



**Oficina de la Defensora del Espectador,
Oyente e Internauta**

**Informe Trimestral
Julio, agosto y septiembre de
2013**

En el tercer trimestre del año 2013 se recibieron en la Oficina de la Defensora un total de **4.505 comunicaciones**. De este total 2788 han sido relativas a la retransmisión de una corrida de toros desde Mérida. Estas han sido consideradas “extraordinarias” por referirse a un contenido que todavía no había sido emitido y, por tanto tal y como establece nuestro Estatuto, no sujetas a trámite. En total **hemos gestionado 1613 comunicaciones**.

De estas gestiones ofrecemos un resumen de los temas más relevantes:

- Proponemos una profunda reflexión sobre los **estereotipos asociados a “los mayores”** en los medios de comunicación, pues el envejecimiento de la población ha de entenderse *como el mayor triunfo de la humanidad desde sus inicios*, según nos indica un conocido demógrafo español. Un espectador nos ha hecho una llamada de atención al respecto.
- En **la cobertura del accidente de trenes de Santiago de Compostela**, en un primer momento, se ofrecieron imágenes del choque de trenes de Chinchilla de 2003, que se retiraron cuando se detectó el error, y hubo imágenes de las víctimas.
- Hemos recibido 39 correos electrónicos sobre la **emisión simultánea de los Telediarios en La 1, el Canal 24 horas y TVE HD** a partir del mes de septiembre.
- **Desaparecen las telenovelas de la sobremesa** para ofrecer otro contenido emblemático de TVE: el directo con los ciudadanos y la calle. Este cambio ha representado una respuesta de los fieles seguidores de nuestras telenovelas y de los espectadores de **ENTRE TODOS**, un programa con el fin de fomentar la solidaridad entre los espectadores y que **ha generado polémica**.
- Ponemos de relieve la **importancia de los triunfos deportivos femeninos** y el impulso que representan para la difusión del deporte.

INDICADORES GENERALES

III TRIMESTRE II TRIMESTRE

COMUNICACIONES RECIBIDAS	4505	2551
COMUNICACIONES GESTIONADAS	1613	2471

**EVOLUCIÓN DE LOS CANALES DE DIFUSIÓN**

	III TRIM. 2013	II TRIM. 2013	DIFERENCIA	
			ABS.	%
RNE	57	92	-35	-38,0
irtve	146	77	69	89,6
TVE	1189	1052	137	13,0
TOTAL (*)	1392	1221	171	14,0

(*) Se han gestionado otras 221 comunicaciones que no son competencia estricta de esta oficina.

**EVOLUCIÓN DE LAS UNIDADES TERCER TRIMESTRE 2013 VS.SEGUNDO TRIMESTRE 2013**

	III TRIM. 2013		II TRIM. 2013		DIFERENCIA	
	TOTAL	CUOTA	TOTAL	CUOTA	ABS.	%
DEPORTES	89	7,5	474	45,1	-385	-81,2
C.INTERNACIONAL	53	4,5	38	3,6	15	39,5
PROGRAMAS	735	61,8	281	26,7	454	161,6
S.INFORMATIVOS	274	23,0	235	22,3	39	16,6
TÉCNICO	13	1,1	7	0,7	6	85,7
TELETEXTO	9	0,8	6	0,6	3	33,3
CLAN	16	1,3	11	1,0	5	45,5
TOTAL TVE	1189	100,0	1052	100,0	137	13,0

Programas

DESAPARECEN LAS TELENÓVELAS DE LA FRANJA DE SOBREMESA EN LA 1 Y APARECE EL PROGRAMA *ENTRE TODOS*: este cambio ha sido la causa de **184 comunicaciones** de las cuales 171 correspondían a la no emisión de Gran Reserva. El origen, por las retransmisiones del Tour de Francia o a la finalización definitiva de su emisión. Así como por la emisión editada de las telenovelas latinas, su cambio de horario, o por su definitiva desaparición.

OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

Hasta el verano de 2013 ha sido una larga “tradicción” la presencia de series en la sobremesa de La 1. Pero TVE ha querido dar un nuevo enfoque a esta franja horaria y así lo anunciaba el director del área de televisión, Alejandro Flórez, en julio en el programa de la defensora, y explicaba el por qué:

La tarde es una de las franjas más complicadas a la hora de hacer televisión. Los hábitos de consumo de los espectadores están muy asentados y son muy rígidos. Es muy diferente al consumo que hacemos en prime time. Nosotros lo que tenemos que intentar es dar contenidos del agrado de la mayor parte de espectadores posible. Uno de los elementos por los que, durante mucho tiempo, se ha caracterizado TVE ha sido la presencia en la calle, estar con los ciudadanos, con España. Estamos preparando dos formatos nuevos de televisión en directo, cercana, televisión pública 100%, para el mes de septiembre.

Y Gemma Sánchez Pareja, directora de programación, explicaba en RTVE Responde del mes de septiembre la presencia de *Entre Todos* en la sobremesa:

*El cambio de programación corresponde a la necesidad de dar nuevos contenidos a la cadena y renovar un poco la programación de tarde donde llevábamos muchos años emitiendo series de producción tanto nacional como extranjeras. Y queríamos apostar por un contenido como *ENTRE TODOS*, un programa de servicio público que fomenta la solidaridad entre los espectadores, y eso también nos permite rentabilizar los recursos técnicos y humanos de la Corporación. Lo cual no significa que en el futuro no sigamos apostando por las series. Nosotros seguiremos estudiando y analizando todas las propuestas e ideas sobre ficción que nos lleguen.*

La aparición en agosto de un formato como *ENTRE TODOS* ha generado hasta la fecha un total de **53 comunicaciones**.

Una de estas comunicaciones era, en el mes de septiembre, de la presidenta del Consejo General de Trabajo Social, donde denunciaba que ***el formato contradice su Código Deontológico y promueve la sustitución de los derechos sociales por la caridad, sin respetar la dignidad de las personas.*** Por lo que exigía a TVE ***que elimine la emisión del programa.***

Las comunicaciones recibidas han hecho referencia tanto a aspectos negativos como a aspectos positivos del programa:

- **DE NUESTROS ESPECTADORES INTERNACIONALES: IMAGEN LAMENTABLE DE NUESTRO PAÍS.**
- **¿ESTÁN LAS HISTORIAS CONTRASTADAS?**
- **ESTOS PROBLEMAS DEBE SOLUCIONARLOS LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**
- **HACER ESPECTÁCULO DE LA DESGRACIA AJENA.**
- **PRESENCIA DE MARCAS COMERCIALES QUE OFRECEN SU AYUDA.**
- **NO SE DENUNCIA POR QUÉ SE ESTÁN RECORTANDO DERECHOS BÁSICOS.**
- **AMARILLISMO Y MORBO.**
- **TODO POR LA AUDIENCIA.**
- **EL PROGRAMA MAS HUMANO Y SOLIDARIO QUA JAMAS SE HA VISTO EN TV.**
- **UN PROGRAMA QUE SE OCUPA DE LOS PROBLEMAS DE LOS DEMÁS.**

En el programa de la defensora del mes de noviembre, un espectador argumentaba:

Se evita denunciar que se están recortando derechos fundamentales de la población y, en su lugar, se hace creer que estos derechos son meros premios que tienen los concursantes. Por esto me gustaría que se suprimiera este programa.

Alejandro Flórez, director del área de televisión respondía:

Nosotros creemos que este tipo de quejas se fija en el problema y no en las soluciones que damos. Nosotros somos, simplemente, un programa de televisión que pone en contacto gente que tiene una necesidad con gente que tiene capacidad para ayudar a otras personas. Jamás se nos ocurriría intentar abarcar, cubrir o sustituir derechos o sistemas de protección social porque son cosas diferentes tanto en forma como en tamaño. Nosotros no podemos compararnos al trabajo que pueden hacer los trabajadores sociales, el programa no pretende eso. No mostramos desgracias, los problemas están ahí, están ahora y han estado siempre. Lo que hacemos es tratar de poner en contacto a las personas que tienen capacidad de poner una solución, más o menos rápida, al problema, más o menos, desesperado que puede tener otro.

La defensora le preguntó: *¿Cómo valoráis las críticas del consejo General de Trabajadores Sociales, que también se dirigieron a la oficina de la defensora, pidiendo la retirada del programa y diciendo que sustituía el estado de protección y atentaba a la dignidad de las personas a las que se les forzaba a contar sus penas y hacer de ello espectáculo?*

Alejandro Flórez: *Estas críticas las escuchamos y las analizamos porque es muy fácil que a nosotros se nos puedan escapar cosas. Es cierto que hay un montón de trabajadores sociales que colaboran con el programa y no es un parecer generalizado. Los tenemos muchas veces en el programa de invitados. Creemos que, en ningún momento, faltamos a la dignidad de las personas. Te pongo un caso, una chica que por una enfermedad tuvieron que amputarle manos y pies y, en un solo programa en dos horas y media, conseguimos 140000 € para que pudiera tener las prótesis. Yo creo que ahí no solo no hay una falta de dignidad sino todo lo contrario. Yo creo que esta chica ha recuperado su dignidad gracias al programa. De todas formas, estamos siempre abiertos a escuchar a todos los grupos o colectivos sociales que se puedan sentir atacados por el programa, les escucharemos siempre. De momento el programa lo único que hace es ayudar, y pedir que se retire el programa nos parece, en cierto modo, exagerado.*

La defensora le preguntó: *¿cuando elaborabais el formato pensasteis en que podía ocasionar este tipo de reservas?*

Alejandro Flórez: *sí, por supuesto. Es un tipo de contenido que está rodeado de cierta polémica y era normal que hubiera algún tipo de quejas. Por suerte, hasta ahora han sido muchas más las alabanzas. Llevamos 45 programas emitidos y en ellos 128 familias se han visto beneficiadas por la solidaridad de otros. Cerca de un millón y medio de euros es lo que se ha materializado hasta la fecha, y unas 27000 personas han ayudado a otro, han participado en el programa. Se han puesto en marcha 46 empresas o pequeños negocios, siete de los cuales ya están funcionando, a pleno rendimiento. También se han recibido 35 ofertas de trabajo, de las cuales 11 ya están trabajando. Es importante remarcar que nosotros, jamás, tocamos el dinero o las ayudas. Nosotros, simplemente, ponemos en contacto unas personas con otras y nos encargamos de hacer un seguimiento porque creemos que es nuestra responsabilidad que se lleven a cabo las ayudas que se ofrecen.*

Este formato por su forma y contenido no puede sino ser polémico, pues en todos los casos hace referencia a situaciones personales muy difíciles. Solicitamos que se extreme el cuidado en el tratamiento de cuestiones consideradas especialmente sensibles, tal y como establece el Capítulo V. del Manual de Estilo de RTVE.

CINE DE BARRIO 6/07/13 EL TAXI DE LOS CONFLICTOS (1969): 1 comunicación se quejaba sobre la “**violencia de género**” del largometraje, donde un hombre le dice a otro que le de **palizas a su esposa**.

OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

No es la primera vez que recibimos una comunicación al respecto, pues resulta “chocante” encontrar este contenido en una TVE de 2013. Por eso **volvemos a recomendar que se contextualicen los contenidos a lo largo del programa y que se explique la enorme diferencia sociológica entre el año de producción de las películas y de la actualidad**.

Informativos

LA IMAGEN DE LOS JUBILADOS EN LOS INFORMATIVOS: en el mes de junio esta oficina recibió 1 comunicación relativa a la *imagen que se ofrece de jubilados, pensionistas y mayores: paseos indolentes, juegos de cartas, tomando el sol en un banco del jardín, con la equívoca idea de que estas personas no hacen nada más que pasarlo bien a costa de la pensión que nutren quienes trabajan actualmente*.

OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

Este tema no es baladí si tenemos en cuenta que en España, en toda Europa y el mundo occidental, se ha producido un proceso de **envejecimiento de la población**. Pero este envejecimiento no tiene por qué ser negativo. Según el demógrafo Julio Pérez Díaz:

<http://www.investigacionyciencia.es/files/6824.pdf>

- ***Este envejecimiento ha de entenderse como el mayor triunfo de la humanidad desde sus inicios, como una mejora de la productividad demográfica, lo que permite criar mejor a los hijos y es un éxito que se retroalimenta, pues hace posible una mayor supervivencia poblacional con un número menor de nacimientos. Este cambio demográfico en España ha facilitado una mayor inversión social y familiar en los hijos lo que ha conllevado un notable aumento del capital humano y social. Además, lo que se ha alargado no es la vejez sino la juventud.***

- ***Quienes nacieron en España a principios del S. XX empezaron a trabajar a una edad promedio de 13 años y se convirtieron en adultos muy pronto, y en viejos también. Hoy en España se considera joven a una persona de 40 años. Ello guarda una relación directa con el apoyo y los recursos que los mayores transfieren a los más jóvenes y con el simple hecho de que permanezcan vivos muchos más años. En un país con un estado de bienestar poco desarrollado y muy apoyado en la ayuda familiar, la proporción creciente de personas de edad madura o en su primera vejez ha sido de gran ayuda para el resto de las edades. Son estas generaciones las que contribuyen a la sociedad mediante el cuidado de los nietos y de los mayores.***

Aunque hay datos que constatan que estos estereotipos sobre “los mayores” existen. El CSIC, a través de su portal ENVEJECIMIENTO EN RED, nos ofrece un informe sobre ***Los mitos y estereotipos sobre la vejez en los medios de comunicación y la importancia de la educación intergeneracional***, donde se analizan los estereotipos más frecuentes sobre la imagen de la vejez en los medios de comunicación, a través de la publicidad, y se hace una propuesta educativa intergeneracional, como base de una acción para combatir estos mitos y estereotipos de la vejez:

<http://envejecimiento.csic.es/documentacion/biblioteca/registro.htm?iPos=2&id=57822&irPag=1&clave=nT6LOU5hW7&pos=1>

- El primer paso para romper estos estereotipos es tener en cuenta que la población de “los mayores” (a partir de los 65 años) no es homogénea sino muy diversa.
- Elementos fundamentales de estos estereotipos:
 - Edadismo o mito de la edad cronológica.
 - La improductividad.
 - El desasimiento, descompromiso o desvinculación.
 - La inflexibilidad.
 - La senilidad.
 - La serenidad.
 - La decadencia intelectual.
 - Entre el desinterés por la sexualidad y el viejo verde.
 - El conservadurismo.
 - La vejez desgraciada y la sobrevaloración de la juventud.
 - Gruñones y cascarrabias.
 - Brillantez y sabiduría.
- La imagen de “los mayores” en la publicidad:
 - El anciano y el ámbito rural.
 - La necesidad de cuidados especiales achacados a la edad.

- La búsqueda de la estética joven.
- El mensaje de la ausencia.

La defensora trató este tema en su programa del mes de septiembre, donde el editor de La 2 Noticias, José Luis Regalado, explicó:

Lo primero que pensé sobre esta comunicación fue que no tenía razón, pues JUBILADOS: gente que no hace nada que ha terminado su vida laboral. Pero lo he pensado y, efectivamente, creo que algo de razón tiene y, seguramente, reflejamos una imagen de los pensionistas, de los jubilados demasiado pasiva. Es verdad que, a veces, hacemos informaciones contando que atienden a sus nietos, que participan en ONGs, o que cultivan huertos urbanos. Eso también está en los Telediarios. Pero si este comunicante piensa que damos una imagen demasiado pasiva, sin duda, es porque algo de eso hay y procuraremos evitarlo.

Como indica nuestro *Manuel de Estilo en el Capítulo 5.3. Personas Mayores: RTVE reflejará una imagen de las personas mayores que se corresponda con la realidad actual evitando los estereotipos. Consecuentemente, RTVE dedicará especial atención a las actividades sociales, políticas, culturales o de otra índole, impulsadas y realizadas por las personas mayores, desde una perspectiva no discriminatoria sino integradora de la vejez en el desarrollo de nuestra sociedad.*

Solicitamos que se actualicen y refresquen los recursos documentales para evitar la continua repetición de unas mismas imágenes que no reflejan la gran diversidad de este colectivo y su realidad sociológica.

TD2 07/07/13: 1 comunicación sobre el relato de la **caducidad de diversos convenios** colectivos el día 8 de julio, ilustrado **con unas imágenes de una unidad de reparto de Correos, cuando este convenio finaliza el próximo 31 de diciembre.**

OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

Consideramos que esos segundos de imágenes de Correos que cerraban el vídeo podían confundir al espectador.

CANAL 24 HORAS –COBERTURA DEL ACCIDENTE DE TRENES DE SANTIAGO DE COMPOSTELA :

- **3 comunicaciones** preguntaban el por qué de las **imágenes emitidas del choque de trenes en Chinchilla (Albacete) de 2003** en la información del accidente de trenes de Santiago de Compostela del 24 de julio de 2013.
- **2 comunicaciones** consideraron innecesarias y excesivas las imágenes de los cadáveres de las víctimas.

OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

Efectivamente, en un primer momento **se ofrecieron por error imágenes del choque de trenes de Chinchilla (Albacete) en 2003**. Cuando se produce un suceso de esta magnitud y no se dispone de imágenes, los documentalistas introducen en el sistema material de archivo de sucesos similares para ilustrar el relato informativo. **En el momento en que se detectó el error se retiraron**. Hemos recomendado en diferentes ocasiones a la dirección que las imágenes de archivo se identifiquen de tal forma que el espectador no pueda tener dudas y este luctuoso suceso nos ha permitido volver a solicitarlo.

En relación con **las imágenes de las víctimas**, no existe ninguna norma o código sobre el tratamiento de las imágenes de una tragedia de esta envergadura, más allá de lo que indican los Manuales de Estilo. En el caso de TVE, los profesionales intentan conjugar la utilización de imágenes que expliquen al público lo acontecido, pero huyendo del regusto morboso y respetando siempre la dignidad e identidad de las víctimas. Existe un pacto no escrito que surgió tras los atentados del 11-M en los trenes de Madrid, para no ofrecer imágenes de las víctimas, en los días posteriores al drama.

Consideramos que esta tragedia ha puesto, otra vez, de manifiesto que TVE es un referente cuando hay un acontecimiento de primera magnitud. Por ello, los servicios informativos están revisando los procedimientos sobre tragedias y catástrofes con el objetivo de mejorarlos.

EMISIÓN SIMULTÁNEA DE LOS TELEDIARIOS EN LA 1, 24 HORAS Y TVE HD A PARTIR DE SEPTIEMBRE: recibimos un total de **39 comunicaciones** relativas a este tema, donde se hacía referencia a la posibilidad que representaba la redifusión de

los Telediarios, después de su emisión por La 1, en el canal 24 Horas para los que llegan más tarde a casa.

OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

Nuestros comunicantes nos han planteado:

- *La redifusión de los Telediarios en el canal 24 Horas era una oferta complementaria en beneficio del que se incorpora más tarde.*
- *Los trabajadores que llegamos a casa algo más tarde no podemos ver ningún (informativo) en ninguna de las muchas cadenas que hay.*
- *Por mis horarios me venía muy bien.*
- *Era muy útil para quienes no podemos ver el telediario a las 15:00.*
- *Antes se emitía en el canal 24 Horas media hora después y servía para que la gente que no podía ver el inicio pudiera verlo media hora después.*
- *Hay personas a las que nos es imposible ver la emisión de las 15 horas y sí media hora más tarde. Deberían tener en cuenta que (con la redifusión) daban más cobertura a los televidentes.*

La defensora llevó este tema a RTVE Responde del mes de octubre, donde el director del canal 24 Horas explicó:

La razón por la que lo hacemos es para primar la información siempre en directo. Los días en que hay información abierta, en directo, cuando ha terminado el Telediario en La 1 y en el Canal 24 Horas lo estábamos dando con media hora de retraso, teníamos un intervalo de 25 minutos, media hora en los que no éramos capaces de dar información actualizada porque estábamos dando esa redifusión del Telediario. Esto lo pudimos ver, por ejemplo, la noche del golpe de estado en Egipto. En el telediario estábamos contando que aún no se había producido y en ese momento se produjo, con lo cual hubo que cortar la redifusión del Telediario. Se trata de primar la información siempre en directo y, por eso, hemos tomado esta decisión.

Solicitamos que sean atendidas las consideraciones de nuestros comunicantes en aras de nuestra misión servicio público.

Deportes

LA INFORMACIÓN DEPORTIVA EN LOS TELEDIARIOS. PRESENCIA DE DEPORTE FEMENINO Y DEPORTE MINORITARIO: 1 comunicación del mes de agosto se dirigía a esta oficina en estos términos *o lo apoyamos o lo apoyamos*, refiriéndose al deporte femenino (se estaban produciendo los Campeonatos Mundiales de Natación donde las nadadoras españolas consiguieron tres medallas: oro, plata y bronce). Otra comunicación se quejaba de los 20 segundos de colas dedicados por el Telediario a las medallas de oro y bronce conseguidas en el Campeonato del Mundo de Gimnasia Rítmica donde las mujeres consiguieron una medalla de oro y otra de bronce. Y 3 comunicaciones pusieron de manifiesto el minuto dedicado a Javier Gómez Nolla por su cuarta victoria en el Campeonato del Mundo de Triatlón frente a los 10 minutos o más dedicados al fútbol en los informativos.

OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

La defensora llevó este tema a su programa del mes de octubre, donde el director de deportes de TVE, Jesús Álvarez, ofreció las siguientes consideraciones:

En relación a la información sobre gimnasia rítmica:

Esto está directamente relacionado con los derechos de las imágenes de la competición. Durante muchos años nos hemos ocupado de deportes minoritarios, hemos dado muchos tipos de deportes. El año pasado venció el contrato que teníamos con la Federación Nacional de Gimnasia y este año les hicimos una oferta para renovar ese contrato y no nos aceptaron esa oferta. Y, por tanto, no tuvimos acceso a esta competición. Al producirse los afortunados acontecimientos de las medallas había que dar la información, y las imágenes nos la facilitó una agencia de noticias, con las que cubrimos los 20" en el Telediario. Nuestro interés y nuestra idea hubiese sido dar el campeonato completo. La RAI tampoco ofreció este campeonato, porque entendió que sus precios estaban fuera de mercado.

En relación con la mayor presencia de fútbol frente a otros deportes:

Primero hay que explicar que una noticia de un minuto diez en un Telediario es un mundo. Hay pocas noticias a las que en un Telediario se le dedica más de un minuto. Esa noticia fue en titulares en el Telediario, pero fue en una jornada dominical que es la del fútbol por excelencia. Somos la televisión más polideportiva de todas. En este caso la noticia de Gómez Nolla se reflejó en el Telediario y,

después, se le dio la ubicación en el contexto de la información de una jornada dominical donde había habido Liga, había habido fútbol y donde el interés mayoritario, querámoslo o no, es el fútbol.

Las mujeres españolas están ofreciendo muchos triunfos, y este es un factor determinante para conseguir que el deporte femenino deje de ser minoritario. Al igual que sucedió con el tenis cuando los españoles comenzaron a ofrecer triunfos en los torneos internacionales, **los triunfos de las deportistas españolas pueden representar un estímulo y un motivo de orgullo que impulse otros deportes y los acerque a la mayoría, y ello debe ser reflejado en RTVE en condiciones de igualdad.**

Canal Internacional

UN PEQUEÑO RETRASO EN LA FRANJA DE LA TARDE EN EL CANAL INTERNACIONAL: 7 comunicaciones nos preguntaban si los programas de esta franja se emiten en directo.

OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

La responsable del Canal Internacional nos ha explicado que Saber y Ganar es un programa veterano y muy valorado por los espectadores de este canal. Para poder ofrecerlo se tiene que producir un pequeño desfase en la programación, por lo que no se puede mantener toda la oferta de la tarde de La 1. Por eso durante la emisión de Entre Todos se incluye un rótulo que explica que no se emite en directo, e invita los espectadores a entrar en su web para participar. Si algún espectador o espectadora decide llamar por teléfono y el caso por el que llama no es que se está tratando, la presentadora del programa se lo explica para que puedan participar.



FINAL DEL MUNDIAL DE BALONMANO JUNIOR: los problemas con esta retransmisión, anunciada en el Telediario, ocasionó **64 comunicaciones**.

OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

Solicitado informe al área de interactivos nos explicaron:

Los problemas de retransmisión de la final del Mundial Junior de Balonmano fueron ajenos a RTVE y TVE. Tanto la falta de señal durante la primera parte, como los cortes de audio o vídeo durante la segunda se produjeron en origen ya que la televisión Bosnia tenía problemas para subir la señal satélite y consecuentemente aquí no la recibíamos.

La página de directo que dispusimos en RTVE.es era correcta y hasta que no tuvimos la señal no pudimos arrancar el directo en web, por lo que el mensaje que recibían los usuarios sobre los derechos se debía a que todavía no teníamos señal en directo. Una vez comenzada la emisión el comentarista de TVE pidió en varias ocasiones disculpas por los problemas que estábamos teniendo con la señal y que eran ajenos a RTVE.

Como comentaba, el problema estuvo en el satélite; y el hecho de que la TV bosnia lo emitiese por su web no es contradictorio. Una cosa es el streaming de su web; y otra totalmente diferente es la señal vía satélite."

NATURALEZA DE LAS QUEJAS

i RTVE	JUL	AGOS	SEPT	TOTAL
CONCURSO		1	1	2
CONTENIDO	22	19	18	59
AUSENCIA	20	9	14	43
CALIDAD	1		1	2
ERRORES	1	4	1	6
IGUALDAD		3	1	4
MÚLTIPLE		1		1
PARCIALIDAD		2	1	3
EMISIÓN	1	1		2
CONTINUIDAD		1		1
MÚLTIPLE	1			1
TÉCNICO	74	6	3	83
TOTAL	97	27	22	146

NATURALEZA DE LAS QUEJAS

RNE	JUL	AGOS	SEPT	TOTAL
CONCURSO	1		1	1
CONTENIDO	13	6	16	35
AUSENCIA	1	2	2	5
CALIDAD	4	2	8	14
ERRORES	3		1	4
EXCESO	1			1
IGUALDAD	1			1
MÚLTIPLE	2	1	4	7
PARCIALIDAD	1	1	1	3
EMISIÓN	1	6	5	12
CAMBIOS		6	1	7
FINALIZACIÓN	1		4	5
HORARIO			3	3
CAMBIOS			2	2
DESCONEXIÓN			1	1
SUGERENCIAS	2	1	1	4
TÉCNICO	1			1
TOTAL	18	13	26	57

NATURALEZA DE LAS QUEJAS

TVE

DEPORTES	JUL	AGOS	SEPT	TOTAL
CONCURSO	3			3
CONTENIDO	11	22	19	52
AUSENCIA	6	4	11	21
CALIDAD	2	9	5	16
ERRORES	1	2		3
EXCESO			2	2
IGUALDAD		1		1
MÚLTIPLE	1	1		3
PARCIALIDAD		2	1	3
PUBLICIDAD		3		2
EMISIÓN	5	10	9	24
CAMBIOS	2	5	9	16
CONTINUIDAD	1	4		5
MÚLTIPLE	2	1		3
HORARIO		1	1	2
SITUACIÓN		1	1	2
SUGERENCIAS	1			1
TÉCNICO	1	2	1	7
TOTAL	24	35	30	89

NATURALEZA DE LAS QUEJAS

TVE

TÉCNICO	JUL	AGOS	SEPT	TOTAL
MÚLTIPLE	3	5	5	13
TOTAL	3	5	5	13

PROGRAMAS	JUL	AGOS	SEPT	TOTAL
CONTENIDO	54	47	389	490
AUSENCIA	4	10	5	19
CALIDAD	22	22	20	64
ERRORES	8	6	6	20
EXCESO	5	2		7
IGUALDAD	6			6
MÚLTIPLE	5	5	8	18
PARCIALIDAD	2	1	1	4
PUBLICIDAD		1	2	3
VIOLENCIA	2		347	349
EMISIÓN	49	120	37	206
CAMBIOS	28	2	8	38
CONTINUIDAD	1		5	6
FINALIZACIÓN	10	73	15	98
MÚLTIPLE	9	43	7	59
SUBTITULADO	1	2	2	5
HORARIO	4	14	4	22
CAMBIOS	2	9	4	15
SITUACIÓN	2	5		7
SUGERENCIAS	7	4	1	12
TÉCNICO	1	2	2	5
TOTAL	115	187	433	735

NATURALEZA DE LAS QUEJAS

TVE

C.INTERNACIONAL	JUL	AGOS	SEPT	TOTAL
CONTENIDO	5	5	7	17
AUSENCIA	1	4	3	8
CALIDAD	3	1	4	8
EXCESO	1			1
EMISIÓN	2	14	2	18
CAMBIOS	1	2		3
FINALIZACIÓN		9		9
MÚLTIPLE	1	2		3
REPETICIÓN		1	1	2
SUBTITULADO			1	1
HORARIO		1	7	8
SITUACIÓN		1	7	8
TÉCNICO	3	2	5	10
TOTAL	10	22	21	53

TELETEXTOS	JUL	AGOS	SEPT	TOTAL
CONTENIDO	1	2	6	9
AUSENCIA		1	1	2
CALIDAD	1	1	1	3
ERRORES			3	3
PARCIALIDAD			1	1
TOTAL	1	2	6	9

NATURALEZA DE LAS QUEJAS

TVE

S.INFORMATIVOS	JUL	AGOS	SEPT	TOTAL
CONTENIDO	98	57	98	253
AUSENCIA	25	13	16	54
CALIDAD	22	12	17	51
ERRORES	27	19	44	90
EXCESO	3	3	5	11
MORBO	2	2	1	5
MÚLTIPLE	11	5	9	25
PARCIALIDAD	7	3	4	14
PUBLICIDAD			2	2
VIOLENCIA	1			1
HORARIO			19	19
CAMBIOS			18	18
SITUACIÓN			1	1
SUGERENCIAS	2			2
TOTAL	100	57	117	274

NATURALEZA DE LAS QUEJAS

TVE

TEMÁTICOS	JUL	AGOS	SEPT	TOTAL
CONTENIDO	3	3	2	8
CALIDAD	1	1		2
MÚLTIPLE		1		1
RACISMO	1			1
SEXO			1	2
VIOLENCIA	1		1	2
EMISIÓN	2	2	1	5
MÚLTIPLE		1		1
REPETICIÓN	2	1	1	4
TÉCNICO	1		2	3
TOTAL	6	5	5	16