Coimisiún na Meán

# Rialacha Rochtana

## Tuarascáil Chomhlíontachta 2024

Mí na Nollag 2025

# Clár Ábhar

**1.0 Réamhrá** **3**

**2.0 Raon Feidhme** **3**

**3.0 Modheolaíocht agus Cur Chuige** **4**

**4.0 Torthaí** **6**

4.1 Fotheidealú 6

4.2 Teanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) 10

4.3 Tráchtaireacht Fuaime (TF) 11

4.4 Cur Chun Cinn na Seirbhísí Rochtana 12

4.5 Comhairliúchán le hÚsáideoirí 12

4.6 Oifigeach Teagmhála Rochtana, Cóid Chleachtais chun Gearáin a Láimhseáil agus Gearáin 14

4.7 Plé le Soláthraithe Ardáin 15

4.8 Socruithe d'Éigeandálaí Náisiúnta 15

**5.0 Conclúidí** **16**

# 1.0 Réamhrá

Tuarascáil is ea an méid seo ar fheidhmíocht na gcraoltóirí teilifíse in 2024 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 tráchtaireacht fuaime 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.

Bíonn seirbhísí rochtana iontaofa agus ardchaighdeáin ina gcúis le hábhar na meán a dhéanamh níos inrochtana do líon níos mó daoine. Nuair a éascaítear daoine chun tuiscint a fháil ar ábhar na meán agus taitneamh a bhaint as, cuirtear iad san áireamh le comhráite cultúrtha agus le díospóireacht phoiblí maidir le ceisteanna tábhachtacha sa tsochaí. Tacaíonn monatóireacht agus tuairisciú Choimisiún na Meán ("An Coimisiún") ar fheidhmíocht na n-eintiteas rialaithe in aghaidh a gcuid oibleagáidí sna Rialacha Rochtana le tuilleadh ionchuimsitheachta i dtírdhreach na meán.

Clúdaítear an tréimhse idir mí Eanáir agus mí na Nollag 2024 sa tuarascáil seo. Don tréimhse seo, leathnaíodh na Rialacha Rochtana a bhí i bhfeidhm le haghaidh 2019-2023 amach go dtí 2024, le sprioc-chéatadáin na seirbhísí rochtana éagsúla le haghaidh 2023 fós i bhfeidhm in 2024. Tháinig Rialacha Rochtana leasaithe le haghaidh 2025-2027 i bhfeidhm i mí Eanáir 2025.

Mínítear i Roinn 2 na craoltóirí teilifíse 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 an Coimisiún chun comhlíonadh na Rialacha a mheas. Cuirtear na torthaí comhlíonta ar fáil i Roinn 4 agus leagtar na conclúidí amach i Roinn 5.

# 2.0 Raon Feidhme

Déantar measúnú sa tuarascáil ar fheidhmíocht na seirbhísí craolacháin teilifíse seo a leanas in 2024 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, RTÉ a Dó +1, RTÉjr, RTÉ News, TG4 agus Teilifís an Oireachtais | 8 |
| **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 |

Tá sprioc-chéatadáin 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 2024.

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, tráchtaireacht fuaime ("TF") 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.

# 3.0 Modheolaíocht agus Cur Chuige

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

- comhairliúchán le Painéil Chomhairliúcháin Úsáideoirí an Choimisiúin,
- na tuarascálacha a thug na craoltóirí don Choimisiún ina gcuirtear an oiread fotheidealaithe, TF agus TCÉ a baineadh amach in iúl;
- monatóireacht chomhlíonta ar sholáthar seirbhísí rochtana i sampla de thaifeadtaí craolacháin; agus
- cruinnithe bliantúla leis na craoltóirí.

## 3.1 Painéil Chomhairliúcháin Úsáideoirí

Chuir an Coimisiún dhá Phainéal Comhairliúcháin Úsáideoirí (UCPanna) ar bun agus cuidíonn siad chun measúnú a dhéanamh ar fheidhmíocht na gcraoltóirí maidir leis na Rialacha a chomhlíonadh trí léargas a thabhairt ar 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 tráchtaireacht fuaime.

Buaileann an Coimisiún le UCPanna chun dearcthaí a chloisteáil maidir le feidhmíocht na gcraoltóirí chun seirbhísí rochtana a sholáthar agus cur chuige an Choimisiúin i leith rialú na hearnála. Leagann pléití struchtúrtha amach cáintí ar fheidhmíocht na gcraoltóirí sa bhliain roimhe seo maidir le cáilíocht agus cainníocht an tsoláthair, tarraingítear aird iontu ar phointí molta agus frustrachais, mionsonraítear torthaí rannpháirtíochta na n-úsáideoirí le craoltóirí agus aon rud eile a thagann chun cinn iontu.

Bhí cruinnithe an Choimisiúin leis an dá UCP ar siúl ar an 15 agus an 16 Aibreán 2024. Foghlaimíodh faoi eispéireas na n-úsáideoirí seirbhísí rochtana sna cruinnithe. 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. Bhuail an Coimisiún le húsáideoirí na seirbhísí rochtana i Meán Fómhair 2024 chomh maith chun dul i mbun comhairle maidir leis na dréacht-Rialacha Rochtana le haghaidh 2025-2027.

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.

## 3.2 Tuairisciú na gCraoltóirí

Ní mór do chraoltóirí tuarascáil bhliantúil a chur ar fáil don Choimisiún ina sonraítear an oiread fotheidealaithe, TF agus TCÉ a baineadh amach do gach seirbhís teilifíse a sholáthraíonn siad (Roinn 9 de na Rialacha). Eisíodh iarratais ar thuairisceáin i mí Eanáir 2025 agus teimpléad samplach ann a bhí le comhlánú ag na craoltóirí. Ní mór do chraoltóirí liosta de na cláir ar fad a craoladh le linn 2024 a chur isteach lena n-áirítear seánra, ainm an chláir, fad agus láithreacht na seirbhísí rochtana. Chuir craoltóirí a bhfuil spriocanna TCÉ acu cóipeanna de chláir iomlána ina bhfuil TCÉ ar fáil don Choimisiún. Chuir craoltóirí a bhfuil spriocanna TF acu (RTÉ a hAon, a Dó agus Jr, Virgin Media 1) cóipeanna de chláir le TF ar fáil don Choimisiún. Bhí faisnéis i dtuarascálacha na gcraoltóirí maidir le cur chun cinn na seirbhísí rochtana acu, plé le húsáideoirí seirbhísí rochtana agus láimhseáil na ngearán.

## 3.3 Monatóireacht Chomhlíonta

Déanann an Coimisiún monatóireacht chomhlíonta ar shampla d’aschur craolacháin ar Saorview do gach seirbhís teilifíse atá sa raon feidhme. Is ionann méid an tsampla agus trí lá ábhair ó gach seirbhís craolacháin as a roghnaítear lá amháin i gcomhair monatóireachta. Déantar an uile chlár a craoladh idir 07.00 agus 01.00 a sheiceáil maidir le soláthar na bhfotheideal agus TCÉ agus le fad an chláir dá sholáthraítear an tseirbhís rochtana.

Baineann an Coimisiún úsáid as cur chuige atá bunaithe ar riosca i leith na monatóireachta ar sholáthar rochtana an chraoltóra agus díríonn sé a chuid acmhainní monatóireachta ar na seirbhísí is mó a úsáidtear nó is mó is cúis imní d’úsáideoirí, mar a tuairiscíodh le linn phléití UCP. Ar an mbonn sin, is é príomhfhócas na monatóireachta ná soláthar na bhfotheideal ag seirbhísí RTÉ, TG4, Virgin Media Television agus Theilifís an Oireachtais. Ní dhearna an Coimisiún monatóireacht ar an bhfotheidealú ar sheirbhísí teilifíse pobail mar gheall ar an lucht féachana beag a bhí acu agus toisc gur cláir athuaire a bhí i gceist le formhór an aschuir acu.Ní dhearna an Coimisiún monatóireacht ar chaighdeán an TF toisc gur iondúil go dtuairiscíonn na húsáideoirí go mbíonn na seirbhísí seo ar ardchaighdeán.

Nuair a dhéantar monatóireacht ar cháilíocht na seirbhísí rochtana, baineann na monatóirí úsáid as na caighdeáin cháilíochta a leagtar amach sna Rialacha Rochtana, rátálann siad cruinneas, uainiú agus formáid na bhfotheideal agus TCÉ ar scála idir 1 (dona) agus 5 (thar barr). Cuirtear an scór cáilíochta a bhaintear amach i gcomparáid le luach scóir uasta agus ríomhtar grád céatadánach. Cuirtear líon na n-uaireanta de chláir fotheidealaithe agus chomharthaithe i gcomparáid le fad iomlán an chraolacháin. Ríomhtar scór céatadánach ó na sonraí sin agus cros-seiceáiltear é leis an gcéatadán a baineadh amach arna thuairisciú ag an gcraoltóir.

### 3.4 Cruinnithe leis na Craoltóirí

Reáchtálann an Coimisiún cruinnithe bliantúla leis na craoltóirí. Déantar athbhreithniú sna cruinnithe ar chomhlíonadh cúlghabhálach na Rialacha i measc na gcraoltóirí, ag féachaint do thorthaí monatóireachta na gcraoltóirí agus do thorthaí monatóireachta an Choimisiúin agus d'aiseolas ar bith a fhaightear ó UCPanna. Reáchtáladh na cruinnithe sin go cianda i mí Iúil 2025.

# 4.0 Torthaí

### 4.1 Fotheidealú

Taispeántar sa tábla thíos spriocsholáthar na bhfotheideal agus soláthar iarbhír na bhfotheideal in 2024 do na seirbhísí uile atá faoin raon feidhme. Is ionann an sprioc le haghaidh 2024 agus an sprioc le haghaidh 2023 sna Rialacha. Is ionann an figiúr iarbhír do 2024 agus an céatadán a bhaintear amach i gcaitheamh na bliana bunaithe ar na tuarascálacha arna gcur ar fáil ag an gcraoltóir agus arna seiceáil ag monatóireacht shamplach ag an gCoimisiún.

| Craoltóir | Spriocsholáthar na bhFotheideal in 2024 | Soláthar Iarbhír na bhFotheideal in 2024 |
|---|---|---|
| ***RTÉ 1*** | 92% (Buaic-am: 96%) | 94.42% (98%) |
| ***RTÉ 2*** | 78% (Buaic-am: 88%) | 92.43% (98.16%) |
| ***TG4*** | 59% (Buaic-am: 60%) | 64% (75%) |
| ***Teilifís an Oireachtais (cábla/satailít)*** | 18% | 19.15%[1] |
| ***Teilifís an Oireachtais (Saorview)*** | 18% | 16.27% |
| ***Virgin Media One*** | 56% (Buaic-am: 57%) | 63.39% (Buaic-am: 83.77%) |
| ***Virgin Media Two & Virgin Media Three*** | 55% den aschur comhcheangailte | 71.53% |
| ***RTÉ a hAon +1*** | 92% (Buaic-am: 96%) | 94.41% (98%) |
| ***RTÉ a Dó +1*** | 78% (Buaic-am: 88%) | 99.12% (98.16%) |
| ***RTÉ News Now*** | 30% | Féach Roinn 4.1.1 thíos. |
| ***RTÉjr*** | 53% | 65.93% |
| ***DCTV*** | 13% | 31% |

[1] Sa bhreis ar mhaolú a deonaíodh ar Theilifís an Oireachtais, is féidir baint amach na spriocanna fotheidealaithe a ríomh mar chéatadán de laethanta suí. Nuair a dhéantar coigeartú de réir laethanta suí, bhain Teilifís an Oireachtais amach líon iomlán de 47.25% ar chábla/satailít agus 36.9% ar Saorview

| Craoltóir | Spriocsholáthar na bhFotheideal in 2024 | Soláthar Iarbhír na bhFotheideal in 2024 |
|---|---|---|
| ***CCTV*** | 13% | 28.5%[2] |

Maidir leis na spriocanna a leagtar amach sna Rialacha, bhain na craoltóirí uile amach iad nó sháraigh siad iad. Baintear úsáid as teidealú i rith an ama i gcás traidhfil clár níos sine, nó i gcás clár a fuarthas ón Ríocht Aontaithe, ó Stáit Aontaithe Mheiriceá, etc. Ó 2024 ar aghaidh, ní chuirfidh Coimisiún na Meán teidealú ar chláir nua a léirítear sa bhaile san áireamh i spriocanna fotheidealaithe. Léirigh an mhonatóireacht gur comhlíonadh an ceanglas seo go ginearálta agus tá sé i gceist ag an gCoimisiún tuairisciú breise a iarraidh chun cásanna teidealaithe i gcláir nua a léirítear sa bhaile in 2025 a ghabháil.

Déantar cur síos ar fheidhmíocht gach craoltóra maidir le spriocanna fotheidealaithe thíos.

### 4.1.1 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 thuairiscithe féin. Is mó an dá fhigiúr sin ná na spriocanna, arbh 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%). Rinne RTÉ a hAon +1 agus RTÉ a Dó+1 níos mó fotheidealaithe ná mar a craoladh ar RTÉ a hAon agus RTÉ a Dó faoi seach. Sháraigh RTÉjr an sprioc fotheidealaithe a bhí aige faoi 12.93% (65.93% vs 53%). Dheimhnigh monatóireacht an Choimisiúin ar aschur RTÉ gur baineadh amach spriocanna ar sheirbhísí RTÉ taobh amuigh de RTÉ a Dó. Ós rud é go meastar spriocanna agus baint amach na spriocanna ar feadh na bliana iomláine, agus thug tuarascáil an chraoltóra le fios gur baineadh amach an sprioc, tá an chuma ar an scéal gur dócha gur tharla an t-easnamh beag mar thoradh ar mhéid sampla neamhionadaíoch agus gur dócha gur cúitíodh é le linn na tréimhse foriomláine.

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, rud a chiallaíonn nach ndéantar 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 mbainfeadh an cainéal na spriocanna amach. I gcomhaontú leis an eagraíocht a bhíodh ann roimh an gCoimisiún, Údarás Craolacháin na hÉireann, tá RTÉ i ndiaidh tuarascáil láimhe maidir le 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. Fuair seiceáil a rinneadh le linn 2024 ar 20 dáta a roghnaíodh go randamach amach go raibh fotheidealú á aistriú ó RTÉ a hAon agus RTÉ a Dó chuig RTÉ News i 340 cás den 344 clár a craoladh. Molann an Coimisiún go rachfaí i mbun plé leis an gcraoltóir chun meicníocht tuairiscithe níos láidre a aontú agus amlíne dá chur chun feidhme sa bhliain atá ag teacht.

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

Drámaíocht: *Fair City* agus *Blackshore*;
Siamsaíocht: *First Dates Ireland* agus *The Tommy Tiernan Show*;
Fíorasach: *Bailte* agus *Ear to the Ground*

[2] Mar a fhoráiltear faoi riail 6.4 de na Rialacha Rochtana, nuair is lú fad an lae chraoltóireachta ná 18 uair an chloig, déanfar an ceanglas fotheidealaithe a thomhas thar fhad lá craoltóireachta an chainéil.

Nuacht agus Cúrsaí Reatha: gach craoladh nuachta, *Nationwide, Prime Time* agus gach craoladh aimsire;
Spórt: *Sunday Game, Saturday GAA Live*

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.

### 4.1.2 TG4

B'ionann soláthar fotheideal an chraoltóra in 2024 agus 64%, a sháraigh an sprioc 59% 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 éagsúla a léiríodh sa bhaile, lenar áiríodh ceol traidisiúnta na hÉireann, drámaíocht, cláir do pháistí, agus siamsaíocht éadrom.

Cuireann TG4 fotheidil ar fáil ar Sheinnteoir TG4 chomh maith do chéatadán mór de na cláir a craoladh le fotheidil.

### 4.1.3 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.

Thuairiscigh an craoltóir gur sáraíodh spriocsholáthar na bhfotheideal in 2024 an sprioc 18% a bhí ann ar ardáin chábla agus satailíte, ag soláthar 19.5%. Níor bhain sé amach an sprioc de 18% ar Saorview. Is é 16.27% an figiúr a baineadh amach. Mhínigh an craoltóir gur tharla an t-easnamh mar gheall ar líon laghdaithe d'uaireanta craolta.

Nuair a choigeartaítear figiúirí i gcomhréir le maolú a deonaíodh ar Theilifís an Oireachtais ina ríomhtar baint amach na spriocanna rochtana mar chéatadán de laethanta suí, chuir Teilifís an Oireachtais fotheidil ar 47.25% de chláir ar chábla/satailít agus 36.9% ar Saorview.

### 4.1.4 Virgin Media TV

Thuairiscigh Virgin Media One gur baineadh amach 63.39% agus 83.77% le linn na buaic-ama, ag sárú na spriocanna a bhí ann don lá 18 uair an chloig agus don bhuaic-am, arbh iad 56% agus 57% faoi seach. An toradh a bhí ann do na cainéil Virgin Media Two agus Three le chéile ná 71.53%, ag sárú na sprice de 55%.

Sholáthair cainéil Virgin Media Group fotheidil do go leor cláir dhifriúla i seánraí iomadúla, lena n-áirítear:
Drámaíocht: *Coronation Street, Faithless, The Vanishing Triangle;*
Siamsaíocht: *Gogglebox Ireland, Lucy Investigates* agus *Second Chances*;
Nuacht agus Cúrsaí Reatha: *News at 5.30, The Tonight Show*
Spórt: *Sports Stories*

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

### 4.1.5 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 2024 agus 31%. Bhí sé sin go mór os cionn na sprice, arbh ionann í agus 13%.

### 4.1.5 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. Thuairiscigh an craoltóir gur cuireadh fotheidil ar 25,088 nóiméad de chláir, arb ionann é agus 28.5%[3] a ríomhtar thar an lá craoltóireachta 4 uair an chloig. Réamhthaifeadtar fotheidealú CCTV uile agus áirítear leis na cláir le fotheidil lear mór clár arna maoiniú ag Fuaim agus Fís.

### 4.1.6 Achoimre ar Thorthaí Fotheidealaithe

Dheimhnigh monatóireacht an aschuir ó RTÉ, Virgin Media Television, TG4 agus Teilifís an Oireachtais gur bhain siad ar fad amach na spriocanna cainníochtúla taobh amuigh de RTÉ a Dó. Ós rud é go meastar spriocanna agus baint amach na spriocanna ar feadh na bliana iomláine, agus thug tuarascáil an chraoltóra le fios gur baineadh amach an sprioc, tá an chuma ar an scéal gur dócha gur tharla an t-easnamh beag mar thoradh ar mhéid sampla neamhionadaíoch agus gur dócha gur cúitíodh é le linn na tréimhse foriomláine.

Rinneadh measúnú ar chaighdeán na bhfotheideal in aghaidh na gcaighdeán a chuirtear ar fál sna Rialacha chomh maith. Tríd is tríd, bhí na fotheidil ar ardchaighdeán. Tharla formhór na gceisteanna fotheidealaithe le cláir bheo inar thug monatóirí moilleanna ar sholáthar faoi deara, ag stopadh agus ag éirí níos tapa chun breith ar an dialóg. Luadh ceisteanna a tugadh faoi deara ag na monatóirí le craoltóirí le linn na gcruinnithe bliantúla.

Cé go bhfuil sé le moladh gur thuairiscigh na craoltóirí ar fad gur bhain siad a gcuid spriocanna fotheidealaithe amach nó gur sáraíodh iad le haghaidh 2024 agus gur thug monatóireacht ar shamplaí ábhair le fios go raibh fotheidealaithe ardchaighdeáin ar fud na gcraoltóirí, is díol suntais é freisin go bhfuil míshástacht le cáilíocht na fotheidealaithe fós ina foinse leanúnach frustrachais d'úsáideoirí na seirbhísí rochtana. Anuas ar na tuairimí a bhí ag monatóirí comhlíonta an Choimisiúin, rinneadh plé ar cheisteanna fotheidealaithe ar leith a aithníodh ag úsáideoirí le linn na gcruinnithe bliantúla le craoltóirí, aiseolas a chur in iúl ó bhaill UCP, go háirithe maidir le droch-chaighdeán an fhotheidealaithe (fotheidealú beo go háirithe). Dúirt 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 rochtain a fháil ar an ábhar. Rud suntasach ná gur mhol Virgin Media Television go gcuirfí córas fotheidealaithe beo nua chun feidhme agus go bhfuiltear ag súil le feabhsuithe ar chaighdeán a chuid aschuir fotheidealaithe in 2025.

Chuir baill phainéil UCP fonn in iúl go ndéanfaí tuilleadh monatóireachta gníomhaí ar ábhar fotheidealaithe chun cásanna ina bhfuil easpa soláthair nó soláthar ar dhroch-chaighdeán a shainaithint. Le linn 2025, tá an fhoireann um Chomhlíonadh agus Gearáin ag tabhairt faoi obair chun creat

---

measúnaithe a fhorbairt agus a chur chun feidhme do sheirbhísí rochtana agus tá sí ag obair ar thionscadal taighde rannpháirtíoch a dhíríonn ar chaighdeán an fhotheidealaithe agus an tsoláthair TCÉ.

## 4.2 Teanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ)

Taispeántar sa tábla thíos spriocsholáthar TCÉ agus soláthar iarbhír TCÉ in 2024. Is ionann an sprioc le haghaidh 2024 agus an sprioc le haghaidh 2023 sna Rialacha. Is ionann an figiúr iarbhír do 2024 agus an céatadán a bhaintear amach i gcaitheamh na bliana bunaithe ar na tuarascálacha arna gcur ar fáil ag an gcraoltóir agus arna seiceáil ag monatóireacht shamplach ag an gCoimisiún.

| Craoltóir | Spriocsholáthar TCÉ in 2024 | An soláthar iarbhír in 2024 |
|---|---|---|
| **RTÉ a hAon**<br>**RTÉ a Dó** | 5% | 5.46% |
| **RTÉjr** | 4% | 6.45% |
| **Teilifís an Oireachtais (cábla/satailít)** | 6% | 20.56% |
| **Teilifís an Oireachtais (Saorview)** | 6% | 20.56% |
| **Virgin Media One** | 2% | 3% |

Sháraigh na craoltóirí ar fad na spriocanna a leagtar amach sna Rialacha. Fearacht na mblianta roimhe seo, is cláir bhaile atá i gceist le chóir a bheith 100% de na cláir le TCÉ.

Déantar cur síos ar fheidhmíocht gach craoltóra maidir le spriocanna TCÉ thíos.

### 4.2.1 RTÉ

Ba mhó an céatadán bliantúil iomlán le haghaidh TCÉ a baineadh amach ar RTÉ a hAon agus RTÉ a Dó ná an sprioc (5.46% vs 5%). Sháraigh RTÉjr an sprioc chomh maith (6.45% vs 4%). Dúirt RTÉ freisin go bhfuil a chatalóg TCÉ ar fáil ar RTÉ Player agus go raibh TCÉ ar roinnt clár ar Aip RTÉ News agus ar ardáin dhigiteacha eile ar líne, amhail Seinnteoir RTÉ, fad a bhí siad ag craoladh ar a chainéil chraolta an am céanna. I measc na samplaí de na cláir seo, tá *The Late Late Toy Show*, *The State Funeral of Former Taoiseach John Bruton*, *Ard-Fheiseanna Leaders' Speeches*, *The Stardust Commemoration* agus *Primetime Leaders' Debate.*

### 4.2.2 Teilifís an Oireachtais

Sháraigh Teilifís an Oireachtais a sprioc, arbh ionann í agus 6% — sholáthair an cainéal TCÉ ar 20.56% dá cuid clár ar chábla/satailít agus 20.35% ar Saorview. Nuair a dhéantar coigeartú do laethanta suí, ardaíonn na figiúirí sin go 51.09% agus 44.18% faoi seach. Anuas ar sholáthar TCÉ ar imeachtaí do Theach Laighean, léiríonn Teilifís an Oireachtais cláir stiúideo inmheánacha amhail *Oireachtas TV Debates*, *Around the Houses* agus imeachtaí speisialta amhail clúdach na Cáinaisnéise le TCÉ.

### 4.2.3 Virgin Media One

Sháraigh Virgin Media One a sprioc i dtaca le TCÉ in 2023, arbh ionann í agus 2% — sholáthair an cainéal 3%. Léiríodh na cláir TCÉ ar fad sa bhaile, lena n-áirítear *Dublin After Dark* agus *Anna Kriegel: A Young Life Lost*.

### 4.2.4 Achoimre ar Thorthaí TCÉ

Thug an mhonatóireacht TCÉ faoi deara go raibh láithreacht, cuma ghinearálta agus comhuainiú an tsoláthair TCÉ a aimsíodh comhsheasmhach le spriocanna agus caighdeáin cháilíochta. Bíonn saineolas TCÉ de dhíth ar a thuilleadh monatóireachta mionsonraithe ar cháilíocht. Tá sé i gceist ag an bhfoireann um Chomhlíonadh agus Gearáin saineolas seachtrach a fháil chun cuidiú leis an monatóireacht le linn 2025.

Cé gur bhain na craoltóirí ar fad (RTÉ, TG4 agus Virgin Media Television) a gcuid spriocanna TCÉ amach le haghaidh 2024, luaigh na craoltóirí go mbíonn dúshláin rompu maidir le seirbhísí na n-ateangairí TCÉ cáilithe a fháil leis an minicíocht agus rialtacht atá riachtanach chun spriocanna a bhaint amach in 2025 mar gheall ar nádúr speisialaithe na seirbhíse agus líon beag na n-ateangairí atá ar fáil.

Chuir baill den UCP fotheidealaithe agus TCÉ in iúl go bhfuil fonn orthu go méadófar an soláthar TCÉ agus go bhfuil siad míshásta toisc gur ghá do léiritheoirí ateangaireacht TCÉ *nó* tráchtaireacht fuaime a chur san áireamh le tionscadail a mhaoinítear faoin Scéim Fuaim agus Fís de chuid an Choimisiúin, do chineálacha seánraí clár ar leith. Ba mhaith le húsáideoirí go dtabharfaí sainordú don dá sheirbhís rochtana. Cuireadh an t-aiseolas seo in iúl d'fhoireann ábhartha Choimisiún na Meán.

## 4.3 Tráchtaireacht Fuaime (TF)

Taispeántar sa tábla thíos an spriocsholáthar TF agus an soláthar iarbhír TF in 2024. Is ionann an sprioc le haghaidh 2024 agus an sprioc le haghaidh 2023 sna Rialacha. Is ionann an figiúr iarbhír do 2024 agus an céatadán a bhaintear amach i gcaitheamh na bliana bunaithe ar na tuarascálacha arna gcur ar fáil ag an gcraoltóir agus arna seiceáil ag monatóireacht shamplach ag an gCoimisiún.

| Craoltóir | An spriocsholáthar TF in 2024 | An soláthar iarbhír in 2024 |
|---|---|---|
| ***RTÉ a hAon***<br>***RTÉ a Dó*** | 10% | 12.05% |
| ***RTÉjr*** | 10% | 16.17% |
| ***Virgin Media One*** | 5% | 7.46% |

Maidir leis na spriocanna a leagtar amach sna Rialacha, bhain na craoltóirí uile amach iad nó sháraigh siad iad. Déantar cur síos ar fheidhmíocht gach craoltóra thíos.

### 4.3.1 RTÉ

Sháraigh RTÉ a spriocanna do 2024 ar RTÉ a hAon agus ar RTÉ a Dó (12.05% vs 10%). Dhírigh RTÉ ar dhrámaíocht agus ar chláir a léiríodh sa bhaile le haghaidh TF agus samplaí ó sheánraí éagsúla. Samplaí is ea *Birdsong, Nova Jones, Obituary* agus *Where the Wild Geese Go*. Sháraigh sé a sprioc de 10% ar RTE Jr chomh maith, ag baint 16.17% amach. Thug an craoltóir faoi deara gur infheistigh sé go suntasach san earcaíocht agus oiliúint do phainéal de thráchtairí fuaime.

### 4.3.2 Virgin Media One

Sháraigh Virgin Media an sprioc 5% a bhí aige do chláir tráchtaireachta fuaime, ag baint 7.46% amach. Luaigh an craoltóir go raibh meascán d'ábhar a léiríodh sa bhaile agus a coimisiúnaíodh i measc a chuid clár tráchtaireachta fuaime, lena n-áirítear *Is Ireland Full? Downfall: The Trial of Conor McGregor, The Vanishing Triangle, Uprising* agus *Faithless.*

### 4.3.2 Achoimre ar Thorthaí na Tráchtaireachta Fuaime

Cé gur léirigh an mhonatóireacht chomhlíonta go raibh ardchaighdeán TF ar chláir RTÉ, thug na monatóirí mionfhadhbanna faoi deara i dtaobh foghraíochta agus leibhéal fuaime ar chláir a cuireadh isteach ag Virgin Media Television. Luadh na tráchtanna seo le linn an chruinnithe bhliantúil leis an gcraoltóir agus thug an craoltóir faoi imscrúdú a dhéanamh.

Mhol baill UCP caighdeán an TF a léiríodh ag RTÉ a mbaineann úsáid as guthanna daonna amháin, ach ní raibh siad róshásta leis na guthanna saorga i roinnt ábhair tráchtaireachta fuaime ar sheirbhísí eile; dúirt siad gurbh fhearr leo guthanna nádúrtha.

Luaigh RTÉ go mbíonn sé dian ar am agus ar phearsanra chun acmhainní a chur ar fáil do sholáthar TF agus gur féidir le huathoibriú an deis a thabhairt chun an soláthar a mhéadú go caighdeán ardcháilíochta amach anseo. Mar gheall ar fheabhsuithe teicneolaíochta, luadh go bhfuil sé ag éirí níos deacra an difríocht idir guthanna saorga agus guthanna daonna a bhrath. Cé nach bhfuiltear ag súil le go mbainfidh an craoltóir úsáid as teicneolaíocht den sórt sin i nginiúint TF sa ghearrthréimhse, tá seans ann so measfar í amach anseo.

Bhí baill de phainéal UCP na Tráchtaireachta Fuaime dearfach faoin mbaint a bhí ag an scéim Fuaim agus Fís leis an méadú ar an ábhar tráchtaireachta fuaime atá ar fáil.

### 4.4 Cur Chun Cinn na Seirbhísí Rochtana

Cuireann craoltóirí cláir chun cinn le seirbhísí rochtana trí mheascán de shiombailí caighdeánaithe, promóisin ar an aer agus ar líne, EPG, liostuithe preasa agus cainéil ar na meáin shóisialta (Roinn 5.3 de na Rialacha). Luaigh DCTV an t-ualach riaracháin suntasach a bhaineann le faisnéis inrochtaineachta a ullmhú dá sholáthraí EPG.

Thug tráchtanna ó bhaill UCP an bhliain roimhe seo le fios go raibh cur chun cinn an ábhair inrochtana míshásúil ó am go ham, nár cuireadh cláir inrochtana chun cinn mar chláir inrochtana, nó nach raibh an tseirbhís rochtana ar fáil i gclársceidealú a fógraíodh mar chláir inrochtana. Luaigh Virgin Media Television gur bhain formhór na ngearán a fuarthas ó bhreathnóirí leis an gceist seo. Níor thuairiscigh úsáideoirí gur údar imní é seo a leanann go fóill ag cruinniú UCP an Choimisiúin i mBealtaine 2025.

### 4.5 Comhairliúchán le hÚsáideoirí

Ní mór do chraoltóirí dul i gcomhairle go tréimhsiúil, agus uair amháin ar a laghad in aghaidh na bliana, le grúpaí a dhéanann ionadaíocht do raon grúpaí éagsúla úsáideoirí rochtana, d'fhonn a dtuairimí a lorg maidir lena roghanna féachana, feidhmíocht an chraoltóra i dtaobh na Rialacha agus nithe gaolmhara eile (Roinn 5.4 de na Rialacha).

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. Bhuail RTÉ le húsáideoirí ar an 9 Bealtaine 2024 agus tugadh rannpháirtithe nua isteach. Lean RTÉ ar aghaidh ag dul i gcomhairle le húsáideoirí Bodhra ag tús an léirithe ar *The Late Late Toy Show*.

Thug Virgin Media Television le fios go ndearnadh plé le grúpaí úsáideoirí le linn 2024 ar ríomhphost den chuid is mó. Cuireadh moill ar chruinniú a moladh i R4 de 2024 mar gheall ar sholáthar rochtana méadaithe do spórt beo a oibríochtú go luath in 2025. Luann an craoltóir go ndéanfaidh sé plé le húsáideoirí chun aiseolas a lorg maidir le córas fotheidealaithe beo nua in 2025.

Rinne Teilifís an Oireachtais teagmháil le grúpaí úsáideoirí chun cruinniú a shocrú, ach ní bhfuair an cainéal freagraí dearfacha ar bith. In 2024, ní bhfuair sé aon fhreagra ó ghrúpaí ar tugadh cuireadh dóibh plé le Seachtain Idirnáisiúnta na mBodhar. Mheas Teilifís an Oireachtais go bhféadfaidh go mbeidh drogall ar úsáideoirí plé a dhéanamh mar gheall ar thairiscint nideoige an chainéil agus an dóchúlacht nach bhféachfaidh go leor úsáideoirí ar a chuid ábhair ach amháin ar chainéil clár nuachta agus cúrsaí reatha eile agus go bhféadfaidh siad a n-aiseolas a sheoladh chuig na cainéil sin. Thug Teilifís an Oireachtais faoi deara go raibh freagra dearfach ó úsáideoirí i gcomhthéacs Grúpa Oibre ar TCÉ a gaireadh ag an gcraoltóir den chéad uair in 2019 agus tá sé dóchasach go rachaidh freagra comhchosúil le hobair bhreise sa chomhthéacs seo. In ainneoin na deacrachta a bhaineann le plé díreach a dhéanamh le húsáideoirí rochtana, rinne Teilifís an Oireachtais clár éagsúil de ghníomhaíochtaí teagmhála leis an bpobal Bodhar lena n-áirítear imeachtaí na hOíche Cultúir, gníomhaíochtaí scoláire TCÉ agus freastal ar imeachtaí ag Baile Bodhar Éireann.

Mhol TG4 nár éirigh lena chuid iarrachtaí chun comhairliúchán a dhéanamh le grúpaí úsáideoirí in 2024 toisc nach measann na grúpaí sin go mbaineann tairbhe leordhóthanach le cruinniú a bheith acu le TG4, mar chraoltóir aonair, mar gheall ar an iarracht a bhaineann le húsáideoirí rochtana a thabhairt chuig cruinniú. I ndiaidh dó dul i gcomhairle le Chime, sholáthair TG4 TCÉ dá chlár *Saol Ella* agus rinne sé plé le húsáideoirí ina chuid léiriúcháin. Seolann an craoltóir faisnéis ábhartha chuig úsáideoirí rochtana ar bhonn rialta trí mheán na gcainéal meán sóisialta atá aige.

Cé nár bhuail CCTV agus DCTV le grúpaí úsáideoirí go foirmiúil in 2024, rinne siad teagmháil le grúpaí áitiúla. Mhol DCTV go gcomhoibreofaí le grúpaí úsáideoirí maidir le tionscadail a mhaoinítear ag Fuaim agus Fís agus tá sé ag smaoineamh ar phainéal breathnóirí a bhfuil riachtanais rochtana acu a ghairm. Bhuail CCTV leis an Harmony Deaf Choir in 2024 maidir le TCÉ agus mhol sé go mbuailfí le Cumann na mBodhar, Corcaigh in 2025 d’fhonn a bhonn comhairliúcháin le húsáideoirí a leathnú.

Luaigh roinnt craoltóirí na dúshláin a bhain le rannpháirtíocht a fháil ó ghrúpaí úsáideoirí seirbhísí rochtana agus mhol cuid acu go bhféadfadh an Coimisiún imeacht comhairliúcháin aonair a chomhordú do chraoltóirí agus do ghrúpaí úsáideoirí seirbhísí rochtana. Luaigh grúpaí ionadaíocha a d’fhreastail ar ár gcruinnithe UCP deacracht maidir le hiarratais ad hoc ar aiseolas ó chraoltóirí a chomhlíonadh chomh maith. D’fhiosraigh an Coimisiún an t-aiseolas seo agus mhol sé go gcuirfeadh grúpaí ionadaíocha sceideal struchtúrtha rannpháirtíochtaí ar bun go réamhghníomhach le craoltóirí bunaithe ar an gcumas agus ar na hacmhainní atá acu.

## 4.6 Oifigeach Teagmhála Rochtana, Cóid Chleachtais chun Gearáin a Láimhseáil 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 ainm duine, nó seoladh ríomhphoist sonrach, i ndáil le gearáin den saghas sin.

Tá Cód Cleachtais maidir le Gearáin a Láimhseáil i bhfeidhm ag gach craoltóir, a fhoilsítear ar na suíomhanna gréasáin faoi seach acu. Rinne an Coimisiún plé le craoltóirí le linn na gcruinnithe bliantúla chun iarratas a dhéanamh go nuashonrófaí Cóid Chleachtais chun Gearáin a Láimhseáil go cuí.

Ní bhfuair RTÉ aon ghearán faoi sheirbhísí rochtana in 2024. Freagraíonn foireann Rochtana RTÉ na hiarratais agus an t-aiseolas.

Sholáthair Virgin Media Television sonraí faoin 14 ghearán a fuair sé maidir le seirbhísí rochtana in 2024. Bhain formhór na ngearán le liostuithe míchearta do chláir inrochtana. Tugann an t-imscrúdú a rinneadh ar na gearáin seo earráidí le fios ar thaobh an chraoltóra agus an úsáideora araon. Fuarthas trí ghearán maidir le teip nó sioncronú na bhfotheideal. Faightear formhór na ngearán a fhaigheann Virgin Media Television ar ríomhphost.

Ní bhfuair TG4 aon ghearán foirmiúil maidir le seirbhísí rochtana in 2024 ach fuair sé meascán d'iarratais agus ceisteanna faoi inrochtaineacht, a fuarthas ar na meáin shóisialta den chuid is mó. Bhí 13 ghearán ann maidir leis an easpa fotheideal ar *Crá* mar gheall ar locht teicniúil agus fuarthas agus freagraíodh 5 ghearán ghinearálta maidir leis an easpa fotheideal ar spórt beo agus, nuair is cuí, glacadh céimeanna chun na fadhbanna a réiteach.

Ní bhfuair Teilifís an Oireachtais, DCV ná CCTV gearáin ar bith maidir le seirbhísí rochtana in 2024.

In 2024, chuir an Coimisiún athruithe ar láimhseáil gearán i gcuimhne 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 an Choimisiúin lena láimhseáil i gcomhréir lena phróiseas reachtúil. Ní bhfuair an Coimisiún gearáin ar bith den sórt sin in 2024.

Cé go dtuairiscíonn craoltóirí go bhfuil líonta ísle gearán á bhfáil agus ní bhfuair an Coimisiún ceann ar bith, ba cheart nach dtabharfaí le tuiscint go bhfuil úsáideoirí sásta le soláthar na gcraoltóirí. Leanann baill UCP ar aghaidh ag cur frustrachas in iúl leis an soláthar rochtana ginearálta agus le freagraí ó chraoltóirí nuair a dhéantar gearáin faoi sheirbhísí rochtana. Tá an chuma ar an scéal nach gcreideann úsáideoirí gur fiú bheith ag gearán le craoltóirí nuair a thagann fadhbanna chun cinn. Thug úsáideoirí faoi deara go raibh próiseas na ngearán reachtúil dochraideach agus go bhfuil sé, ann féin, inrochtana ó bhonn toisc go ndéantar foráil i Roinn 48 den Acht gur mór gearáin a dhéanamh i scríbhinn. Rinne an fhoireann um Chomhlíonadh agus Gearáin plé le húsáideoirí aonair chun próiseas na ngearán a

mhíniú agus leanfaidh sí ar aghaidh de bheith ag obair le húsáideoirí chun tacú lena bhfeasacht agus lena gcumas a gceart reachtúil a fheidhmiú chun gearán a dhéanamh nuair a sháraítear na Rialacha Rochtana.

## 4.7 Plé le Soláthraithe Ardáin

Ní mór do chraoltóirí céimeanna a ghlacadh chun monatóireacht a dhéanamh ar ábhar ag pointe an tarchuir chun a chinntiú go gcomhlíontar caighdeáin cháilíochta agus ní mór dóibh plé a dhéanamh le soláthraithe ardáin chomh maith chun fadhbanna a thagann chun cinn i soláthar na seirbhísí rochtana do lucht féachana a úsáideann ardáin teilifíse éagsúla a réiteach.

Sceidealaíonn bainistíocht shinsearach RTÉ ón Rannóg Oibríochta cruinnithe ráithiúla le soláthraithe ardáin. Thuairiscigh TG4 gur bhunaigh sé rannóg agus nós imeachta nua do mhonatóireacht leanúnach ar a chuid ábhair ar ardáin sheachtracha.

Déanann Virgin Media Television agus Teilifís an Oireachtais plé le soláthraithe ardáin ar bhonn cás-ar-chás, agus ní raibh cúis acu é sin a dhéanamh le linn 2024. Leag an dá chraoltóir a gcuid nósanna imeachta amach chun a chinntiú go gcraoltar seirbhísí rochtana i gceart.

Bíonn DCTV agus CCTV ar Virgin Media amháin agus téann siad i mbun plé go rialta. Leag DCTV amach a chuid nósanna imeachta chun ceisteanna iompair na seirbhísí rochtana a ghéarú agus an aidhm atá aige chun a chuid freastalaithe a uasghrádú.

## 4.8 Socruithe d'Éigeandálaí Náisiúnta

Ní mór do chraoltóirí a chinntiú go gcoinnítear úsáideoirí seirbhísí rochtana ar an eolas faoi éigeandálaí náisiúnta agus chun é sin a chinntiú agus faisnéis lárnach á cur ar fáil ag an bhfotheidealú agus, más indéanta, ag TCÉ. Ba cheart go gcuirfí ateangaireacht TCÉ thar a bheith infheicthe agus sothuigthe ar fáil i bhfógraí den sórt sin.

Is é cleachtas RTÉ ná ateangaire TCÉ sa radharc a chur san áireamh ag preasócáidí Rialtais ina pléitear le ceisteanna éigeandála náisiúnta, ach níl imeachtaí meán den sórt sin faoi smacht an chraoltóra. Anuas ar sholáthar na bhfotheideal beo do nuacht na haimsire agus na cláir speisialta nuachta ar fad, cuirtear faisnéis atá suas chun dáta ar fáil ar bhonn rollach ar shuíomh gréasáin RTÉ i gcás na n-éigeandálaí atá ag titim amach, amhail mórimeachtaí aimsire. Bíonn faisnéis faoi imeachtaí éigeandála i bhfeasachán nuachta TCÉ laethúil.

Luaigh Teilifís an Oireachtais gur féidir lena chuid ateangairí inmheánacha TCÉ a chur ar fáil do chraoltaí éigeandála, cé nach bhfuil feidhm soláthair nuachta aige. Luaigh Teilifís an Oireachtais chomh maith gur cheart go gcuirfí TCÉ d'fhógraí Rialtais ar fáil ag an Rialtas. Tá an cumas ag TG4 fotheidil a chur le faisnéis thábhachtach ar an aer agus chun ateangaireacht TCÉ a cuireadh ar fáil ar fhógraí Rialtais a chur san áireamh leis. Luaigh an craoltóir gur iondúil nach gcuirtear ateangaireacht TCÉ ar fáil i gcúinsí den sórt sin d'fhógraí Gaeilge.

Luaigh Virgin Media Television go gcuirtear fotheidil ar a gcuid clár nuachta agus cúrsaí reatha ar fad dá chuid mar chaighdeán agus go n-iompraítear ateangaireacht TCÉ nuair a chuirtear í ar fáil le fógraí Rialtais.

Níl an cumas ag DCTV teachtaireachtaí éigeandála a tharchur ach léirigh sé suim ina thuilleadh iniúchta. Luaigh CCTV nach féidir leis faisnéis éigeandála a tharchur ach amháin trí mheán na bhfotheideal leabaithe.

# 5.0 Conclúidí

Coinníodh cainníocht agus raon soláthair na seirbhísí rochtana ar sheirbhísí teilifíse in 2024 i gcomhréir leis na Rialacha atá i bhfeidhm. Bhain na craoltóirí uile na spriocanna go léir maidir le fotheidealú, TF agus TCÉ amach nó sháraigh siad iad. Cé go dtugann an mhonatóireacht ardleibhéal comhlíonta le fios, leanann úsáideoirí seirbhísí rochtana ar aghaidh de bheith ag cur míshástacht in iúl maidir le soláthar na seirbhíse, cáilíocht an fhotheidealaithe ar chláir bheo go háirithe. Léiríonn an dínascadh idir torthaí na monatóireachta comhlíonta agus an t-eispéireas úsáideora go bhfuil gá le feabhas a chur ar an modheolaíocht mheasúnaithe sa mhonatóireacht. Tugann an plé le craoltóirí le fios chomh maith go gcuirfeadh cur chuige níos spriocdhírithe chun na háiteanna ina bhféadfadh go bhfuil ceisteanna cáilíochta ag tarlú ar fud shlabhra soláthair na seirbhíse rochtana a aithint feabhas a chur ar thorthaí d'úsáideoirí agus nascfadh sé le freagrachtaí rialála nua an Choimisiúin faoin Ionstraim Eorpach um Inrochtaineacht.

D'fhonn aghaidh a thabhairt ar an dínascadh seo, thug an Coimisiún faoi thaighde deisce agus rinneadh comhairliúchán fairsing le hacadóirí, grúpaí úsáideoirí agus DPROnna, in 2024, chun raon feidhme tionscadail a fháil amach chun monatóireacht ar cháilíocht an fhotheidealaithe agus an TCÉ a fheabhsú. D'aithin an obair raon feidhme seo na fadhbanna seo a leanas atá le réiteach:

- Ní fhorálann an mhaitrís scórála do mheasúnú cáilíochta d'anailís mhionsonraithe go leordhóthanach ar bhearta cáilíochta éagsúla;
- Tá seans nach mbeidh minicíocht agus méid sampla an ábhair ar a ndearnadh monatóireacht leordhóthanach chun nádúr agus méid na gceisteanna cáilíochta a thagann chun cinn a aithint;
- Ní ligeann srianta teicniúla an trealaimh taifeadta do thaifeadtaí comhuaineacha agus measúnú comparáideach ar sheirbhísí rochtana a chuirtear ar fáil ar fud ardáin iomadúla; agus
- Baic ar dhul chun cinn is ea cumas teoranta na foirne agus bearna scileanna TCÉ.

Tá sé i gceist ag an gCoimisiún aghaidh a thabhairt ar na ceisteanna thuas de réir a chéile i gcaitheamh 2025 agus 2026 chun feabhas a chur ar an monatóireacht a dhéantar ar cháilíocht na seirbhísí rochtana. I measc na mbeart atá le glacadh, tá:

- Modheolaíocht scórála a fhorbairt agus a thabhairt isteach le haghaidh cháilíocht an fhotheidealaithe agus TCÉ, mar aon le taighde ar dhearcthaí úsáideoirí i leith na gcaighdeán cáilíochta a choimisiúnú ar mhaithe leo a thástáil agus a fheabhsú;
- Méid an tsampla a mhéadú don mhonatóireacht;
- Réitigh theicniúla fheabhsaithe a fhiosrú maidir le haschur craoltóra a thaifeadadh; agus
- Cumas monatóireachta a mhéadú trí oiliúint foirne agus soláthar solúbtha, agus saineolas TCÉ a fháil chun tacú leis an monatóireacht.

Taobh amuigh de na seirbhísí rochtana féin, bhí comhairliúchán na gcraoltóirí le grúpaí úsáideoirí míchothrom ar fud na hearnála in 2024, go príomha mar gheall ar na hacmhainní teoranta agus ar an gcumas teoranta atá ag úsáideoirí seirbhísí rochtana, DPROnna agus grúpaí ionadaíocha chun plé a

dhéanamh le craoltóirí ar bhonn aonair. Seans go measfar ról comhordaithe don Choimisiún maidir le tacaíocht a thabhairt do rannpháirtíocht le húsáideoirí do chraoltóirí beaga, ach moladh go dtiocfadh na craoltóirí le chéile ar dtús chun moladh rannpháirtíochta struchtúrtha a fhorbairt le cur thart timpeall na ngrúpaí úsáideoirí.

Fanann UCPanna mar mheicníocht lárnach don Choimisiún chun a chinntiú go gcuirtear taithí saoil na n-úsáideoirí rochtana san áireamh leis an monatóireacht chomhlíonta ionas go dtugann sí aghaidh ar riachtanais agus ar thosaíochtaí na n-úsáideoirí. Leathnaíodh plé an Choimisiúin le húsáideoirí seirbhísí rochtana i dtéarmaí minicíochta agus réimse cúrsaí leathnaithe. Mar fhreagra ar cheisteanna a tháinig chun cinn le linn na gcruinnithe UCP i mí Aibreáin 2024, d’fhorbair an Coimisiún moladh don rannpháirtíocht le húsáideoirí seirbhísí rochtana a cuireadh thart timpeall na mball UCP i Lúnasa 2024. Bhuail an Coimisiún le baill UCP i Meán Fómhair 2024 chomh maith mar chuid den phróiseas comhairliúcháin phoiblí spriocdhírithe do leasú na Rialacha Rochtana. Ina dhiaidh sin, chuir an Coimisiún tús le próiseas soláthair i R4 de 2024 chun soláthraí seachtrach a fháil chun cruinnithe UCP a chomhordú agus chun comhairle a thabhairt do struchtúir rannpháirtíochta amach anseo. Tá an Coimisiún muiníneach go leanfaidh an cur chuige níos struchtúrtha seo le feabhas a chur ar rannpháirtíocht agus torthaí a mbeidh breis tionchair acu a thabhairt d’úsáideoirí.