

NOTA DE PRENSA

La protección de la infancia sigue siendo la principal preocupación de los ciudadanos respecto a los contenidos de radio y televisión

El Consejo Audiovisual de Navarra (CoAN) ha dado a conocer hoy la actividad de la Oficina de Defensa de la Audiencia en 2006

La Oficina de Defensa de la Audiencia (ODA) es un servicio que atiende y tramita las consultas, quejas y sugerencias de los ciudadanos acerca de los contenidos emitidos en radio y televisión.

A lo largo del pasado año, la ODA registró un total de **65** entradas, más del doble que el año anterior. El servicio más solicitado por los usuarios fue el de **“Consultas”**, con un 50% del total de entradas, seguido de la presentación de **“Quejas”**, que fue utilizado por un 40%. Por su parte, un 10% de los usuarios que contactaron con la ODA lo hicieron para enviar **“Sugerencias”** con las que quisieron contribuir a mejorar los contenidos de los medios audiovisuales.

▪ Características de las quejas y principales motivos de reclamación

Por **medios**, la televisión acapara el mayor porcentaje de quejas de los usuarios, con un 76,92% del total de las registradas, aunque porcentualmente su importancia ha descendido respecto a otros años. En cambio, la radio recibió únicamente el 7,69% de las reclamaciones.

Por lo que se refiere a los **motivos** que llevaron a los usuarios a presentar una queja en la ODA, la emisión de contenidos no adecuados para la infancia en horarios de protección al menor vuelve a ser, un año más, la principal preocupación de los usuarios, ya que casi la mitad de las quejas recibidas hacían referencia a esta materia (42,3%).

En menor medida, un 23,07% de los ciudadanos también mostraron su preocupación por la emisión de mensajes que fomentaban el odio, la discriminación o el desprecio de las personas y un 7,69% por aquellos que discriminaban a las personas por razones de género.

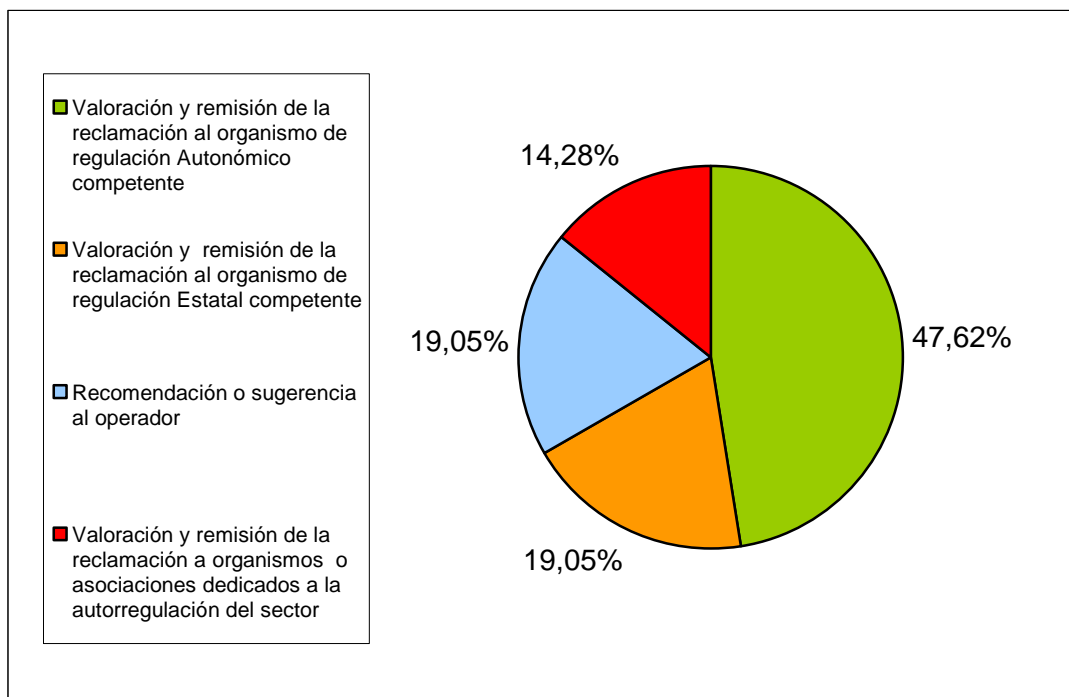
Como novedad hay que destacar que en 2006 comenzaron a recibirse las primeras reclamaciones de los usuarios sobre TDT (un 11,54% del total). La mayoría de ellas reclamaban mayor cobertura de la que en ese momento ofrecía esa tecnología. La importante ampliación de la cobertura de las emisiones nacionales de TDT llevada a cabo por los operadores y el Gobierno de Navarra, así como el “encendido digital” de las televisiones autonómicas y locales de Navarra en abril de 2007 han provocado un cambio significativo en esta tendencia.

▪ Actuaciones del CoAN ante las quejas

El CoAN tramitó todas las quejas presentadas en la ODA en 2006 y realizó algún tipo de actuación en el 80% de los casos. El resto se consideró que eran carentes de fundamento, tanto desde el punto de vista jurídico como ético.

No obstante, es importante aclarar que la mayoría de ellas (el 88%) se referían a aspectos o medios de comunicación sobre los que el CoAN no tenía competencia.

Así, **casi dos tercios** de las quejas se valoraron y remitieron a los organismos de regulación que eran competentes en cada caso (un 47,62% a organismos autonómicos y un 14,28% a estatales), un **19%** se tradujeron en recomendaciones o sugerencias que fueron enviadas a los medios de comunicación, y el **14%** restante se remitió a los principales organismos y asociaciones que trabajan por la autorregulación del sector audiovisual y publicitario.



▪ Principales características de las consultas

Los temas de mayor interés para los usuarios en 2006 fueron varios pero, por lo que se refiere a la televisión, la TDT fue el principal motivo de consulta (**43,75%**). Especialmente lo referente a la cobertura de los canales y los procedimientos que había que seguir para la adaptación de antenas y televisores.

En cuanto a la radio, destaca el dato de que el **15,62%** de las consultas se refirieran a conocer el procedimiento administrativo establecido para habilitar licencias de radio o para poner en funcionamiento una emisora. Es posible que el Plan Técnico Nacional de Radiodifusión Sonora de FM, que el Gobierno central aprobó en 2006 y que abre la posibilidad de habilitar 42 nuevas emisoras comerciales de FM en Navarra, avivara el interés de los usuarios o profesionales por este sector.

▪ **Sugerencias**

Las sugerencias recibidas en la ODA durante 2006 representaron algo más del 10% del total de las entradas registradas. Los temas sugeridos por los usuarios fueron variados y todos ellos han sido tomados en consideración por el CoAN.

En unos casos, el Consejo trasladó las sugerencias a los operadores aludidos y el resto sirvieron para que este organismo conozca de cerca los intereses y demandas de los ciudadanos, de manera que ha podido ejercer mejor su misión de mediar entre los intereses socio-culturales y los de la industria audiovisual.

▪ **Evolución de la ODA en el periodo 2004 - 2006**

Como ya se ha indicado anteriormente, el Consejo Audiovisual de Navarra creó la Oficina de Defensa de la Audiencia (ODA) en 2004. En esos tres años, se recibieron un total de 122 reclamaciones.

A modo de balance, hay que destacar que 2006 fue el año de mayor actividad para la ODA, ya que el número de entradas se dobló respecto al año anterior. Este dato indica que el interés de los ciudadanos por este servicio y por el sector audiovisual en general crece en nuestra Comunidad.

En el cómputo global, en los tres años de vida de la ODA los usuarios han realizado un mayor porcentaje de "Quejas" (56,56%), seguido de "Consultas" (32,79%) y "Sugerencias" (10,65%).

Por otro lado, resulta interesante observar cómo han ido evolucionando los temas que más han preocupado a los usuarios a lo largo de este periodo. No obstante, lo más reseñable es que la **protección de la infancia** es el principal motivo de preocupación de los usuarios año tras año, concentrando el 27,54% del total de quejas. Le sigue a cierta distancia el malestar por la emisión de contenidos sexuales (17,39% del total) aunque, en esencia, ambos asuntos persiguen un interés común como es el deseo de que se garantice que los menores no tengan acceso a determinado tipo de contenidos hasta una edad adecuada a su desarrollo.

▪ **Datos de la actividad de la ODA en el primer cuatrimestre de 2007**

En lo que llevamos de año 2007, la ODA ha registrado un total de **25** entradas, lo que significa que la actividad del servicio continua creciendo, ya que este dato supone un incremento del 19% respecto al mismo periodo del año pasado.