Coimisiún na Meán

Rialacha Rochtana

Tuarascáil maidir le Feidhmíocht na gCraoltóirí in 2023

Clár Ábhar

1. Réamhrá 3

2. Raon Feidhme 4

3. Modheolaíocht agus Cur Chuige 4

4. Torthaí 6

4.1 Fotheidealú 6
4.2 Teanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) 10
4.3 Clostuairisc (AD) 11
4.4 Seirbhísí Rochtana a Chur Chun Cinn 12
4.5 Comhairliúchán le hÚsáideoirí 12
4.6 Oifigeach Idirchaidrimh Rochtana agus Gearáin 13

5. Conclúidí 14

1. Réamhrá

Is tuarascáil í seo ar fheidhmíocht na gcraoltóirí teilifíse in 2023 maidir le Rialacha Rochtana Choimisiún na Meán (2019) a chomhlíonadh.

Leagtar amach sna Rialacha Rochtana (na "Rialacha") na hoibleagáidí atá ar chraoltóirí teilifíse chun an tuiscint agus an taitneamh a chur chun cinn a bhainfidh daoine atá bodhar nó a bhfuil allaíre orthu, agus daoine atá dall nó a bhfuil lagú radhairc orthu, as cláir. Soláthraítear spriocanna sna Rialacha do sheirbhísí teilifíse aonair maidir le céatadán na gclár a gcaithfidh fotheidealú, Teanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) agus clostuairisc a bheith orthu. Tá oibleagáidí ar chraoltóirí freisin i ndáil le seirbhísí rochtana a chur chun cinn, dul i gcomhairle le húsáideoirí seirbhísí rochtana agus pointe teagmhála a bheith acu i gcomhair seirbhísí rochtana.

Le linn thréimhse na tuarascála seo, bunaíodh Coimisiún na Meán (an 15 Márta 2023) mar eagraíocht leis an Acht um Rialáil Sábháilteachta ar Líne agus na Meán, 2022. Tháinig sé in ionad Údarás Craolacháin na hÉireann (BAI) agus ghabh sé a chuid feidhmeanna siúd chuige féin. Maidir le cóid agus rialacha na seirbhíse meán a bhí i bhfeidhm ar dháta an bhunaithe, lena n-áirítear na Rialacha Rochtana, d'fhan siad i bhfeidhm do chraoltóirí[1].

Mínítear i Roinn 2 na craoltóirí agus na seirbhísí craolacháin a thagann faoi raon feidhme na tuarascála seo agus na hoibleagáidí atá orthu faoi na Rialacha. Leagtar amach i Roinn 3 an mhodheolaíocht agus an cur chuige a d'úsáid Coimisiún na Meán chun comhlíonadh na Rialacha a mheas. Leagtar amach torthaí na ngníomhaíochtaí comhlíonta i Roinn 4 agus cuirtear na conclúidí ar fáil i Roinn 5.

[1] Alt 46O(13) den Acht Craolacháin 2009, arna leasú

2. Raon Feidhme

Déantar measúnú sa tuarascáil ar fheidhmíocht na seirbhísí craolacháin teilifíse seo a leanas in 2023 in aghaidh cheanglais ábhartha na Rialacha Rochtana.

Cineál craoltóra	Craoltóirí	Seirbhísí teilifíse	Líon na seirbhísí
Seirbhís Phoiblí	RTÉ, TG4 agus Teilifís an Oireachtais	RTÉ a hAon, RTÉ a Dó, RTÉ a hAon +1, RTÉjr, RTÉ News, TG4 agus Teilifís an Oireachtais	7
Tráchtáil	Virgin Media	Virgin Media One, Virgin Media Two agus Virgin Media Three	3
Pobal	Teilifís Phobail Chorcaí agus Teilifís Phobail Bhaile Átha Cliath	CCTV agus DCTV	2
Iomlán			**12**

Tugtar spriocanna sna Rialacha do na seirbhísí teilifíse sa tábla thuas maidir le soláthar seirbhísí rochtana. Foráiltear leis na Rialacha go bhféadfaí seirbhísí teilifíse eile a chur leis an liosta sin le linn thréimhse éifeachtach na Rialacha. Níor cuireadh seirbhísí breise ar bith leis do 2023.

Déantar cíoradh sa tuarascáil seo ar fheidhmíocht na gcraoltóirí ábhartha maidir leis na hoibleagáidí seo a leanas a sholáthraítear sna Rialacha:

- achair ama agus spriocanna sonracha a bhaint amach maidir le fotheidealú, clostuairisc (AD) agus Teanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) a sholáthar agus cloí le treoir i dtaobh caighdeáin cháilíochta do na seirbhísí rochtana sin;
- seirbhísí rochtana a chur chun cinn ar an aer agus den aer;
- dul i gcomhairle, uair sa bhliain ar a laghad, le grúpaí úsáideoirí rochtana éagsúla; agus
- Oifigeach Idirchaidrimh Rochtana a cheapadh chun ceisteanna a fhreagairt.

3. Modheolaíocht agus Cur Chuige

Cuireann an méid seo a leanas bonn eolais faoi mheasúnacht Choimisiún na Meán ar fheidhmíocht na gcraoltóirí:

- Comhairliúchán le Painéil Chomhairliúcháin Úsáideoirí (UCPanna) Choimisiún na Meán;
- Na tuarascálacha a thug na craoltóirí do Choimisiún na Meán ina gcuirtear an oiread fotheidealaithe, clostuairisce agus TCÉ a baineadh amach in iúl;
- Monatóireacht ar sholáthar seirbhísí rochtana i sampla de thaifeadtaí craolacháin; agus
- Cruinnithe bliantúla leis na craoltóirí.

Painéil Chomhairliúcháin Úsáideoirí

Chuir Coimisiún na Meán dhá Phainéal Comhairliúcháin Úsáideoirí ar bun. Cuidíonn siad chun measúnú a dhéanamh ar fheidhmíocht na gcraoltóirí maidir leis na Rialacha a chomhlíonadh trí eolas a thabhairt faoi eispéireas na n-úsáideoirí le seirbhísí rochtana. Tá úsáideoirí seirbhísí rochtana, baill d'Eagraíochtaí Daoine faoi Mhíchumas agus baill de ghrúpaí ionadaíocha/abhcóideachta míchumais ar na Painéil Chomhairliúcháin Úsáideoirí. Baineann Painéal Comhairliúcháin Úsáideoirí amháin le daoine a úsáideann fotheidealú agus/nó TCÉ agus baineann an Painéal Comhairliúcháin Úsáideoirí eile le daoine a úsáideann clostuairisc.

Is gnách go mbuaileann Coimisiún na Meán leis na painéil dhá uair sa bhliain ar a laghad chun an t-eolas is déanaí a fháil faoi eispéireas na n-úsáideoirí agus chun an t-eolas is déanaí a thabhairt faoinár gcuid oibre. Níor tháinig na Painéil Chomhairliúcháin Úsáideoirí le chéile in 2023 cionn is gur athlonnaíodh an fhoireann chun tacú le bunú Choimisiún na Meán agus chun feidhmeanna rialála nua a fheidhmiú. Cuireadh tús leis na cruinnithe athuair sa bhliain 2024; tháinig an dá Phainéal Comhairliúcháin Úsáideoirí le chéile an 15 agus an 16 Aibreán 2024.

Foghlaimíodh faoi eispéireas na n-úsáideoirí seirbhísí rochtana sna cruinnithe i mí Aibreáin 2024. Lena chois sin, baineadh tairbhe astu chun féachaint ar an dóigh a bhféadfaidh an Coimisiún a phlé le húsáideoirí seirbhísí rochtana a fhorbairt agus a fheabhsú i gcomhthéacs a réimse leathnaithe feidhmeanna. Thug stiúrthóirí ar fhoirne éagsúla sa Choimisiún (Cóid agus Rialacha, Comhlíonadh agus Gearáin, Forbairt na Meán, Maoiniú na Meán agus Tuiscint ar na Meáin, agus Oideachas Úsáideoirí) léargas ginearálta ar ghníomhaíochtaí agus ar fheidhmeanna ábhartha. Ina theannta sin, labhraíodh go tairbheach faoin tslí a bhféadfaí plé leis na Painéil Chomhairliúcháin Úsáideoirí a fhorbairt.

Thug na Painéil Chomhairliúcháin Úsáideoirí aiseolas ar thopaicí éagsúla. Féadtar achoimre a dhéanamh ar na pointí a bhaineann le comhlíonadh na Rialacha Rochtana mar seo a leanas:

- Tá an-fhrustrachas le brath de thairbhe na heaspa dul chun cinn 'dáiríre' atá á dhéanamh ag craoltóirí maidir le hábhar inrochtana a chur ar fáil;
- Bíonn cáilíocht na seirbhísí a chuirtear ar fáil lag go minic;
- Ní shainaithnítear soláthar atá faoi bhun an chaighdeáin sa mhonatóireacht;
- Easpa freagartha ó na craoltóirí;
- Tá úsáideoirí ag dréim le hathrú suntasach ar fhreagairt na hearnála agus an rialálaí, agus ba mhaith leo go mbeadh monatóireacht níos gníomhaí ann, mar aon le próiseas gearán nach bhfuil chomh duainéiseach céanna; agus
- Táthar ag iarraidh plé níos gníomhaí agus níos comhsheasmhaí leis an gCoimisiún.

Monatóireacht

Thug na craoltóirí tuarascáil do Choimisiún na Meán inar sonraíodh an oiread fotheidealaithe, clostuairisce agus TCÉ a baineadh amach do gach seirbhís teilifíse a sholáthraíonn siad. Bhí eolas sna tuarascálacha freisin faoin méid a chomhlíon na craoltóirí na hoibleagáidí maidir le cur chun cinn seirbhísí rochtana, plé le húsáideoirí seirbhísí rochtana agus déileáil le gearáin.

Lena chois sin, rinne Coimisiún na Meán monatóireacht chomhlíonta ar shampla d'aschur craolacháin ar Saorview do gach seirbhís teilifíse. B'ionann méid an tsampla agus trí lá ábhair ó gach seirbhís craolacháin

as ar roghnaíodh lá amháin i gcomhair monatóireachta. Rinneadh an uile chlár a craoladh idir 08.00 agus 01.00 a sheiceáil maidir le soláthar seirbhísí rochtana agus le fad an chláir dár soláthraíodh an tseirbhís rochtana. Rud eile de, grádaíodh an cháilíocht de réir scála 1 (sármhaith) go 5 (lag).

Tabharfaidh an Coimisiún dá aire nach réitíonn na figiúirí a sholáthair na craoltóirí i leith soláthar rochtana leis na figiúirí a tiomsaíodh mar thoradh ar ghníomhaíochtaí monatóireachta. Is dócha go raibh tionchar ag an méid sampla beag agus ag an modh a úsáideadh ar na torthaí. Beartaítear leas a bhaint as modhanna agus as trealamh monatóireachta níos fearr chun dul i ngleic le neamhréireachtaí.

Tugtar le fios san aiseolas a fuarthas ó na Painéil Chomhairliúcháin Úsáideoirí go bhfuil úsáideoirí seirbhísí rochtana an-mhíshásta le cáilíocht na bhfotheideal, go háirithe i gcás craoladh beo. Chomh maith leis sin, cuireadh in iúl i dTuarascáil an Údaráis Náisiúnta Míchumais ar Oibriú an Achta um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2017[2] go bhfuiltear buartha faoi dhroch-cháilíocht TCÉ sa chraolachán ó am go ham agus moladh inti go mbunófaí próisis chun cáilíocht TCÉ a mheas. Ní furasta cáilíocht na seirbhísí rochtana a mheas agus bhí deacrachtaí ag mórán rialálaithe meán cur chuige sásúil a cheapadh ina leith. Mar sin féin, tá Coimisiún na Meán meáite ar bhealach a fhiosrú agus a cheapadh chun córas a bhunú trínar féidir cáilíocht na seirbhísí rochtana a mheas. Níorbh fhéidir an obair sin a thosú sa chéad bhliain a bhí Coimisiún na Meán ag feidhmiú (Márta 2023 go Márta 2024), cionn is gur athlonnaíodh an fhoireann chun tacú le bunú na heagraíochta agus chun feidhmeanna rialála nua a fheidhmiú. Ina dhiaidh sin féin, tá sé beartaithe tús a chur le treoirthaighde ar chódú agus ar mheasúnú caighdeán cáilíochta le haghaidh fotheidealú agus TCÉ sa ráithe dheireanach de 2024.

Cruinnithe leis na Craoltóirí
Reáchtáladh cruinnithe bliantúla Choimisiún na Meán leis na craoltóirí go fíorúil i mí an Mhárta 2024. Rinneadh athbhreithniú sna cruinnithe ar chomhlíonadh cúlghabhálach na Rialacha in 2023 i measc na gcraoltóirí, ag féachaint do thorthaí a dtuarascálacha monatóireachta féin agus do thorthaí thuarascálacha monatóireachta Choimisiún na Meán agus do na moltaí a chuir siad faoi bhráid Choimisiún na Meán don bhliain 2023. Labhraíodh freisin faoi thograí agus faoi phleananna na gcraoltóirí i dtaca le soláthar rochtana in 2024.

4. Torthaí

Tá torthaí na monatóireachta ar chomhlíonadh liostaithe thíos faoi na ceannteidil seo a leanas: Fotheidealú; TCÉ; Clostuairisc; Seirbhísí Rochtana a Chur Chun Cinn; Comhairliúchán le hÚsáideoirí; Oifigeach Idirchaidrimh Rochtana agus Gearáin.

4.1 Fotheidealú

Taispeántar sa tábla thíos spriocsholáthar na bhfotheideal agus soláthar iarbhír na bhfotheideal in 2023 do na seirbhísí uile atá faoin raon feidhme. Maidir leis na spriocanna a leagtar amach sna Rialacha, bhain na craoltóirí uile amach iad nó sháraigh siad iad (cé is moite de RTÉjr, a bhí 0.3% gann ar an sprioc). Baintear úsáid as teidealú i rith an ama i gcás traidhfil clár níos sine, nó i gcás clár a fuarthas ón Ríocht Aontaithe, ó

[2] https://nda.ie/publications/report-on-the-operation-of-the-irish-sign-language-act-2017-december-2021

Stáit Aontaithe Mheiriceá, etc. Is eol do na craoltóirí nach gcuirfidh Coimisiún na Meán, ó 2024 ar aghaidh, teidealú ar chláir nua a léirítear sa bhaile san áireamh i spriocanna fotheidealaithe.

Craoltóir	**Spriocsholáthar na bhFotheideal in 2023**[3]	**Soláthar Iarbhír na bhFotheideal in 2023**[4]
RTÉ 1	92% (Buaic-am: 96%)	95.6% (99%)
RTÉ 2	78% (Buaic-am: 88%)	92.2% (99%)
TG4	59% (Buaic-am: 60%)	64% (75%)
Teilifís an Oireachtais (cábla/satailít)	18%	21%
Teilifís an Oireachtais (Saorview)	18%	18%
Virgin Media One	56% (Buaic-am: 57%)	68% (Buaic-am: 84%)
Virgin Media Two	55% den aschur comhcheangailte	55%
Virgin Media Three		
RTÉ +1	92% (Buaic-am: 96%)	95.6% (99%)
RTÉ News Now	30%	Níor soláthraíodh aon fhaisnéis
RTÉjr	53%	52.7%
DCTV	13%	19.5%
CCTV	13%	60%

RTÉ

B'ionann soláthar fotheideal RTÉ do RTÉ a hAon agus do RTÉ a Dó 95.6% agus 92.2% faoi seach, de réir a mhonatóireachta féin. Is mó an dá fhigiúr sin ná na spriocanna, arb ionann iad agus 92% agus 78% faoi seach. Sháraigh an dá chainéal an sprioc-chéatadán le linn buaic-am féachana (RTÉ a hAon: 99% vs 96%; RTÉ a Dó: 99% vs 88%). Maidir leis an bhfotheidealú ar fad a bhí ar RTÉ a hAon, bhí sé ar fáil ar RTÉ +1 fosta. Bhí RTÉjr 0.3% gann ar an sprioc fotheidealaithe (52.7% vs 53%). Mhínigh RTÉ nár baineadh an sprioc amach, cé go rabhthas an-ghar di, mar gur coimisiúnaíodh agus gur sceidealaíodh anrud ábhar go mall sa bhliain agus nach raibh an fhoireann fotheidealaithe tí ábalta dul i ngleic le hiomlán an ábhair sin, go háirithe nuair a chuirtear san áireamh go raibh lear mór ábhar le fotheidealú faoi choinne sceidil na Nollag fosta. D'athraigh RTÉ a spriocdhátaí don soláthar ábhar ó shin. Níor chóir go dtarlódh an rud céanna arís, dá bharr.

Ceanglaítear ar RTÉ sonraí a sholáthar faoin oiread fotheidealaithe a chuirtear ar fáil ar RTÉ News. Níl RTÉ in ann na sonraí sin a thabhairt, áfach, siocair gur cainéal frithghníomhach é RTÉ News agus, mar sin de, níl sceideal socraithe aige le tuairisciú uaidh. Níl a bhonneagar fotheidealaithe féin ag RTÉ News agus, dá bhrí sin, ní dhéantar uathlogáil ar chláir le fotheidil ar an gcainéal seo. Athchraolann an cainéal seo an uile chlár nuachta agus cúrsaí reatha ó RTÉ a hAon. Tá fotheidil ar na cláir sin uile agus, mar sin de, ba cheart go mbeadh an cainéal ag baint na spriocanna amach. I gcomhaontú leis an eagraíocht a bhíodh ann roimh Choimisiún na Meán, Údarás Craolacháin na hÉireann, tá RTÉ i ndiaidh tuarascáil láimhe maidir le

[3] Mar a leagtar síos i Rialacha Rochtana Choimisiún na Meán, 2019-2023
[4] Mar a léirítear i dtuairisceáin bhliantúla na gcraoltóirí

fotheidealú ar RTÉ News a chur isteach le roinnt blianta anuas. Cuireann seiceáil randamach ar chláir ar RTÉ News Now, arna déanamh ag RTÉ, bonn eolais faoin tuarascáil sin. De réir na seiceála sin le linn 2023, bhí fotheidealú á aistriú, go ginearálta, ó RTÉ a hAon agus ó RTÉ a Dó chuig RTÉ News.

Sholáthair RTÉ fotheidil do go leor cláir dhifriúla i seánraí iomadúla, lena n-áirítear:

Drámaíocht: Fair City agus Smother;

Siamsaíocht: Ireland's Fittest Family agus The Summer Show;

Fíorasach: Bog Amach agus North Atlantic;

Nuacht agus Cúrsaí Reatha: gach craoladh nuachta, Nationwide, Prime Time agus gach craoladh aimsire;

Spórt: The Sunday Game.

Tá an mhórchuid de chláir nua le fotheidil dírithe ar pháistí i gcomhréir leis na Rialacha Rochtana. Bíonn na cláir sin ar RTÉ a Dó agus ar RTÉjr.

Uasghrádaíodh trealamh fotheidealaithe RTÉ in 2023. Sprioc ar leith ab ea aga folaigh a laghdú i bhfotheidealú beo.

TG4

B'ionann soláthar fotheideal an chraoltóra in 2023 agus 64%. 59% ab ea an sprioc sna Rialacha. B'ionann soláthar fotheideal TG4 do chláir bhuaic-ama agus 75%. 60% ab ea an sprioc.

Chuir an craoltóir fotheidil ar fáil do chláir bhaile éagsúla, lenar áiríodh ceol traidisiúnta na hÉireann, drámaíocht, cláir do pháistí, siamsaíocht éadrom, etc.

Ina theannta sin, soláthraíonn TG4 fotheidil ar Sheinnteoir TG4 do chéatadán mór de na cláir a craoladh le fotheidil.

Teilifís an Oireachtais

Tá Teilifís an Oireachtais le fáil ar Saorview agus ar sheirbhísí cábla agus satailíte. Bíonn Teilifís an Oireachtais ar an aer an t-am ar fad ar sheirbhísí cábla agus satailíte. Craoltar an cainéal idir 0900 agus 0000 ó Luan go Déardaoin agus idir 0900 agus 1900 ón Aoine go dtí an Domhnach ar Saorview. Tá freagracht ar Theilifís an Oireachtais as na Rialacha a chomhlíonadh ar sheirbhísí cábla agus satailíte agus tá RTÉ freagrach as na Rialacha a chomhlíonadh ar Saorview.

Thuairiscigh an craoltóir gur baineadh spriocsholáthar na bhfotheideal amach in 2023 ar Saorview (18%) agus gur sháraigh sé an sprioc chéanna ar na hardáin chábla agus satailíte (21%).

Virgin Media TV

Seo a leanas an oiread fotheidealaithe a cuireadh ar fáil in 2023 de réir mhonatóireacht an chraoltóra féin: Virgin Media One (68%) (84% le linn buaic-ama); Virgin Media Two agus Virgin Media Three le chéile (55%). Bhí torthaí Virgin Media One os cionn na sprice do lá 18 n-uair an chloig (56%) agus go mór os cionn na sprice buaic-ama (57%). Bhain Virgin Media Two agus Virgin Media Three le chéile an sprioc amach (55%).

Sholáthair cainéil Virgin Media Group fotheidil do go leor cláir dhifriúla i seánraí iomadúla, lena n-áirítear:

Drámaíocht: Coronation Street, Holding agus Vera;
Siamsaíocht: Gogglebox Ireland, The Restaurant agus Lodging with Lucy;
Nuacht agus Cúrsaí Reatha: The Tonight Show.

Ina theannta sin, soláthraíonn Virgin Media fotheidil ar Sheirbhísí ar Éileamh Virgin Media do chéatadán mór de na cláir a craoladh le fotheidil.

Dublin Community Television Society Limited (DCTV)

Seirbhís teilifíse pobail is ea DCTV a chraoltar i gCathair agus i gContae Bhaile Átha Cliath. Is le comharchumann a léiríonn an pobal dá bhfónann sí an tseirbhís agus déanann oibrithe deonacha í a oibriú ar bhonn neamhbhrabúsach. De réir fhigiúirí an chainéil, b'ionann a sholáthar fotheideal in 2023 agus 27%. Bhí sé sin go mór os cionn na sprice, arbh ionann í agus 13%.

Cork Community Television Limited (CCTV)

Seirbhís teilifíse pobail is ea CCTV a chraoltar i gCathair agus i gContae Chorcaí. Is le cuideachta faoi theorainn ráthaíochta a léiríonn an pobal dá bhfónann sí an tseirbhís agus déanann oibrithe deonacha í a oibriú ar bhonn neamhbhrabúsach. Cruthaíonn sí a cuid clár féin go hinmheánach. Lena chois sin, craolann sí cláir a dhéanann a baill agus léiritheoirí neamhspleácha. De réir an chraoltóra, b'ionann a sholáthar fotheideal in 2023 agus 35%, a sháraigh an sprioc 12% sna Rialacha. Réamhthaifeadtar an fotheidealú uile agus áirítear leis na cláir le fotheidil lear mór clár arna maoiniú ag Fuaim & Fís.

Measúnú Cáilíochta

Rinne Coimisiún na Meán monatóireacht ar shampla de chláir ó RTÉ, Virgin Media, TG4 agus Teilifís an Oireachtais le linn 2023 chun cáilíocht na bhfotheideal a mheas in aghaidh na gcaighdeán a sholáthraítear sna Rialacha. Tríd is tríd, bhí na fotheidil gearrmhaith, nuair a cuireadh ar fáil iad. D'eascair bunús uile na ndeacrachtaí fotheidealaithe ó chláir bheo, áit a raibh moilleanna 5 go 10 soicind le sonrú. Bhí cúrsaí cáilíochta le feiceáil sna gearáin a rinneadh le Virgin Media agus TG4 leis (féach Roinn 4.6 thíos).

Maidir leis an monatóireacht ar Theilifís an Oireachtais, chonacthas i ndornán cás go raibh téacs eile ar an scáileán ceilte ag meascán d'fhotheidil agus de TCÉ. Maidir le TG4, thángthas ar chás amháin ina bhféadfadh fotheidil Bhéarla le guthú Gaeilge suaitheadh a chur ar an lucht féachana.

Athchraoltaí den chuid is mó a bhíonn ar DCTV agus CCTV agus rinneadh monatóireacht orthu sna blianta roimhe seo. Dá bhrí sin, agus de bharr go raibh an fotheidealú go maith sna blianta roimhe seo, shocraigh Coimisiún na Meán gan aon mhonatóireacht a dhéanamh in 2023.

Tá baill den Phainéal Comhairliúcháin Úsáideoirí um fhotheidealú agus TCÉ fós míshásta le cáilíocht na bhfotheideal beo agus ba mhaith leo go ndéanfaí monatóireacht níos gníomhaí. Deir na craoltóirí go bhfuil a lán cúiseanna le ceisteanna cáilíochta. Dar leo nach bhfuil neart acusan ar chuid acu sin agus go mbaineann siad leis na hardáin agus na gléasanna a mbaineann an t-úsáideoir deiridh leas astu chun an t-ábhar a rochtain. Is doiligh cáilíocht na seirbhísí rochtana a mheas gan caighdeáin chódaithe, agus ní furasta iadsan a chumadh.

Mar a dúradh i Roinn 3 thuas, tá sé beartaithe ag Coimisiún na Meán treoirthaighde a dhéanamh ar chódú agus ar mheasúnú caighdeán cáilíochta le haghaidh fotheidealú agus TCÉ sa ráithe dheireanach de 2024. Beidh eispéireas na n-úsáideoirí deiridh maidir le hardáin agus gléasanna éagsúla a úsáid le haghaidh seirbhísí rochtana mar chuid den taighde sin. Seans maith freisin go gcuirfidh an taighde sin bonn eolais faoi obair Choimisiún na Meán chun feidhmeanna nua comhlíonta, gearán agus forfheidhmithe a bhunú faoi choinne oibleagáidí inrochtaineachta ar sheirbhísí a sholáthraíonn rochtain ar sheirbhísí meán closamhairc, mar a fhoráiltear i nGníomh Inrochtaineachta an Aontais Eorpaigh[5] agus ar tugadh éifeacht dó i ndlí na hÉireann i mí na Nollag 2023[6]. Leis an reachtaíocht sin, tugtar rialachán isteach maidir le hinrochtaineacht le haghaidh táirgí agus seirbhísí a bhfuil baint acu le soláthar seirbhísí rochtana, i measc rudaí eile, ó tháirgeadh go húsáid deiridh. Tá róil rialála ag Coimisiún na Meán, ag an gCoimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí (CCPC), ag ComReg agus ag gníomhaireachtaí eile i ndáil leis na ceanglais inrochtaineachta sin.

4.2 Teanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ)

Taispeántar sa tábla thíos spriocsholáthar TCÉ agus soláthar iarbhír TCÉ in 2023. Maidir leis na spriocanna a leagtar amach sna Rialacha, bhain na craoltóirí uile amach iad nó sháraigh siad iad. Fearacht na mblianta roimhe seo, is cláir bhaile atá i gceist le chóir a bheith 100% de na cláir le TCÉ.

Craoltóir	Spriocsholáthar TCÉ in 2023[7]	Soláthar Iarbhír TCÉ in 2023 [8]
RTÉ a hAon RTÉ a Dó	5%	5.5%
RTÉjr	4%	4.7%
Teilifís an Oireachtais	6%	20%
Virgin Media One	2%	2.7%

RTÉ
Ba mhó an céatadán bliantúil iomlán le haghaidh TCÉ a baineadh amach ar RTÉ a hAon agus RTÉ a Dó ná an sprioc (5.5% vs 5%). Sháraigh RTÉjr an sprioc fosta (4.7% vs 4%). Dúirt RTÉ freisin go raibh TCÉ ar roinnt clár ar Aip RTÉ News Now agus ar ardáin dhigiteacha eile ar líne, macasamhail Sheinnteoir RTÉ, fad a bhí siad ag craoladh ar RTÉ a hAon ag an am céanna. Is é an príomhshampla de sin *The Late Late Toy Show*.

Teilifís an Oireachtais
Sháraigh Teilifís an Oireachtais a sprioc, arbh ionann í agus 6% — sholáthair an cainéal TCÉ ar 20% dá cuid clár.

[5] Treoir (AE) 2019/882 i ndáil leis na ceanglais inrochtaineachta le haghaidh táirgí agus seirbhísí, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/GA/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0882
[6] I.R. Uimh. 636/2023 — Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Ceanglais Inrochtaineachta le haghaidh Táirgí agus Seirbhísí), 2023, https://www.irishstatutebook.ie/eli/2023/si/636/made/en/print
[7] **Mar a leagtar síos sna Rialacha Rochtana, 2019-2023**
[8] **Mar a léirítear i dtuairisceáin na gcraoltóirí**

Virgin Media One

Sháraigh Virgin Media One a sprioc i dtaca le TCÉ in 2023, arbh ionann í agus 2% — sholáthair an cainéal 2.7%. Cláir bhaile uile ab ea na cláir le TCÉ, lenar áiríodh *Don't Look Back in Anger* agus *Sport Stories*.

Monatóireacht

Rinne Coimisiún na Meán beart monatóireachta in éineacht lena shampláil fotheidealaithe do 2023. Tugadh aird ar sholáthar TCÉ agus ar cháilíocht an tsoláthair. Tríd is tríd, bhí an soláthar ag teacht leis na spriocanna agus leis na caighdeáin cháilíochta.

Measúnú Cáilíochta

Leag baill den Phainéal Comhairliúcháin Úsáideoirí um fhotheidealú agus TCÉ béim ar shamplaí de sholáthar TCÉ a bhí faoi bhun an chaighdeáin agus mhol siad go ndéanfaí monatóireacht níos gníomhaí. Mar a dúradh i Roinn 3 thuas, tá sé beartaithe ag Coimisiún na Meán treoirthaighde a dhéanamh ar chódú agus ar mheasúnú caighdeán cáilíochta le haghaidh fotheidealú agus TCÉ sa ráithe dheireanach de 2024.

4.3 Clostuairisc (AD)

Taispeántar sa tábla thíos an spriocsholáthar clostuairisce agus an soláthar iarbhír clostuairisce in 2023. Maidir leis na spriocanna a leagtar amach sna Rialacha, bhain na craoltóirí uile amach iad nó sháraigh siad iad.

Craoltóir	An spriocsholáthar clostuairisce in 2023	An soláthar iarbhír clostuairisce in 2023
RTÉ a hAon ***RTÉ a Dó***	10%	13.8%
RTÉjr	10%	15.0%
Virgin Media One	5%	5.8%

RTÉ

Sháraigh RTÉ a spriocanna do 2023 ar RTÉ a hAon agus ar RTÉ a Dó (13.8% vs 10%). Dhírigh RTÉ ar dhrámaíocht agus ar chláir bhaile le haghaidh clostuairisce. Samplaí is ea *The Dry* agus *The Gone*. Sháraigh RTÉ an sprioc chlostuairisce ar RTÉjr — soláthraíodh 15.0% agus ba é 10% an sprioc.

Virgin Media One

Chuir Virgin Media One clostuairisc ar fáil i 5.8% de na cláir; 5% ba ea an sprioc. Luaigh Virgin Media go raibh cláir bhaile i gceist le 10.6% den ábhar clostuairisce in 2023. Cuireadh clostuairisc ar fáil ar chláir i sliotáin buaicuaire dála *The Salvage Squad* agus *Stores from the Street*.

Measúnú Cáilíochta

Thug na baill moladh do cháilíocht na clostuairisce ar RTÉ, ach ní raibh siad róshásta leis na guthanna saorga i roinnt ábhair chlostuairisce; dúirt siad gurbh fhearr leo guthanna nádúrtha. Bhí na baill dearfach faoin mbaint a bhí ag an scéim Fuaim & Fís leis an méadú ar an ábhar clostuairisce.

4.4 Seirbhísí Rochtana a Chur Chun Cinn

De réir mar a cheanglaítear i Riail 5.3, leanann craoltóirí ar aghaidh ag cur cláir lena ngabhann seirbhísí rochtana chun cinn trí láithreoirí leanúnachais agus trí liostaí ar líne, liostaí EPG agus liostaí sa phreas. Leanann an uile chraoltóir orthu ag cur soláthar rochtana chun cinn ar a suíomhanna gréasáin, trí na meáin shóisialta, trí bholscaireacht ar an aer, trí ríomhphoist chuig grúpaí úsáideoirí agus trí na leathanaigh um sceideal na teilifíse.

4.5 Comhairliúchán le hÚsáideoirí

De réir mar a cheanglaítear i Riail 5.4, bhuail Virgin Media le húsáideoirí le linn 2023. Reáchtáladh na cruinnithe sin go cianda siocair gurbh é sin an rud ab fhearr leis na húsáideoirí.

D'eagraigh RTÉ roinnt cruinnithe le grúpaí ionadaíocha agus le húsáideoirí aonair i gcaitheamh na bliana. D'oibrigh sé le Cumann Bodhar na hÉireann le haghaidh Sheachtain Feasachta TCÉ, d'oibrigh sé le scoileanna i bpobal na mBodhar agus i bpobal na nDall agus d'óstáil sé turais inrochtana in RTÉ. Níor sceidealaigh RTÉ cruinniú bliantúil le húsáideoirí in 2023 óir gur theastaigh tuairisceán bliantúil iomlán ó Choimisiún na Meán sa bhliain sin, seachas tuairisciú leathbhliantúil a bhí i bhfeidhm roimhe sin. Bhí an tuairisceán leathbhliantúil ina chuid ríthábhachtach de chruinniú bliantúil an ghrúpa úsáideoirí chun comhthéacs a shocrú don phlé. Bhuail RTÉ le húsáideoirí an 9 Bealtaine 2024 chun achoimre iomlán ar an obair a rinne sé in 2023 a chur ar fáil. Lean RTÉ ar aghaidh ag dul i gcomhairle le húsáideoirí Bodhra ag tús an léirithe ar *The Late Late Toy Show*.

Rinne Teilifís an Oireachtais teagmháil le grúpaí úsáideoirí chun cruinniú a shocrú, ach ní bhfuair an cainéal freagraí dearfacha ar bith. Bhí an cainéal i dteagmháil le grúpaí úsáideoirí agus le mic léinn i Lárionad Léann na mBodhar i gColáiste na Tríonóide go rialta.

Níor bhuail TG4 le grúpaí úsáideoirí in 2023. Dúradh leis an gcainéal go gcreideann grúpaí nach rachadh cruinniú le TG4 amháin chun leasa dóibh. I ndiaidh dó dul i gcomhairle le Chime, sholáthair TG4 TCÉ don chlár *Saol Ella*.

Cé nár bhuail CCTV agus DCTV le grúpaí úsáideoirí go foirmiúil in 2023 (macasamhail thréimhse COVID-19), rinne siad teagmháil le grúpaí áitiúla. Chomhoibrigh DCTV le Chime ar chlár a craoladh i mí an Mhárta 2023 agus rinne sé teagmháil le grúpaí pobail agus ealaíon eile agus é ag súil le plé leo amach anseo. Bhuail CCTV le Cumann na mBodhar, Corcaigh i mí an Mhárta 2023 agus tá súil aige bualadh le Cór na mBodhar, Harmony, in 2024 i dtaca le TCÉ.

Chuir an uile chraoltóir, taobh amuigh de RTÉ, in iúl go raibh deacrachtaí acu plé a dhéanamh le grúpaí úsáideoirí um sheirbhísí rochtana. Mhol cuid acu go bhféadfadh ról a bheith ag Coimisiún na Meán sna

comhairliúcháin sin chun an plé a chur chun feabhais. Mhol cuid acu go bhféadfadh Coimisiún na Meán imeacht comhairliúcháin amháin a chomhordú faoi choinne craoltóirí agus grúpaí úsáideoirí um sheirbhísí rochtana. Is féidir le Coimisiún na Meán smaoineamh air sin agus aird á tabhairt aige ar a phlean oibre féin, ar a chuid tosaíochtaí agus ar na hacmhainní atá ar fáil aige.

4.6 Oifigeach Idirchaidrimh Rochtana agus Gearáin

De réir mar a cheanglaítear i Riail 5.5, caithfidh craoltóirí sonraí teagmhála an duine a bheidh ag déileáil le gearáin faoi Sheirbhísí Rochtana a chur ar fáil. Soláthraíonn an uile chraoltóir, diomaite de DCTV, ainm duine, nó seoladh ríomhphoist sonrach, i ndáil le gearáin den saghas sin. Soláthraíonn DCTV seoladh ríomhphoist i gcomhair gearáin ghinearálta agus foirm ar leith faoi choinne gearáin faoi sheirbhísí rochtana.

Bhain an príomhghearán a fuair RTÉ in 2023 le fotheidealú beo ar chláir ar amharc daoine orthu ar bhosca bairr ar leith, Virgin Media 360. D'oibrigh RTÉ le hinnealtóirí Virgin Media chun an fhadhb sin a réiteach. Dúirt RTÉ nár bhain an fhadhb sin ach le bosca ar leith a úsáideann roinnt custaiméirí de chuid Virgin Media agus nár chuir sí isteach ach ar fhotheidealú beo.

Sholáthair Virgin Media sonraí faoin 44 gearán a fuair sé in 2023. Bhí tromlach na ngearán dírithe ar an easpa fotheideal ar *Coronation Street* agus *Emmerdale*. Is ann do cheithre mhórchineál gearáin ó thaobh fotheidealú de, dar le Virgin Media, mar atá, fadhbanna inmheánacha, fadhbanna ardáin, soláthar tríú páirtí agus easpa fotheideal ar chláir áirithe. Faightear mórchuid na ngearán trí ríomhphost. Is beag gearán a fhaightear trí fhoirm na ngearán ar líne.

Fuair TG4 meascán de ghearáin, d'fhiosrúcháin agus de cheisteanna in 2023. Bhain a lán de na gearáin le saincheisteanna idirlín nó teilifíse cliste, agus bhain cuid acu le huasghrádú ar chóras aschraolta TG4, rud nár réitigh le seanchomhaid fotheideal.

Ní bhfuair Teilifís an Oireachtais, DCTV ná CCTV gearáin ar bith ón lucht féachana in 2023.

Chuir Coimisiún na Meán athruithe ar láimhseáil gearán in iúl do chraoltóirí agus do na Painéil Chomhairliúcháin Úsáideoirí, is athruithe a d'eascair as tosach feidhme an Achta um Rialáil Sábháilteachta ar Líne agus na Meán, 2022 an 15 Márta 2023. Cuireadh in iúl do pháirtithe leasmhara go bhféadfaí gearán faoi mhainneachtain na Rialacha Rochtana a chomhlíonadh a dhéanamh anois faoi na gearáin reachtúla dá bhforáiltear in alt 48 den Acht Craolacháin 2009. Ní raibh aon bhonn reachtúil le gearáin den sórt sin roimhe seo. De thairbhe an athraithe sin, ní foláir do chraoltóir gearán a phróiseáil faoi na Rialacha Rochtana faoina Chód Cleachtais um Láimhseáil Gearán, ina soláthraítear pointe teagmhála, a chuid nósanna imeachta um dhéileáil le gearáin agus achar ama le freagra a thabhairt. Más rud nach mbíonn an gearánach sásta le freagra an chraoltóra nó más rud é nach bhfaigheann sé nó sí freagra taobh istigh den achar ama sonraithe, féadfar an gearán a chur faoi bhráid Choimisiún na Meán lena láimhseáil i gcomhréir lena phróiseas reachtúil. Ní bhfuair Coimisiún na Meán gearáin ar bith den chineál sin in 2023.

5. Conclúidí

Maidir le soláthar seirbhísí rochtana ar sheirbhísí teilifíse, tháinig méadú ar an líon agus ar an raon in 2023 i gcomhréir leis na Rialacha athbhreithnithe. Bhain na craoltóirí uile na spriocanna go léir maidir le fotheidealú, clostuairisc agus TCÉ amach nó sháraigh siad iad. Eisceacht is ea an fotheidealú ar RTÉjr, a bhí 0.3% gann ar an sprioc.

Is mórábhar imní d'úsáideoirí rochtana go fóill cáilíocht an fhotheidealaithe, go háirithe ar chláir bheo, agus cáilíocht TCÉ corruair. Cuirfidh Coimisiún na Meán tús le treoirthaighde in 2024 (agus a sheachadfar in 2025) ina ndéanfar scrúdú ar na saincheisteanna a bhaineann le caighdeáin cháilíochta agus ar an gcaoi a bhféadfaí códú agus monatóireacht a dhéanamh orthu. Ina theannta sin, féadfaidh an taighde sin bonn eolais a chur faoi obair Choimisiún na Meán chun feidhmeanna nua a bhunú faoi Ghníomh Inrochtaineachta an Aontais Eorpaigh.

Chuir Painéil Chomhairliúcháin Úsáideoirí Choimisiún na Meán in iúl gur mhaith leo go ndéanfaí monatóireacht níos fearr ar sholáthar seirbhísí rochtana. Beartaítear athbhreithniú a dhéanamh ar threalamh monatóireachta comhlíonta agus ar mhodheolaíocht in 2025. Cuirfidh na tionscadail treoirthaighde ar cháilíocht an fhotheidealaithe agus ar cháilíocht TCÉ bonn eolais faoi sin.

Leanann an uile chraoltóir orthu ag cur soláthar rochtana chun cinn ar a suíomhanna gréasáin, trí na meáin shóisialta agus trí na leathanaigh um sceideal na teilifíse. Níl fadhb ar bith ach oiread le hOifigigh Idirchaidrimh Rochtana ná le pointí teagmhála i ngach craoltóir.

B'fhánach an comhairliúchán le grúpaí úsáideoirí um sheirbhísí rochtana in 2023 agus chuir formhór na gcraoltóirí in iúl do Choimisiún na Meán go raibh deacrachtaí acu plé a dhéanamh le grúpaí úsáideoirí. Béarfaidh Coimisiún na Meán spreagadh do chraoltóirí chun iarrachtaí a dhéanamh plé leis na grúpaí sin agus tuairisc a thabhairt ar na hiarrachtaí sin. B'fhéidir go mbeidh ról ag Coimisiún na Meán chun tacú leis an bplé sin amach anseo; is cinnte go ndéanfar machnamh ar an gceist.