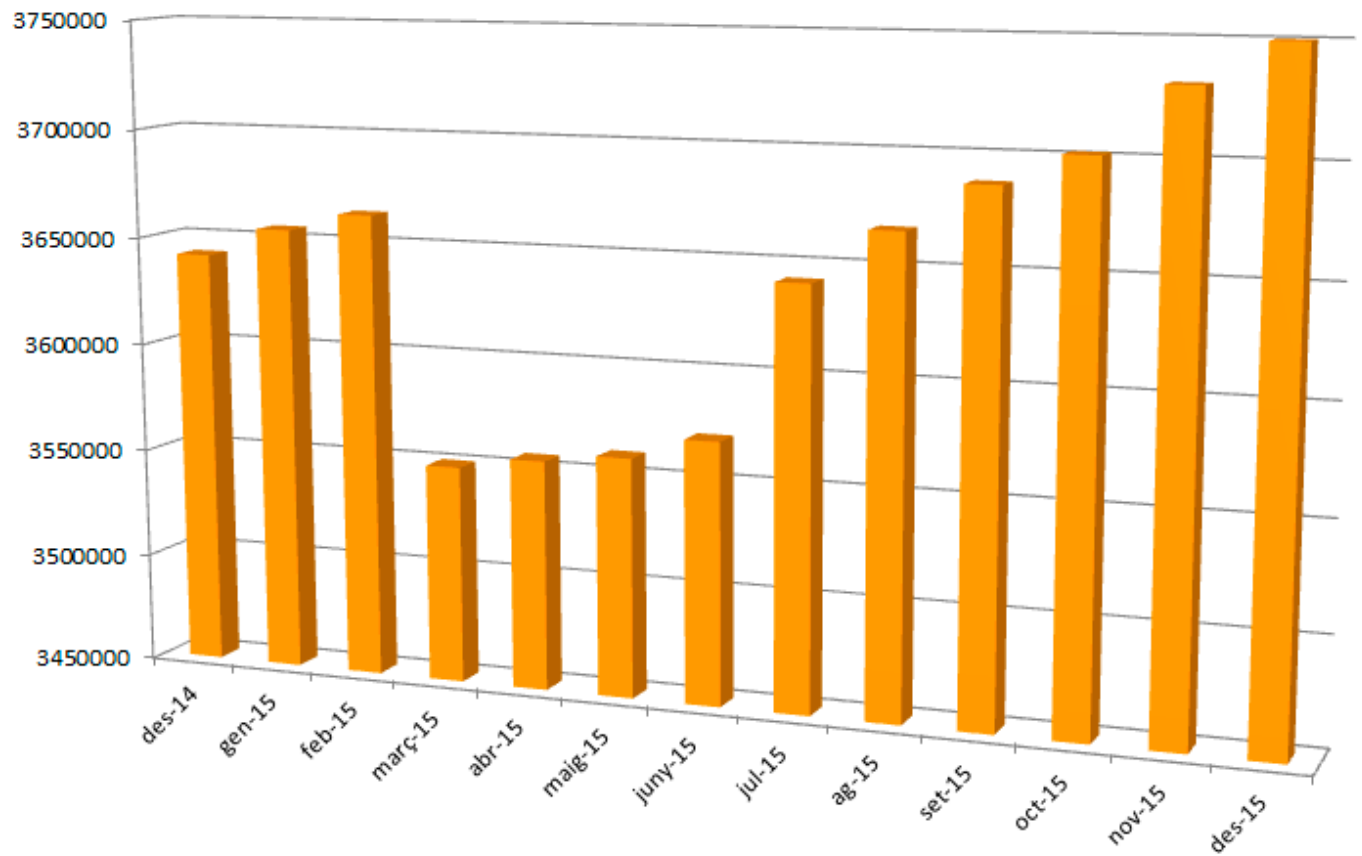
## 8. L'AUDIÈNCIA A TRAVÉS DE LES XARXES SOCIALS

### 8.1-FACEBOOK / TELEVISIÓ DE CATALUNYA

Evolució dels seguidors



3



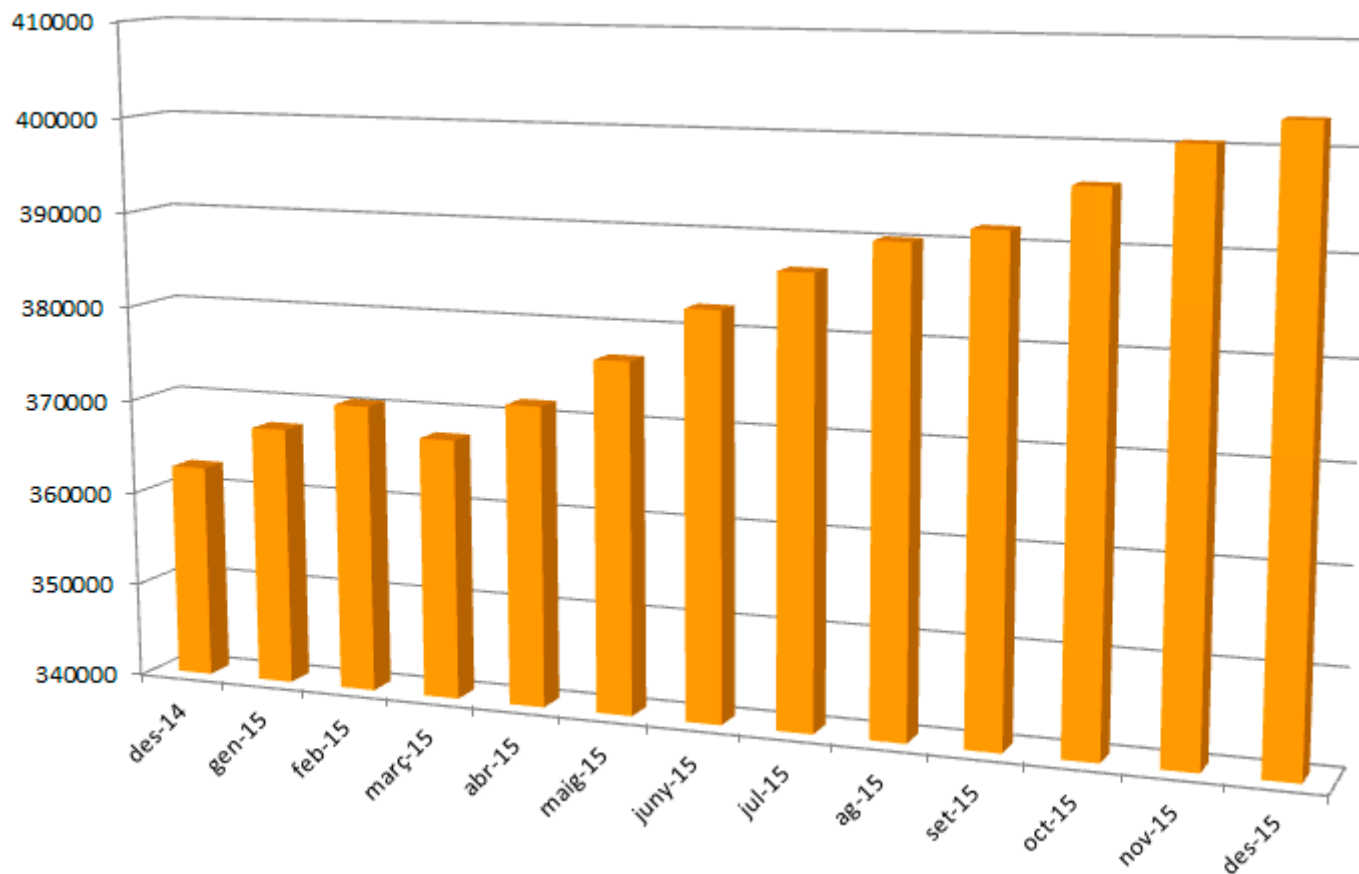
Gener 15	Desembre 15	Creixement
3.654.977	3.749.761	3,0%

## 8.2-FACEBOOK / GRUP D'EMISSORES DE CR

Evolució dels seguidors

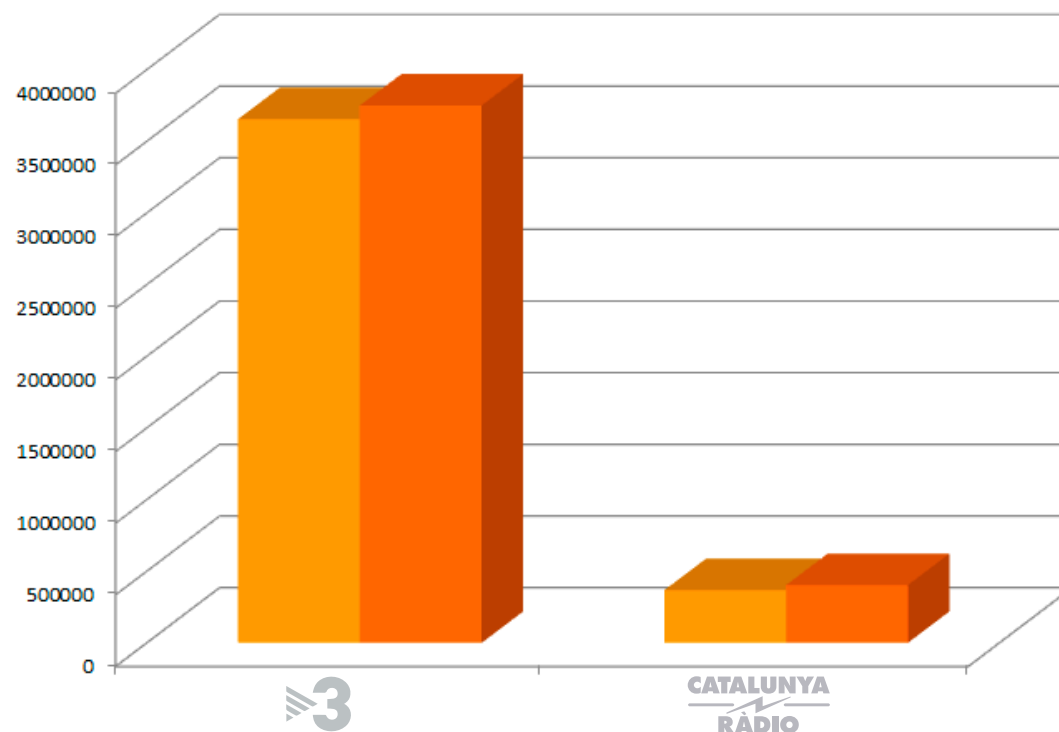
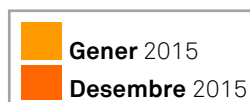


**CATALUNYA**  
**RÀDIO**



Gener 15	Desembre 15	Creixement
367.351	402.924	11,1%

### 8.3-FACEBOOK / TOTAL CCMA



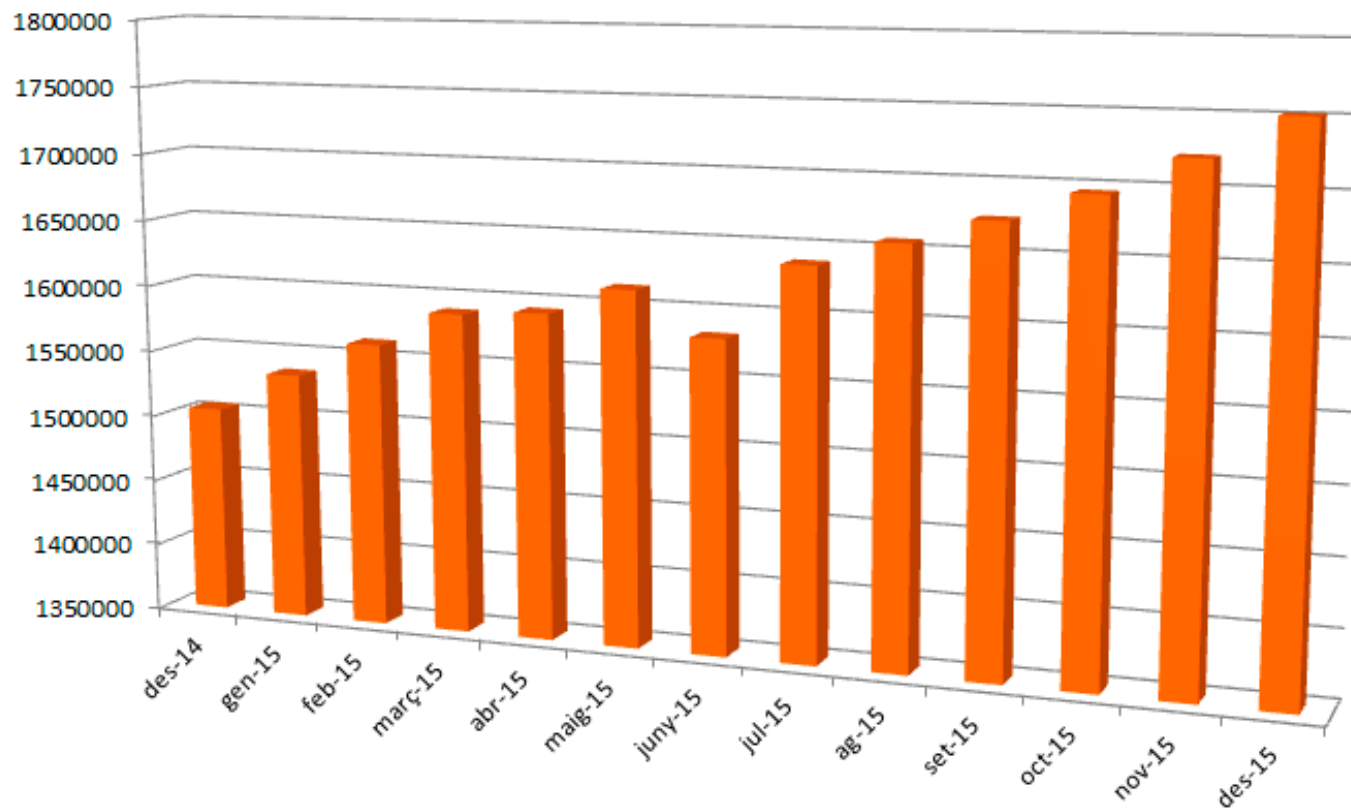
	Gener 15	Desembre 15	Creixement
<b>3</b>	3.654.977	3.749.761	3,0%
<b>CATALUNYA RÀDIO</b>	367.351	402.924	11,1%
<b>TOTAL</b>	4.022.328	4.152.685	3,7%

## 8.4-TWITTER / TELEVISIÓ DE CATALUNYA

Evolució dels seguidors



3

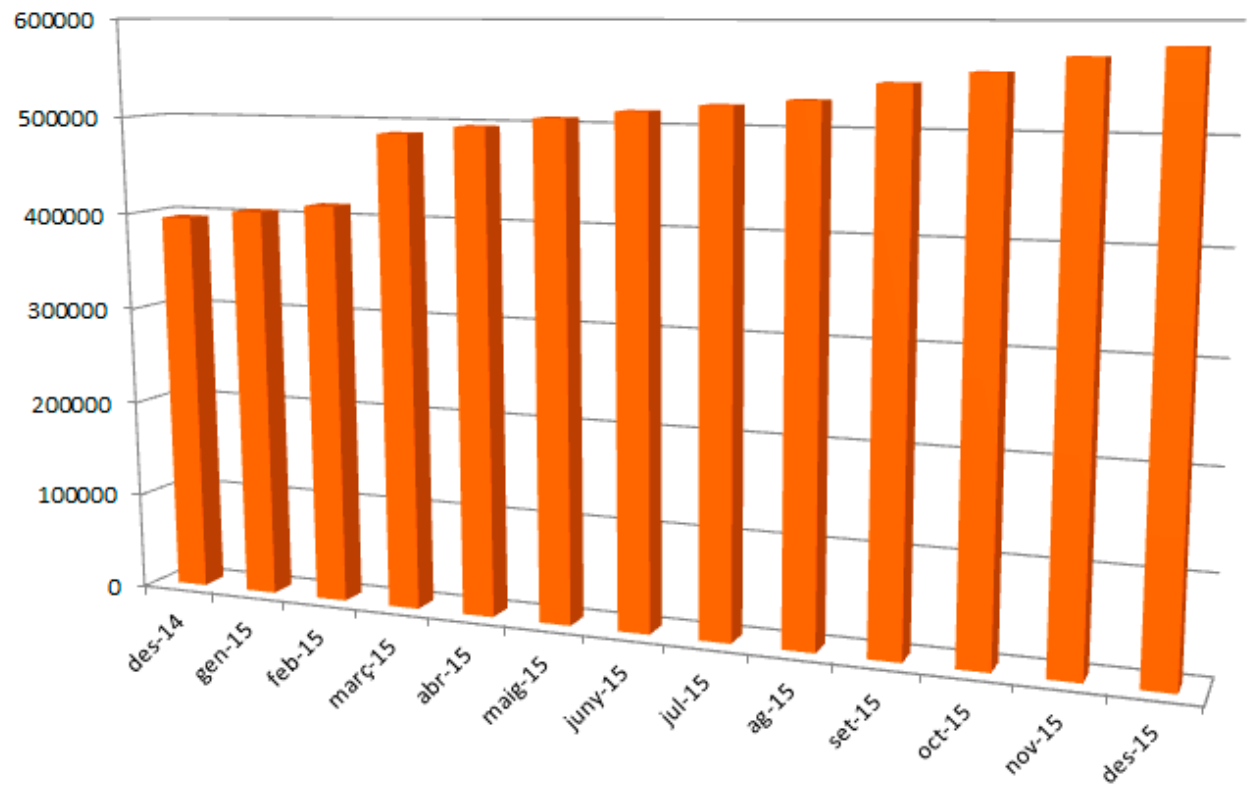


Gener 15	Desembre 15	Creixement
1.535.056	1.751.222	16,4%

Evolució dels seguidors



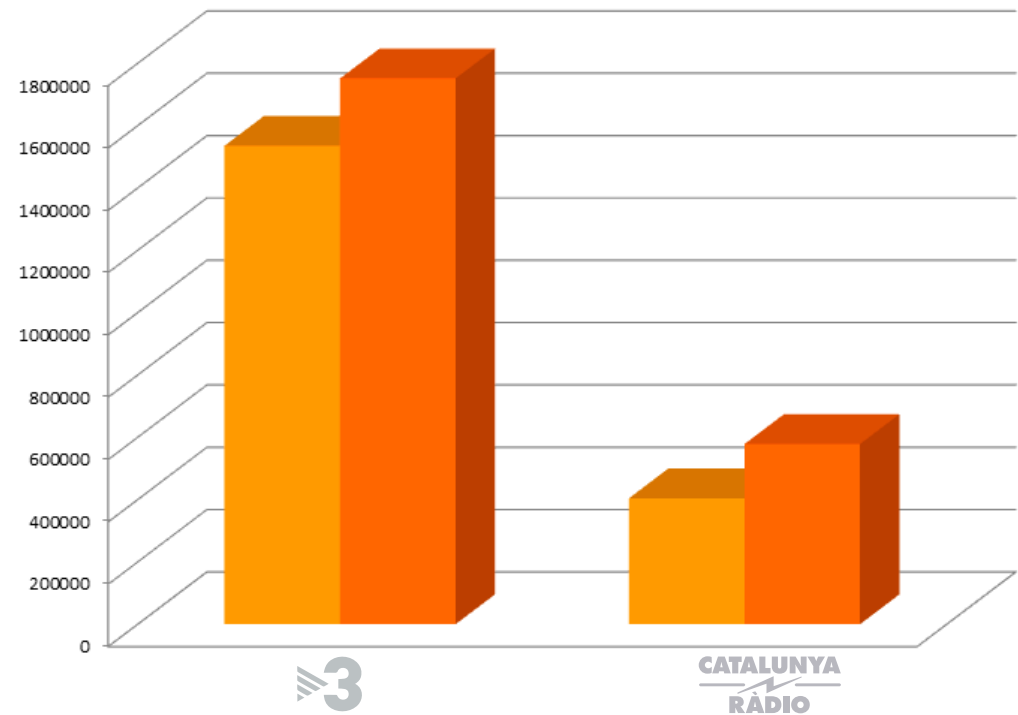
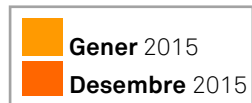
**CATALUNYA**  
RÀDIO



Gener 15	Desembre 15	Creixement
404.028	577.992	46,4%



## 8.6-TWITTER / TOTAL CCMA



	Gener 15	Desembre 15	Creixement
3	1.535.056	1.751.222	16,4%
CATALUNYA RÀDIO	404.028	577.992	46,4%
<b>TOTAL</b>	<b>1.939.084</b>	<b>2.329.214</b>	<b>22,6%</b>

## 9. ELS TEMES QUE MÉS HAN INTERESSAT A L'AUDIÈNCIA

### 9.1 L'AUDIÈNCIA A TRAVÉS DE LES XARXES SOCIALS

La connectivitat dels ordinadors i els telèfons intel·ligents i l'increment progressiu de l'ús de les aplicacions destinades a mòbils i tauletes fan que el nombre de seguidors que es connecten i utilitzen les xarxes socials vinculades a canals i programes sigui cada vegada més gran.

Les xifres del 2015 donen un 3,7% d'augment de seguidors de Facebook, amb una xifra total anual de 4.152.685 persones registrades a la xarxa, i els usuaris de Twitter s'han incrementat un 22,6% amb un total de 2.329.214 seguidors.

Pel que fa als temes sobre els quals s'han manifestat els usuaris de les xarxes socials, en un any excepcional amb tres eleccions, han estat els comentaris centrats en l'àmbit polític. El segon lloc l'han ocupat els comentaris al voltant de l'actualitat

i les victòries esportives del Barça i, en especial, pel debat a la presidència del FC Barcelona. Al tercer lloc, hi trobem els comentaris sobre diferents temes vinculats a La Marató de TV3.

## 9.2. PROGRAMACIÓ: INFORMATIUS, ESPORTS I PROGRAMES

### 9.2.1. INFORMATIUS

#### Telenotícies

Els informatius concentren la majoria de comunicats de l'audiència. Fonamentalment manifesten opinions personals i subjectives sobre els continguts i la manera de presentar-los i es proposen altres enfocaments sobre diferents temes. Es manté el fet de centrar les queixes o recomanacions en un informatiu en concret, sense tenir en compte que hi ha un circuit de 24 hores ininterrompudes del canal 3/24 en què s'amplien o es complementen moltes informacions.

El volum més important de comunicats han fet referència a la mida i la velocitat dels subtítols –que dificulten la lectura–, les declaracions en versió original, errades tècniques i humanes, diferents valoracions sobre la informació meteorològica, i la percepció d'un protagonisme excessiu de Barcelona en els

programes electorals. Es reben queixes pel fet que les presentadores vagin sense mànigues o en màniga curta a l'hivern, en contraposició al tipus de vestuari dels homes.

La cobertura informativa dels nostres professionals de la catàstrofe aèria de Germanwings al març i dels atemptats de París al novembre ha estat, en general, molt ben valorada per part de l'audiència.

#### Sense ficció

L'emissió del documental sobre el contraban de tabac a la Seu d'Urgell emès el 2 de juny va causar malestar en alguns espectadors de la zona per la imatge de la ciutat de la Seu d'Urgell i del territori. Els responsables del programa van lamentar que la reflexió generés una valoració negativa en ciutadans de la comarca.

S'han rebut nombroses felicitacions per la reemissió d'"Els internats de la por".



### **30 minuts**

Ha rebut un gran nombre de felicitacions per com aborda els temes i per la qualitat periodística del programa. És el programa que rep més peticions per part d'estudiants i professors per fer-ne un ús acadèmic.

Van suscitar diverses comunicacions el reportatge sobre el suïcidi i la crítica a la falta de presència de dones en el programa sobre el debat polític.

### **.Cat**

Ens arriben comunicats amb opinions molt contrastades en funció dels temes tractats i dels convidats. El programa dedicat a l'anàlisi de la sanitat a Catalunya va provocar la reacció del Col·legi Oficial d'Infermeres i Infermers de Barcelona, perquè consideraven que hi no van tenir una representació adequada.

### **Més 324**

Sobre el programa de debat i anàlisi política conduït per Xavier Graset s'han rebut comentaris sobre el canvi de presentador i sobre l'entrevista a un exmembre de Terra Lliure.

### **InfoK**

L'“InfoK” ocupa el quart lloc en el rànquing de comunicats. La gran majoria provenen de mestres i estudiants que proposen que el programa es faci ressò d'algun projecte educatiu. Joves espectadors feliciten el programa i la cadena per la selecció de temes.

## Catalunya Informació

L'emissora Catalunya Informació concentra bona part dels comunicats que arriben en referència als serveis informatius. A banda de qüestions més subjectives com la línia editorial –uns a favor i d'altres en contra–, es fa referència a la presència, segons alguns, de continguts esportius en detriment d'espais culturals i de societat. La preocupació pel centralisme de Barcelona a l'emissora també ha generat alguna comunicació.



**CATALUNYA**  
**RÀDIO**

### 9.2.2. ESPORTS

Les informacions esportives representen un important percentatge de comunicats, amb alguns temes puntuals i d'altres més generals, que es van repetint de manera cíclica.

Les modificacions de programació per fer el seguiment d'algun esdeveniment esportiu causa malestar a alguns espectadors.

Les eleccions a la presidència del Barça han generat força comunicats per la intensitat de la informació que s'hi ha dedicat, en especial per la celebració del debat entre els candidats a la presidència del club per TV3.

La transmissió de les celebracions del Barça ha motivat queixes per part de seguidors d'altres equips i esports.

Una altra línia de comunicats demana més atenció a esports minoritaris i als equips femenins. També hi ha hagut el recurrent missatge que ens referim a qualsevol activitat del Barça i no de l'Espanyol.

Finalment, alguns comunicants exposen que hi ha una certa barreja de temes d'actualitat política i esport.

També s'han rebut queixes per la geolocalització de les transmissions esportives per internet.



A Catalunya Ràdio, els comentaris que ens han arribat de l'audiència se centren més en aspectes al voltant de les retransmissions esportives. De vegades són qüestions al marge de l'esport: consideracions subjectives sobre l'estil, coneixement i criteri de les persones que fan la narració de la competició que sigui.

The logo for Catalunya Ràdio is displayed on a solid orange rectangular background. It features the word "CATALUNYA" in a bold, white, sans-serif font at the top. Below it is a white lightning bolt symbol, and at the bottom is the word "RÀDIO" in the same bold, white, sans-serif font. The lightning bolt is positioned between two horizontal white lines that extend to the left and right edges of the text.

### 9.2.3. PROGRAMES

Com és habitual, l'apartat de programes genera un gran nombre de comunicats, amb expressions de visions i sensibilitats diferents que són el reflex unes graelles construïdes amb molts espais heterogenis.

#### APM?

Es dona la circumstància que hi ha persones que donen el consentiment per a la gravació de la seva imatge i després demanen que no surtin al·legant que els pot perjudicar.

#### Catalunya Experience

Han arribat algunes comunicacions en el sentit que el programa s'hauria de fer amb gent d'aquí i no amb estrangers.

#### Cites

A partir del capítol 12 no es va poder seguir la sèrie des de l'estranger, la qual cosa va provocar peticions d'aclariment sobre els drets d'emissió de la sèrie per part dels nostres espectadors. Se'n va fer una notícia al blog de la Defensora.

#### Com som

Van arribar algunes crítiques al programa, qüestionant-ne la qualitat.

#### Divendres

Opinions contrastades sobre el canvi de presentadors en la nova temporada. Comentaris també sobre els col·laboradors, els convidats i la manera com s'aborden els temes al programa. La gran varietat de temes que es tracten –que van des de qüestions mèdiques i científiques fins a l'actualitat política i social, nacional i internacional– genera sovint consultes per part de l'audiència. En especial, també arriben notificacions dels habitants de la població visitada pel programa.

#### Economia en colors

El sindicat CCOO va formular una crítica a l'enfocament del programa. Es van traslladar algunes aportacions per, en la seva opinió, contrastar i millorar el que es deia en el programa per part d'economistes i altres professionals.





## **El documental**

L'emissió del documental "Desmuntant Leonardo" va motivar alguna crítica tot i ser un treball que es movia en el terreny de la conjectura històrica.

## **El Faro**

La telenovel·la "El Faro" ocupa el quart lloc en el rànquing de comunicats adreçats al Servei d'Atenció. Sobretot, reclamen poder veure el capítol del dia al 3alacarta o perquè no troben un capítol determinat. També hi ha espectadors que consideren que la sèrie no té el nivell de programes de ficció que emet TV3. L'atura da de les emissions en la graella de l'estiu va suscitar que molts espectadors ens contactessin per demanar quan tornaria a reprendre's la sèrie amb nous capítols.

## **El foraster**

"El foraster" ha ocupat aquest 2015 el primer lloc en el rànquing de comunicats que han arribat al Servei d'Atenció: en total, 713 comunicacions. Arriben peticions d'ajuntaments i particulars perquè el seu poble sigui protagonista i amfitrió d'"El foraster".

Al febrer van arribar nombrosos comunicats sobre unes imatges d'un gos pastor que rep una descàrrega elèctrica per part del seu amo. La direcció d'Antena i Programació, a partir de la reacció de l'audiència a través dels comunicats rebuts al Servei d'Atenció, va decidir que aquest capítol no entrés a la roda de les reemissions.

## **El gran dictat**

El concurs "El gran dictat" ha generat opinions sobre el presentador; també qüestionen la selecció i participació dels concursants, i es manté l'alt nivell d'exigència lingüística per part d'alguns comunicants. Es van detectar problemes tècnics en l'aplicació del joc per a dispositius mòbils, la qual cosa va fer que el personal tècnic de Mitjans Digitals tingués més elements per solucionar la incidència.

## **Els matins**

El comportament i l'actitud dels tertulians i/o col·laboradors genera comentaris contraposats per part dels espectadors, així com el canvi de la presentadora que es va produir a partir del setembre.

La tipologia de l'espai que presenta la col·laboradora Empar Moliner genera alguna controvèrsia, perquè no sempre s'entén de la mateixa manera per part dels espectadors.

## **Espai Terra**

El programa "Espai Terra", que té tot sovint participació de l'audiència, genera principalment consultes relacionades amb "El joc de Catalunya", lligades a les preguntes i la classificació. Arriben també peticions de col·laboració per als presentadors i oferiment de premis per als sortejos del programa i moltes propostes de reportatges.

## **La Riera**

Opinions contrastades sobre la qualitat dels guions i les trames. Es qüestiona la idoneïtat d'algunes escenes que poden ferir la sensibilitat i hi ha nombroses consultes referides a l'entorn, al mobiliari i al vestuari dels protagonistes.

### **Merlí**

El canvi d'hora d'emissió a partir capítol 4 va provocar que hi hagués famílies que trobaven que es feia massa tard. Hi va haver alguna referència a l'absència de dones filòsofes, la qual cosa serà objecte de revisió en la segona temporada, segons van expressar els autors de la sèrie.

S'han rebut també felicitacions pel contingut de la sèrie per part de personal docent.

Des del Servei d'Atenció es va detectar, a partir de la consulta d'un pare, la convocatòria d'un càsting fraudulent dirigit a nois per a la suposada realització de la segona temporada. Els Serveis Jurídics van intervenir-hi, amb participació del cos de Mossos d'Esquadra, per aturar-ho.

### **Oh Happy Day**

Comentaris i opinions oposades sobre la composició del jurat, i sobre les manifestacions dels membres del jurat a l'hora de valorar les actuacions dels grups musicals. S'han rebut moltes peticions per assistir de públic a la gravació del programa.

### **Polònia – Crackòvia**

“Crackòvia” i “Polònia”, líders destacats d'audiència, generen poca controvèrsia en comparació amb altres programes. L'humor i la sàtira d'aquests programes són ben entesos per part de l'audiència, llevat d'alguna observació sobre el vocabulari que s'utilitza en algun gag. En el cas de “Crackòvia” arriben comentaris sobre la qualitat del programa en comparació amb la versió anterior, que consideren ara inferior.

### **Retrats**

Alguns convidats han provocat reaccions contraposades de l'audiència, sobretot quan abordaven matèries relacionades amb la salut i la ciència. Des de l'interès per contactar-hi directament fins a la denúncia de falta de rigor científic.

### **Sala 33**

Al gener es va emetre el documental “Ciutat morta”, amb la versió final que l'autoritat judicial va dictaminar, la qual cosa va provocar la queixa d'alguns espectadors que al·legaven censura per part de TV3.



### **El matí de Catalunya Ràdio**

El programa “El matí de Catalunya Ràdio” genera el nombre més alt de comunicats.

Mònica Terribas és objecte de molts comentaris elogiosos i d’altres de crítics, així com dels tertulians regulars del programa. Majoritàriament, ens traslladen observacions sobre el llenguatge. Els temes relacionats amb l’educació, religiosos i polítics són els que més reacció provoquen en els nostres oients. S’utilitza la via del Servei d’Atenció per traslladar cap al programa informació d’alguna activitat o esdeveniment que se celebra al territori.

Arriben comentaris sobre els problemes que ocasionalment es produeixen amb el podcast de la tertúlia del programa.

### **El suplement**

A partir del setembre, Ricard Ustrell va agafar el relleu de Sílvia Còppulo en la conducció del programa. Han arribat comunicats elogiosos i crítics cap a tots dos professionals i el conjunt del programa.

### **Els optimistes**

El programa va ser objecte d’algunes crítiques pel tipus d’humor de determinades seccions i pels errors lingüístics.

### **En guàrdia!**

Les comunicacions sobre el programa se centren en el servei de podcast, demanen com es pot accedir als programes antics amb finalitats docents o de col·lecció.

### **L’oracle**

És un programa que també ha tingut canvi de realitzador, la qual cosa ha provocat opinions en contra i a favor per part dels oients.

### **La Tribu**

El programa de tarda de Catalunya Ràdio és el tercer en nombre de comunicats. Arriben comentaris i consultes sobre les entrevistes i seccions del programa. Destaquen les queixes relacionades amb el tipus d'humor del programa, dedicat, segons ens han expressat, a ridiculitzar la gent amb trucades sorpresa i que s'han deixat de fer.

### **La TdP**

És el quart programa en el rànquing de comunicats, moltes vegades vinculats a la recepció de les transmissions per Smart TV, consultes sobre l'emissió sense retard i sincronitzada amb el senyal televisiu de TDT. Arriben comunicats sobre les opinions expressades pels col·laboradors i col·laboradores que no estan relacionades, segons els comunicants, estrictament amb la retransmissió del partit.

### **La vida**

Es va gestionar la queixa d'una associació cultural gitana sobre el tracte rebut per un grup de joves gitanos convidats al programa.

### **Les mil i una nits**

“Les mil i una nits” ha rebut crítiques qüestionant l'hora d'emissió i la temàtica del programa.

### **Tarda Tardà**

Van arribar missatges de condol per la mort de Jordi Tardà, de lloança cap a la seva trajectòria a Catalunya Ràdio i d'interès cap el seu arxiu musical.

### 9.3. CANALS I COBERTURA



Complint el mandat de la Unió Europea, la CCMA va culminar el trasllat dels canals afectats a les noves freqüències assignades el 31 de gener de 2015.

Aquest ajust va obligar els espectadors a resintonitzar els canals o a fer ajustos a les antenes.

Abans de la implementació de TV3HD a les comarques de Girona, es van rebre comunicats sobre els problemes de recepció que hi havia, que feien que veiessin la desconexió de Barcelona.

A partir del 6 de maig el canal TV3HD va canviar els seus paràmetres tècnics i va caldre tornar a sintonitzar els aparells de televisió que no van fer-ho automàticament. A les demarcacions de Girona, Tarragona, Lleida i la Vall d'Aran ja es poden seguir les emissions en alta definició a través del canal TV3HD.

Hi ha hagut espectadors que van detectar que les emissions havien perdut qualitat i s'han evidenciat problemes amb alguns models de Smart TV.



Arriben qüestions puntuals sobre avaries o problemes tècnics de recepció que són ateses amb molta immediatesa per part dels responsables tècnics de Catalunya Ràdio.

## 9.4. MITJANS DIGITALS



Les incidències que hi va haver amb el canvi del nou portal a finals del 2014 es van anar allargant durant els primers mesos del 2015.

Han arribat comunicats sobre les dificultats de reproducció de vídeos al portal, que no es pot accedir a la totalitat dels programes, problemes amb els directes i amb el reproductor avançat.

També hi ha hagut queixes per l'eliminació del servei de podcast en televisió, els problemes que genera en alguns espectadors la geolocalització de continguts i la petició de retirada de fotografies al portal. N'hi ha que fan referència a la recuperació de programes antics, als entrebancs per veure programes en directe, i consultes sobre l'accés de continguts a través dels televisors connectats.



La reivindicació per part dels oients de la recuperació del l'opció "Tot, hora a hora" ha arribat tant per part de particulars com de representants d'entitats i associacions. Els comunicats al voltant de la dificultat de seguir els directes i dels talls en la recepció que alguns usuaris exposen són reportats als serveis tècnics per a la seva resolució.

## 9.5. MENORS

El Servei d'Atenció telefònica ha atès 2.589 trucades relacionades amb el Club Super3 durant el 2015 principalment dirigides a resoldre aspectes sobre el carnet, les invitacions i la Festa dels Súpers.

Segueixen havent-hi periòdicament peticions per a l'emissió de sèries juvenils, en especial "One piece" i "El Detectiu Conan".

Davant l'aparició d'un menor en un dels nostres programes, hi ha hagut algun progenitor que ens ha qüestionat el permís per fer-ho.



## 9.6. LLENGUA

Les observacions sobre la llengua són habituals. Fan referència a tots els departaments i programes de la CCMA i posen de relleu l'interès de la nostra audiència per l'ús del llenguatge i l'elevada exigència lingüística als nostres mitjans.

De vegades els nostres espectadors detecten incorreccions lingüístiques en les nostres emissions que no s'haurien d'haver produït i serveixen per fer-ho notar a les persones que hi han incorregut des del Departament d'Assessorament Lingüístic.

L'increment d'espais de tertúlia en la nostra programació –tant de televisió com de ràdio– fa que, sovint, els col·laboradors de programes que no són professionals de la CCMA i que han de seguir les indicacions del nostre Llibre d'estil, caiguin en més errors del que seria acceptable.

A banda de les reclamacions sobre les errades puntuals de conductors, tertulians i convidats dels programes en general, s'han detectat problemes en els textos sobreimpressionats i subtítols per part dels nostres espectadors i usuaris, als quals no se'ls escapa cap incorrecció o el que ells, de vegades, consideren que està mal dit o escrit.

Des del Departament d'Assessorament Lingüístic de la CCMA s'han arbitrat controls perquè hi hagi el menor nombre d'errors possible.



## 9.7. PUBLICITAT

La publicitat emesa també genera comunicats dels espectadors, que en alguns casos fan referència a la presència d'anuncis en castellà, a errades lingüístiques o bé al sexisme que veuen en un anunci.

També han arribat comentaris sobre la tipologia dels anuncis, i n'hi ha que s'interessen per les condicions econòmiques que reben les entitats benèfiques per part de la CCMA.

S'han rebut comunicats al voltant dels anuncis del portal, tant per la quantitat com pel volum del so.

Gràcies a algunes comunicacions ens han advertit de descàrregues webs fraudulentas, amb la qual cosa s'ha pogut reaccionar amb més rapidesa i eficàcia.



## 9.8. DIVERSOS



L'acció, per primera vegada, de les Mones del Super3 va generar consultes per part d'algunes pastisseries del país.

A partir de la petició d'una espectadora sobre les talles de les samarretes de "Merlí", es va demanar que se'n fabriquessin d'un quadre de talles més gran.

La realització del Piromusical de les festes de la Mercè de Barcelona va ser objecte d'algunes queixes dels espectadors.

Hi ha ajuntaments que demanen poder posar una càmera del temps al seu municipi.

Finalment, han arribat peticions de professors que volen utilitzar la sèrie de reportatges "Camins per anar a l'escola" amb finalitats docents.

Arriben també moltes peticions d'estudiants de diferents nivells educatius per fer treballs i recerca sobre els nostres programes, demanant sovint entrevistes amb els nostres professionals.



Arriben peticions perquè iCat.cat torni al dial i d'altres comunicacions que exposen que es prioritza l'esport per damunt d'altres temes i es converteix en valor i tema omnipresent.

## 9.9. FUNDACIÓ LA MARATÓ DE TV3

La Fundació La Marató de TV3, per la seva pròpia tipologia, concentra els comunicats en tres grans grups i en períodes temporals molt acotats.

D'una banda, quan s'anuncia el motiu escollit, es reben tota mena de propostes d'especialistes, d'afectats i d'entitats oferint-se com a testimonis.

Quan s'acosten les dates d'emissió, els comunicats rebuts incideixen en les possibilitats de fer de voluntari o d'organitzar tot un seguit d'activitats per a la recerca de fons.

Per últim, hi ha un altre grup de comunicats que demana els certificats de la donació per poder desgravar les aportacions.

Enguany, l'espot per convidar a tothom que mirés el programa de "La Marató" de TV3, que perseguia la finalitat de sensibilitzar sobre la necessitat d'avançar-se al diagnòstic de la diabetis i l'obesitat, va ser objecte de crítica per part d'alguns afectats, tot i tenir la col·laboració de les associacions de malalts i de metges experts en aquestes malalties.

