

**Oficina de Defensa
dels Drets Lingüístics
a les Illes Balears**

**MEMÒRIA
2022**



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS



Taula de continguts

1. Introducció.....	3
2. Activitat de l'Oficina.....	5
2.1. Estadístiques de casos atesos.....	5
2.2. Casos tramitats segons la llengua de referència.....	11
2.3. Anàlisi de casos per àmbits.....	13
2.4. Altres activitats de l'Oficina	28
2.5. Casos d'èxit	30
3. Argumentari per àmbits.....	35
3.1. Oficialitat de les llengües i drets lingüístics	35
3.2. Drets lingüístics en l'àmbit de la sanitat pública	41
3.3. Drets lingüístics en l'àmbit de la sanitat privada	47
3.4. Drets lingüístics en l'àmbit de l'ensenyament.....	48
3.5. Drets lingüístics en l'àmbit privat.....	53
4. Conclusions.....	55
Índex de gràfics	59
Annex. Calendari 2023.....	61



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS

M
E
M
Ò
R
I
A

2
0
2
2



1. Introducció

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics va ser creada mitjançant el Decret 89/2019, de 29 de novembre, pel qual es crea i es regula l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears,¹ i va començar a funcionar el 4 de desembre de l'any 2020. Es tracta d'una unitat administrativa amb rang de servei dependent de la Direcció General de Política Lingüística, que té per objecte vetlar per la defensa i la promoció dels drets lingüístics dels ciutadans de les Illes Balears. Els drets lingüístics que són objecte de l'actuació de l'Oficina són els que emparen i protegeixen l'ús de les llengües oficials reconegudes per l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics actua d'ofici (quan li arriba informació sobre algun cas de possible vulneració de drets lingüístics) o bé a instància de part. D'acord amb l'article 5 del Decret 89/2019, l'Oficina atén tres tipus de sol·licitud d'actuació:

- Reclamacions, en què la persona interessada denuncia que els seus drets lingüístics han estat vulnerats.
- Suggestiments, en què es formulen propostes per contribuir a salvaguardar els drets lingüístics i per millorar l'atenció lingüística dels serveis públics.
- Consultes, en què es demana assessorament sobre els drets lingüístics i sobre la normativa que els empara.

A banda de resoldre casos i atendre consultes, l'Oficina duu a terme altres funcions, com la de divulgar informació sobre els drets lingüístics, col·laborar amb els òrgans o ens dependents de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears a fi de garantir els drets lingüístics dels ciutadans, participar en la proposta de mesures normatives encaminades a garantir aquests drets, assessorar sobre la matèria organismes i entitats de caràcter públic i privat, etc.

¹ El Decret 89/2019 es pot consultar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* núm. 162/2019, de 30 de novembre (en línia: <https://www.caib.es/eboibfront/ca/2019/11084/629290/decret-89-2019-de-29-de-novembre-pel-qual-es-crea>).



Aquesta memòria recull informació sobre les activitats de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears corresponents a l'any 2022. L'elaboració i la difusió d'una memòria anual de l'activitat de l'Oficina estan previstes en el Decret 89/2019. En l'article 15 s'estableix que l'Oficina ha d'elaborar una memòria anual sobre les seves actuacions i sobre el nombre i la naturalesa de les reclamacions, els suggeriments i les consultes que reculli, tramiti i resolgui. La memòria ha de ser un document públic i el conseller competent n'ha de retre comptes al Parlament.

Aquest document es divideix en una introducció i tres apartats. En el primer apartat s'exposa l'estadística dels casos atesos per l'Oficina, seguida d'una anàlisi de la casuística per àmbits. També s'expliquen altres actuacions que ha duit a terme l'Oficina més enllà de la tramitació de reclamacions i suggeriments o de l'atenció de consultes. En aquest apartat s'exemplifiquen alguns casos d'èxit en què, a partir de les sol·licituds rebudes, s'ha aconseguit promoure canvis en positiu que faciliten als ciutadans l'exercici dels seus drets lingüístics.

En el segon apartat s'ha considerat interessant oferir una mostra de l'argumentari que l'Oficina fa servir per acompanyar la seva actuació. Aquests arguments cerquen explicar la raó de ser de la normativa que fonamenta els drets lingüístics dels ciutadans i legitimar la necessitat d'emprendre iniciatives per garantir-ne l'exercici.

Finalment, la memòria es tanca amb unes conclusions finals elaborades a partir de la visió de conjunt dels casos atesos i l'experiència acumulada durant aquests mesos d'activitat.



2. Activitat de l'Oficina

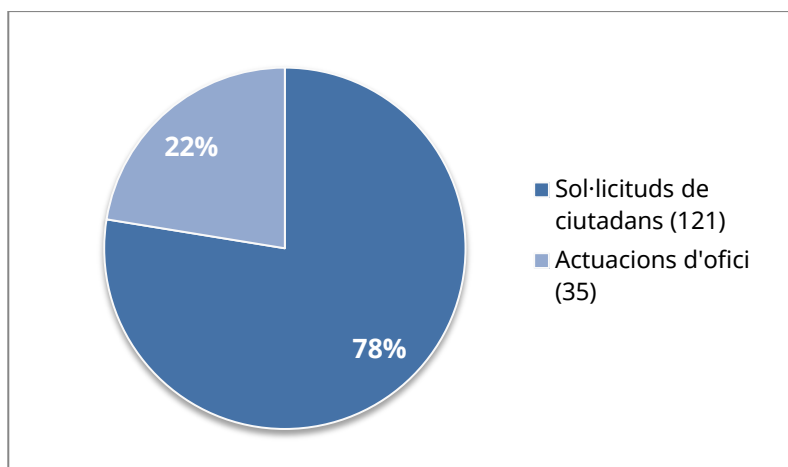
En aquest apartat s'hi ofereix informació sistematitzada sobre els casos atesos per l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2022. Els casos s'exposen classificats segons diferents criteris: el tipus d'iniciació, la naturalesa de les sol·licituds d'actuació ateses, la llengua i els àmbits afectats, etc. D'altra banda, la feina de l'Oficina no s'ha limitat a atendre les sol·licituds d'actuació rebudes o els casos tramitats d'ofici. També ha duit a terme una tasca de divulgació d'informació sobre drets lingüístics, ha col·laborat amb altres organismes implicats en la defensa dels drets lingüístics i ha participat en els tràmits d'audiència normativa en què ha intervingut la Direcció General de Política Lingüística proporcionant assessorament jurídic en aquesta matèria.

2.1. *Estadístiques de casos atesos*

L'any 2022 continua sent elevat el nombre de casos registrats per l'Oficina, que sumen 156. A més, s'han rebut 19 sol·licituds que, pel contingut, no corresponia a l'Oficina tramitar, atès que no tractaven de drets lingüístics. A aquestes sol·licituds s'hi ha donat resposta per altres vies.

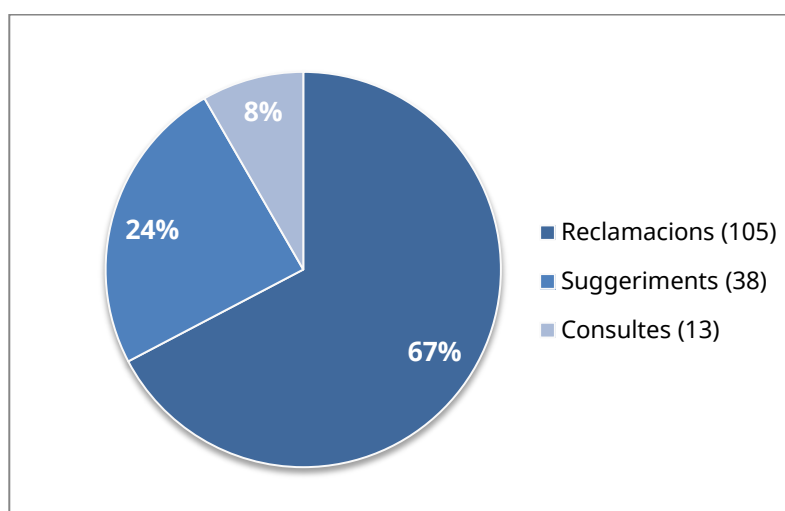
D'aquests 156 casos, 121 (el 78 %) s'han iniciat a partir de les sol·licituds formulades per ciutadans, mentre que 35 (el 22 %) s'han iniciat d'ofici, a partir d'informació arribada a l'Oficina per diverses vies: xarxes socials i mitjans de comunicació, comunicacions de ciutadans no formalitzades, observació directa, etc. La proporció de casos iniciats a instància de part i iniciats d'ofici és molt semblant a la registrada en el període anterior (respectivament, el 80 % i el 20 %). Aquestes dades queden reflectides en el gràfic 1.

GRÀFIC 1. Casos registrats segons la forma d'inici (total: 156).



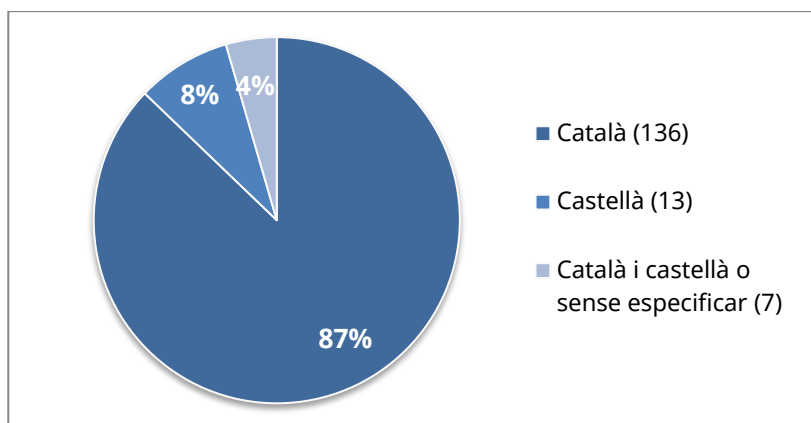
Pel que fa al tipus d'actuació requerida (gràfic 2), la majoria són reclamacions (105, que representen el 67 %). També s'han atès 38 suggeriments (24 %) i 13 consultes (8 %). Els ciutadans tendeixen a considerar reclamació qualsevol sol·licitud d'intervenció que presenten davant l'Oficina. Atès que la classificació té un component subjectiu important, en general s'ha respectat la tria del ciutadà, encara que algunes reclamacions en què clarament la intenció és contribuir a salvaguardar els drets lingüístics en la societat o a millorar l'atenció lingüística dels serveis públics s'han reclassificat com a suggeriments, i altres en què la persona interessada es limita a demanar informació, com a consultes.

GRÀFIC 2. Casos registrats segons el tipus d'actuació requerida (total: 156).



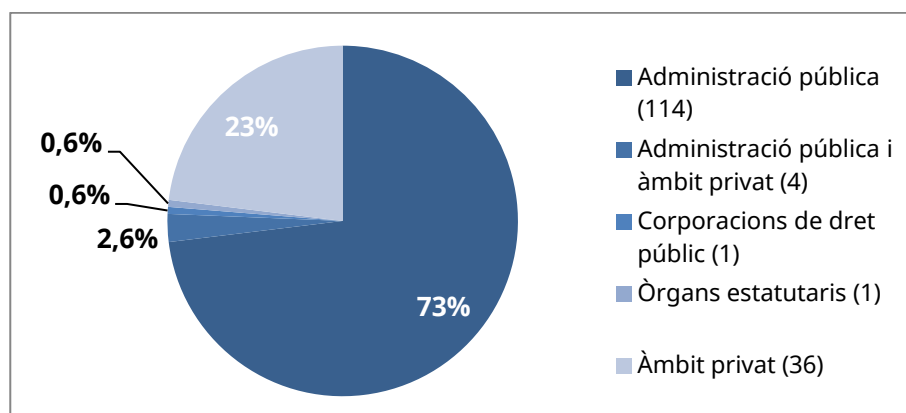
Quant a la llengua afectada,² el gruix de casos registrats es refereixen a problemes relatius a l'ús de la llengua catalana (136, que suposen el 87 % del total); 13 casos fan referència al castellà (8 %) i 7 fan referència a les dues llengües oficials o bé no es refereixen a cap llengua en concret (4 %). El gràfic 3 reflecteix aquestes dades.

GRÀFIC 3. Casos registrats segons la llengua oficial a què fan referència (total: 156).



Per àmbits, el que ha generat més casos és l'Administració pública, amb 114 de 156 (73 % del total), mentre que en l'àmbit privat s'hi han registrat 36 casos (23 %). Hi ha 4 casos que afecten alhora l'Administració pública i l'àmbit privat (2,6 %). Un cas fa referència a una corporació de dret públic i un altre a un òrgan estatutari. Aquestes dades queden reflectides en el gràfic 4.

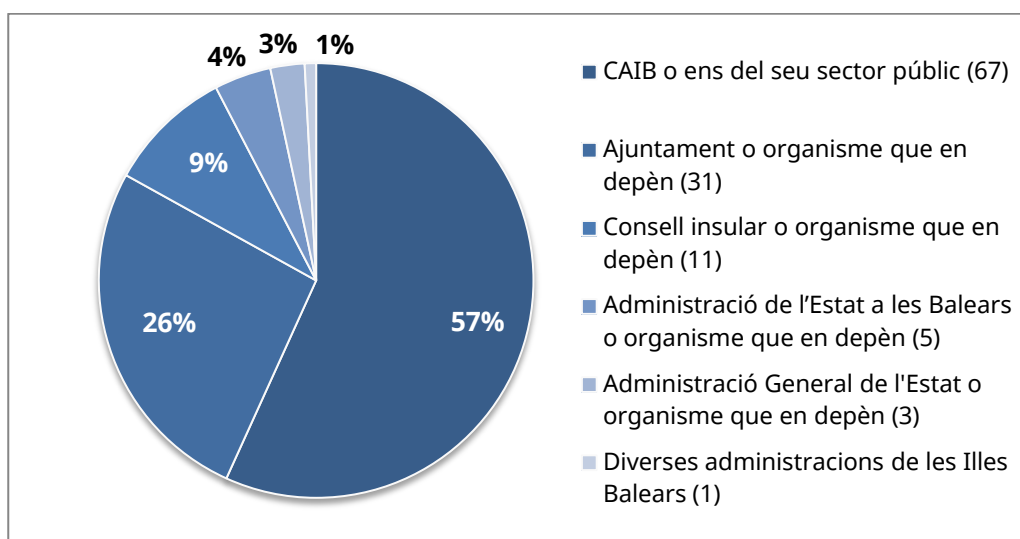
GRÀFIC 4. Casos registrats segons l'àmbit (total: 156).



² Aquesta informació s'amplia en l'apartat 2.2.

Dels 118 casos relatius a l'Administració pública (gràfic 5), n'hi ha 67 que afecten la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o organismes del seu sector públic instrumental;³ suposen el 57 % de casos d'aquest àmbit. Quant a l'Administració local, hi ha 31 casos (26 %) que afecten algun ajuntament o organismes que en depenen i 11 (9 %) que afecten algun consell insular o organismes que en depenen. S'han registrat 5 casos (3 %) referits a l'Administració de l'Estat a les Balears o a organismes que en depenen i 3 més (2 %) que afecten l'Administració General de l'Estat o organismes que en depenen. Finalment hi ha un cas —una consulta— referit a les administracions de les Illes Balears, sense concretar.

GRÀFIC 5. Casos registrats que afecten l'Administració pública (total: 118, inclosos 4 casos que també afecten l'àmbit privat).

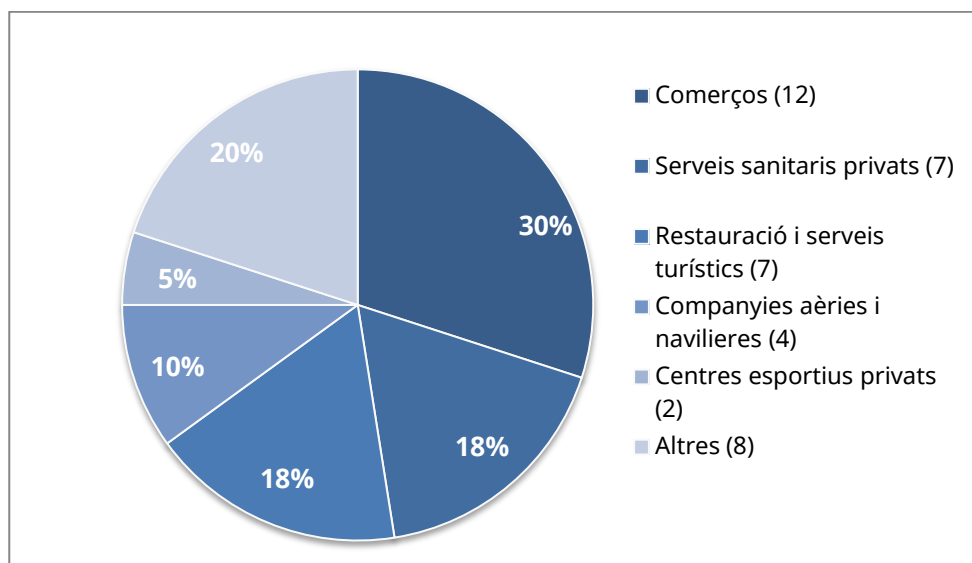


Quant a l'àmbit privat (gràfic 6), es compten 40 casos (inclosos els 4 que també afecten l'àmbit públic). S'han registrat 12 casos produïts en el context de les relacions comercials, que suposen el 30 % dels casos de l'àmbit privat. Fins a 7 casos (18 %) referits a l'àmbit sanitari privat (2 dels quals també afecten l'Administració de la CAIB, concretament el Servei de Salut). Hi ha 7 casos (18 %) registrats en l'àmbit de la restauració i els serveis turístics; 4 (10 %) que afecten companyies aèries i navilieres; 2 (5 %) que afecten centres esportius privats, i

³ En aquest 67 casos s'hi inclouen els 4 en què hi ha implicats l'Administració pública i l'àmbit privat i un cas que afecta la CAIB i l'Administració de l'Estat a les Balears.

fins a 8 (20 %) que s'han originat en contextos diversos: serveis financers, companyies d'assegurances, empreses de missatgeria, immobiliàries, associacions privades, etc.

GRÀFIC 6. Casos registrats que afecten l'àmbit privat (total: 40, inclosos 4 casos que també afecten l'àmbit públic).

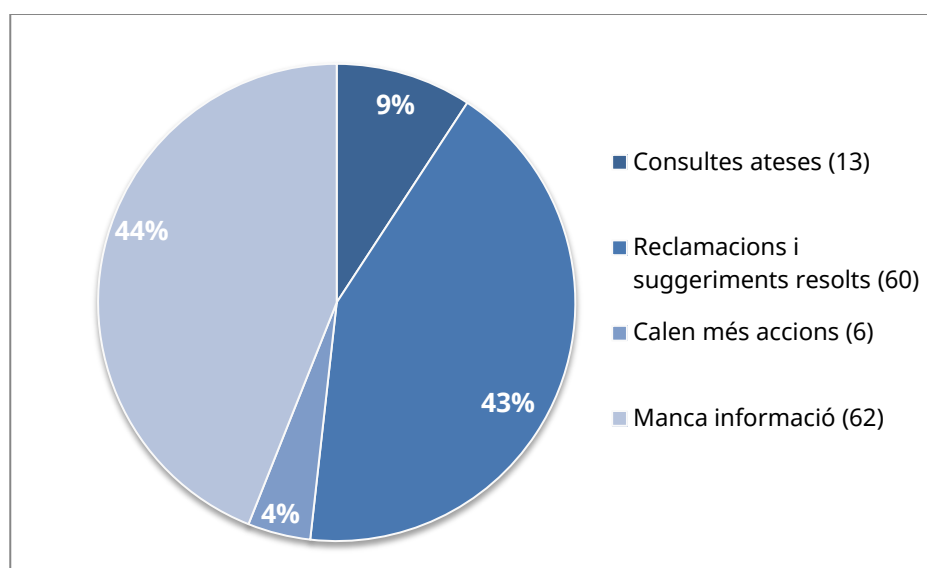


Quant a la tramitació dels casos, 15 dels 156 casos registrats per l'Oficina s'han acabat arxivant. En 12 d'aquests 15 casos, l'arxivament s'ha produït perquè, una vegada analitzat el contingut de la sol·licitud, s'ha conclòs que no tenia base jurídica. Sempre que ha estat possible (algun cas ha arribat com a suggeriment anònim), les persones interessades en aquests casos han estat informades de la decisió d'arxivar la seva sol·licitud mitjançant un escrit en què se'ls explicaven els motius pels quals s'ha considerat que la sol·licitud no tenia base jurídica. D'altra banda, 3 de les 15 sol·licituds s'han arxivat atès que no contenien la informació mínima necessària perquè l'Oficina pogués actuar. Sempre que ha estat possible, l'arxivament dels casos s'ha comunicat a les persones interessades amb una argumentació raonada i fonamentada jurídicament dels motius pels quals la seva reclamació s'ha arxivat.

Els 141 casos restants són els que han generat, pròpiament, una actuació de l'Oficina (gràfic 7). D'aquests, 73 (el 52 %) han quedat tancats. Entre aquests 73 casos s'hi inclouen les 13 consultes ateses. Els 60 casos restants (44

reclamacions i 16 suggeriments) s'han tancat de manera que la causa de la vulneració dels drets s'ha corregit o bé s'ha obtingut una declaració o un compromís de l'altra part implicada en el sentit d'esmenar l'aspecte problemàtic. D'altra banda, en el moment de tancar aquesta memòria hi havia 6 casos en què la intervenció mediadora de l'Oficina havia obtingut una resposta de l'altra part, però la resolució del problema identificat requeria més actuacions, i 62 casos en què no s'havia obtingut cap resposta de l'altra part, de manera que l'Oficina no disposava d'informació sobre les actuacions eventualment duites a terme per corregir el problema detectat. D'aquests 62 casos, 24 corresponen a òrgans de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o a òrgans que en depenen, 19 corresponen a altres administracions, 18 a l'àmbit privat i un a la corporació de dret públic.⁴

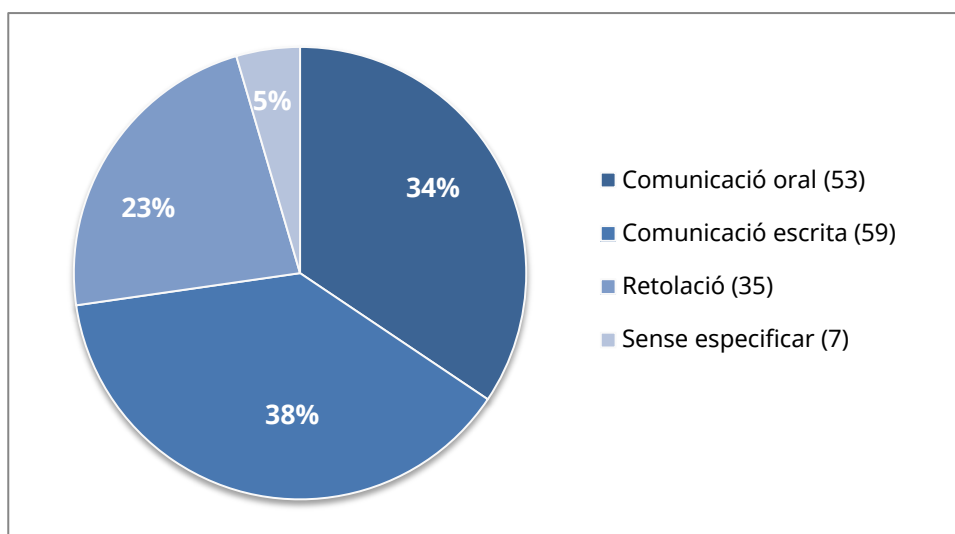
GRÀFIC 7. Casos tramitats segons l'estat de la tramitació. Percentatges sobre el total de casos tramitats (141).



⁴ S'ha de recordar que, mentre que els òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o els ens del seu sector públic instrumental, una vegada comunicat un problema, tenen l'obligació d'informar l'Oficina de les mesures que hagin adoptat per resoldre'l (articles 10 i 12 del Decret 89/2019, de 29 de novembre, pel qual es crea i es regula l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears), en el cas de reclamacions o suggeriments referits a altres administracions o a persones físiques o jurídiques privades, és potestat d'aquestes informar l'Oficina de les mesures que eventualment hagin adoptat per solucionar el problema comunicat (article 11 del mateix Decret).

Quant a la tipologia dels usos lingüístics associats als drets que han estat objecte d'actuació de l'Oficina, hi predominen els casos relacionats amb les comunicacions escrites (59), seguits dels que fan referència a les comunicacions orals (53) i a la retolació (35). Aquestes dades queden reflectides en el gràfic 8.

GRÀFIC 8. Casos tramitats segons la naturalesa dels usos lingüístics associats als drets. Percentatges sobre el total de casos tramitats (141).⁵



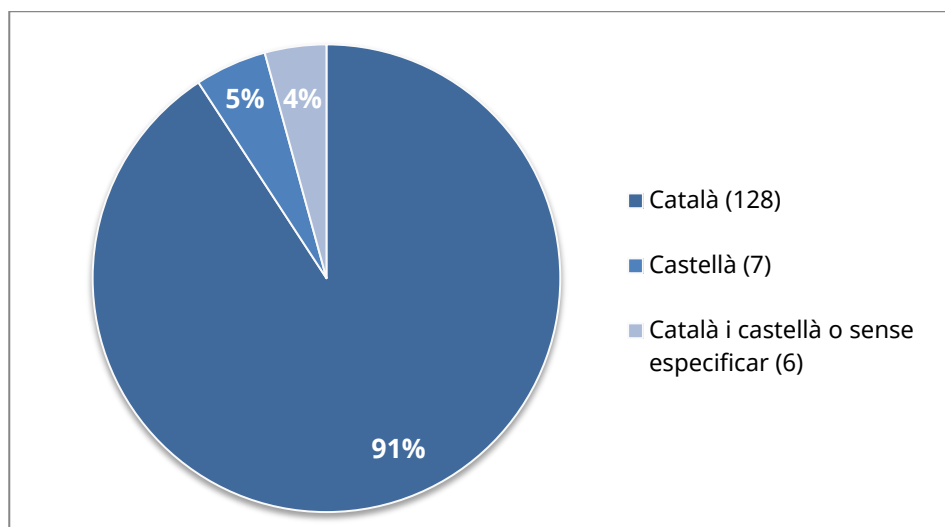
Una vegada exposats els aspectes quantitatius de l'activitat de l'Oficina corresponent a l'any 2022, en l'apartat següent s'ofereix una anàlisi de la casuística registrada durant aquest període, amb relació a la llengua de referència i per àmbits.

2.2. Casos tramitats segons la llengua de referència

Pel que fa a la llengua de referència, una vegada descomptats dels 156 casos registrats per l'Oficina els 15 casos arxivats, els 141 casos restants es distribueixen de la manera següent: 128 casos (91 %) fan referència al català, 7 casos (5 %) fan referència al castellà i 6 casos (4 %) fan referència al català i al castellà o bé no especifiquen cap llengua. Aquestes dades es mostren en el gràfic 9.

⁵ La suma dels parcials és superior al total perquè hi ha casos referits a més d'un aspecte.

GRÀFIC 9. Casos tramitats segons la llengua de referència. Percentatges sobre el total de casos tramitats (141).



En el cas del català, dels 136 casos registrats per l'Oficina se n'han acabat arxivant 8: en 3 ocasions la informació proporcionada era insuficient perquè l'Oficina pogués actuar i en 5, els fets exposats mancaven de base jurídica, atès que apel·laven a suposats drets no prevists en la normativa, especialment en referència a la possibilitat de comunicar-se en llengua catalana amb els organismes estatals espanyols de fora dels territoris on el català té el caràcter d'idioma oficial.

En el cas dels 13 casos registrats referits al castellà, 6 s'han acabat arxivant perquè, una vegada analitzat el contingut, s'ha constatat que no tenien base jurídica, és a dir, no feien referència a drets lingüístics prevists en la normativa. Es tracta de reclamacions en què el ciutadà, per exemple, considera com a vulneració d'un dret lingüístic el fet d'estar exposat a comunicacions generalitzades de les administracions públiques en llengua catalana, o el fet que un altre ciutadà s'hi adreça en català i mantengui l'ús d'aquesta llengua tot i ell respondre-li en castellà. Dels 7 casos que no s'han arxivat, 3 són consultes sobre la normativa que regula l'ús de les llengües oficials —que han estat ateses facilitant la informació sol·licitada— i els altres 4 són reclamacions sorgides dins l'Administració autonòmica o dins l'Administració local. En els 4 casos, els problemes detectats han quedat resolts arran de l'actuació de l'Oficina davant l'òrgan afectat.



Quant als casos tramitats que impliquen simultàniament el català i el castellà, en general fan referència a establiments de l'àmbit privat, com immobiliàries o establiments de restauració, en què el servei no es presta en cap de les dues llengües oficials.

2.3. Anàlisi de casos per àmbits

Encara que els casos relatius a les administracions públiques continuen sent els que presenten la proporció més elevada (el 73 % dels casos registrats), ha augmentat, en nombres absoluts i en nombres relatius, el percentatge de casos que afecten el sector privat (que arriben al 26 %).⁶ D'altra banda, com en el període anterior, dins les administracions públiques s'observa el predomini de casos que afecten l'Administració autonòmica (el 57 %). Cal insistir que això no implica que l'àmbit públic —i, més concretament, l'Administració autonòmica— sigui on es produeixen més vulneracions de drets lingüístics. Les dades indiquen, més aviat, que els ciutadans tenen interioritzat que en aquest àmbit han de poder exercir els seus drets lingüístics sense problemes.

En aquest apartat s'analitzen els casos registrats per l'Oficina sistematitzats per àmbits, començant pels que afecten l'Administració autonòmica. A continuació s'analitzen els casos que afecten altres administracions públiques en dos blocs: la insular i local, d'una banda, i l'estatal, de l'altra. Tot seguit es fa referència als casos que afecten una corporació de dret públic i un òrgan estatutari. Finalment, s'exposen els casos referits a l'àmbit privat.

ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA

Els casos referits a aquest àmbit registrats per l'Oficina són 67, que suposen el 57 % del total de casos registrats referits a l'Administració pública (vegeu el gràfic 5). D'aquests 67 casos, 48 s'han iniciat a instància de part i 19 d'ofici. D'altra banda, 4 dels 67 casos s'han acabat arxivant per manca de base jurídica.

⁶ Durant el període 2020-2021, les proporcions varen ser del 83 % i del 16 %, respectivament. Recordem, així mateix, que l'any 2022 s'han registrat 4 casos que afecten alhora els àmbits públic i privat.



A continuació es detallen les circumstàncies d'aquests 67 casos classificats per conselleries, amb indicació succinta dels fets i els resultats obtinguts en cada cas.

- **Conselleria d'Afers Socials i Esports**

S'han registrats 2 casos que afecten la Direcció General d'Atenció a la Dependència de la Conselleria d'Afers Socials i Esports. Tots dos han quedat resolts arran de la intervenció de l'Oficina.

- **Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació**

Hi ha un cas relatiu al fet que els expedients de contractació d'aquesta Conselleria no es tramiten en llengua catalana, tal com estableix la normativa, amb la qual cosa es priva els ciutadans d'accedir a la documentació en aquesta llengua oficial. Els responsables de la Conselleria no han respost a l'escrit que se'ls va adreçar, per la qual cosa no es pot saber si s'ha duit a terme cap actuació per corregir el problema detectat.

- **Conselleria d'Educació i Formació Professional**

S'han registrat 9 casos referits a la Conselleria d'Educació i Formació Professional, 2 dels quals s'han arxivat per manca de base jurídica. Dels 7 restants, 4 són consultes, que s'han respost, i els altres 3 són una reclamació d'ofici que afectava el Conservatori Professional de Música i Dansa de Mallorca —que ha quedat resolta parcialment— i dues reclamacions a instància de part, una de referida al CEIPIEEM Son Serra —que s'ha considerat resolta a partir de la resposta de la Conselleria— i una altra sobre l'Escola Oficial d'Idiomes de Palma, que també ha quedat resolta.

- **Conselleria de Fons Europeus, Universitat i Cultura**

S'han registrat 4 casos que afecten aquesta Conselleria, un dels quals no té base jurídica. Dels 3 casos tramitats, un és una reclamació relativa a la llengua



d'atenció del 012, que ha quedat resolta, i un altre és un suggeriment que requereix més accions. El tercer cas és una reclamació que fa referència simultàniament a la Direcció General de Modernització i Administració Digital (DGMAD) i a l'IBANAT. Pel que fa a l'aspecte que afecta la DGMAD, relatiu a la llengua de les eines ofimàtiques que fa servir l'Administració de la Comunitat Autònoma, la qüestió no ha quedat resolta de manera satisfactòria malgrat les gestions dutes a terme.

- **Conselleria de Medi Ambient i Territori**

Hi ha 4 casos que afecten aquesta Conselleria: 1 consulta i 3 reclamacions. La consulta ha estat atesa proporcionant a la persona interessada la informació que demanava. Quant a les reclamacions, una, que feia referència al servei de vigilància d'un edifici de la Conselleria, s'ha solucionat a partir d'una intervenció d'abast més ampli en aquest àmbit; una altra, que afecta l'IBANAT (i alhora la DGMAD), no ha quedat resolta de manera satisfactòria malgrat les gestions dutes a terme. Finalment, hi ha un cas en què no s'ha rebut cap resposta de la Conselleria, de manera que no se sap si s'ha duit a terme cap actuació ni quins resultats s'han obtingut eventualment.

- **Conselleria de Mobilitat i Habitatge**

S'han registrat 4 reclamacions relatives a aquesta Conselleria: una que fa referència a les comunicacions escrites que l'IBAVI adreça als ciutadans per mitjans electrònics; 2 de referides a la retolació de Serveis Ferroviaris de Mallorca, i una de referida a la senyalització dels espais públics de Ports de les Illes Balears. En el moment de tancar aquesta memòria, no s'havia obtingut cap resposta que permetés saber si, arran de les gestions fetes per mirar de trobar una solució als problemes detectats, s'havien corregit.

- **Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball**

Dels 5 casos corresponents a aquesta Conselleria (3 reclamacions i 2 suggeriments), un fa referència a l'Institut Balear d'Estadística, i ha quedat



result. Els altres 4 afecten el Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB). D'aquests 4 casos, n'hi ha 3 de referits a les comunicacions escrites o difoses per mitjà de la web. En el moment de tancar aquesta memòria les gestions fetes davant el SOIB sobre aquests 3 casos no havien obtingut resposta. En l'altre cas, relatiu a l'exclusió de la llengua catalana de la formació que ofereix el SOIB, la resposta obtinguda no implica la resolució del problema, que requereix dur a terme més accions.

- **Conselleria d'Hisenda i Relacions Exteriors**

L'Oficina ha atès una consulta procedent de la Central de Contractació Administrativa, que depèn de la Conselleria d'Hisenda i Relacions Exteriors.

- **Conselleria de Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica**

L'Oficina ha registrat 6 casos referits a aquesta Conselleria: 5 reclamacions i 1 suggeriment. D'aquests casos, 2 afecten la Direcció General d'Energia i Canvi Climàtic i els altres 4, la Direcció General de Participació, Transparència i Voluntariat. En tots els casos les gestions fetes han obtingut una resposta en el sentit que els problemes descrits han quedat solucionats o en via de solució.

- **Conselleria de Salut i Consum**

L'organisme de l'Administració de la Comunitat Autònoma que més casos ha registrat durant l'any 2022 és el Servei de Salut de les Illes Balears, dependent de la Conselleria de Salut i Consum, que acumula 31 casos, els quals suposen el 20 % del total de casos registrats i el 46 % dels casos que afecten l'Administració autonòmica. Aquestes proporcions suposen una reducció respecte de les registrades en el període anterior (2020-2021), que va coincidir amb el moment àlgid de la pandèmia per COVID-19.⁷ D'aquests 31 casos, un s'ha arxivat per manca de base jurídica. Dels 30 restants (1 consulta, 25

⁷ Aleshores es registraren 79 casos que afectaven el Servei de Salut, els quals suposaven un 38 % del total de casos registrats i un 66 % dels casos referits a l'Administració autonòmica.



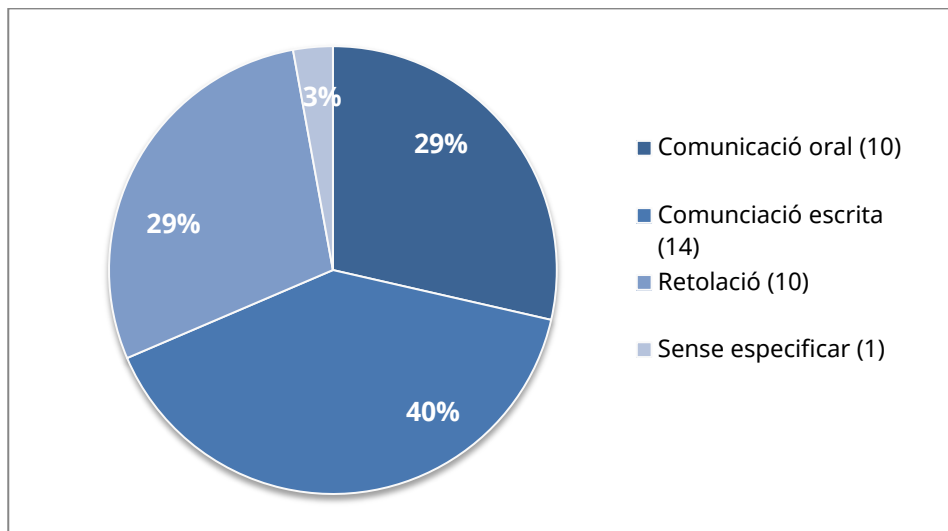
reclamacions i 4 suggeriments), tots, llevat d'un,⁸ fan referència a problemes amb l'ús de la llengua catalana. Val a dir que en 2 dels 30 casos hi ha implicats ens privats, concretament l'Hospital de la Creu Roja de Palma (integrat a la Xarxa Hospitalària Pública de les Illes Balears mitjançant un conveni amb el Servei de Salut) i l'empresa Linde Médica (contractada pel Servei).

Tot i que durant el darrer any s'ha avançat en alguns aspectes, les mancances estructurals en el funcionament lingüístic del Servei de Salut de les Illes Balears, que la pandèmia va contribuir a posar en evidència, continuen sense resoldre's en gran mesura, fins i tot en aspectes que no estan condicionats per la capacitació lingüística del personal sanitari. De fet, el gruix de casos registrats l'any 2022 fan referència a les comunicacions escrites (14 casos) i a la retolació (10 casos), com es pot veure en el gràfic 10. El fet que les comunicacions escrites no es produeixin en llengua catalana quan l'usuari no ha demanat rebre-les en castellà, és un ús no adequat a la normativa que impedeix al ciutadà relacionar-se normalment en llengua catalana amb un organisme públic, dret reconegut per llei. La retolació també és un aspecte relacionat amb els drets lingüístics dels ciutadans, en la mesura que contribueix a configurar un paisatge lingüístic que pot predisposar el ciutadà a emprar el català (quan aquest hi és present amb normalitat) o bé el pot inhibir de fer-ho (quan no hi és present).

Dels 10 casos relatius a les comunicacions orals, tots es refereixen a circumstàncies en què el pacient ha hagut de renunciar a l'ús de la llengua catalana davant la manifestació del personal sanitari que no l'entenia. En un cas, la manca de competència havia anat acompanyada d'una actitud improcedent de qui prestava l'atenció al pacient, una circumstància que encara fa més greu la vulneració del dret de ser atès en català.

⁸ Es tracta d'un cas en què el ciutadà va detectar un error informàtic que impedia accedir a la versió en castellà de l'assistent de tramitació per formular queixes davant el Servei de Salut. El problema va quedar solucionat arran de la intervenció de l'Oficina.

GRÀFIC 10. Casos referits al Servei de Salut segons la naturalesa dels usos lingüístics associats als drets. Percentatges sobre el total de casos tramitats (30).⁹



A banda de la consulta atesa, tots els aspectes que han estat objecte de reclamació o de suggeriment s'han comunicat als responsables del Servei de Salut per diverses vies, amb un recordatori de la normativa a la qual han d'ajustar el funcionament lingüístic de l'organisme, una explicació de les conseqüències que té per als drets dels ciutadans el fet de no adequar-s'hi i, quan era oportú, propostes d'actuació per reconduir el problema detectat. En 14 dels 29 casos en què l'Oficina ha intervingut, s'ha rebut una resposta indicativa que el problema detectat s'havia solucionat, s'havia resolt parcialment o estava en via de solució. En els 15 casos restants, en el moment de tancar aquesta memòria no s'havia obtingut resposta, de manera que no es té informació sobre les actuacions que eventualment s'hagin duit a terme i els resultats obtinguts.

ADMINISTRACIÓ LOCAL: AJUNTAMENTS I CONSELLS

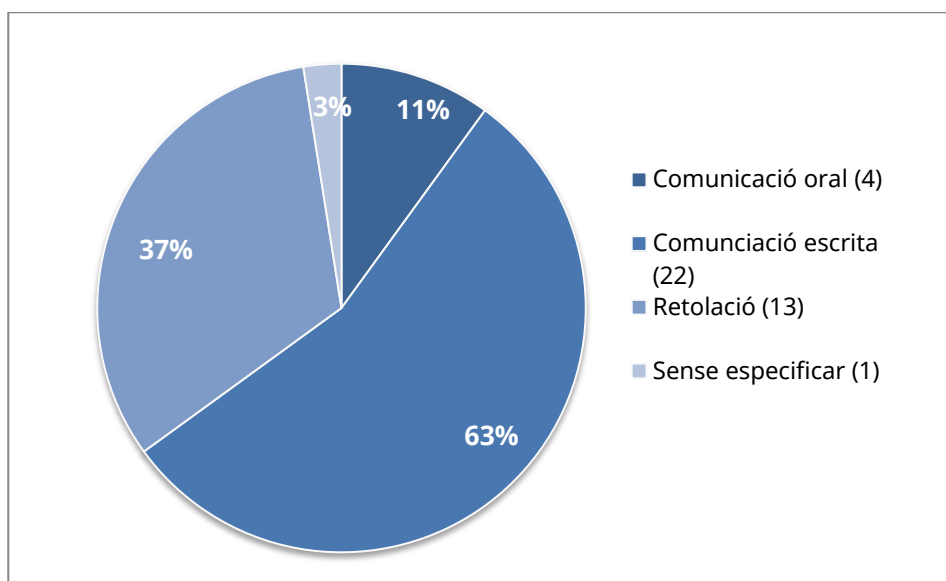
L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha registrat 31 casos que afectaven algun ajuntament o organisme que en depèn i 11 casos que afectaven algun consell insular o organisme que en depèn. En aquest apartat també hi

⁹ La suma dels parcials és superior a 30 perquè hi ha casos referits a més d'un aspecte.

comptabilitzam una consulta sobre retolació referida a les administracions de les Illes Balears amb competències sobre la matèria.¹⁰ S'ha decidit incloure-la en aquest apartat perquè el tipus de retolació a què fa referència afecta sobretot les vies sobre les quals tenen competència les administracions locals.

D'aquests 43 casos, 6 s'han acabat arxivant: 2 perquè la informació arribada a l'Oficina resultava insuficient per poder actuar i 4 per manca de base jurídica. Els 37 casos restant, en què l'Oficina ha actuat, corresponen a 2 consultes (la ja esmentada i una altra), 20 reclamacions i 15 suggeriments. Aquests 37 casos tracten de qüestions com les comunicacions orals (4), les comunicacions escrites (21) i la retolació (14). Així mateix, hi ha un suggeriment expressat en termes genèrics que no fa referència a cap aspecte concret. Aquestes dades es reflecteixen en el gràfic 11.

GRÀFIC 11. Casos referits a l'Administració local (ajuntaments i consells insulars) segons la naturalesa dels usos lingüístics associats als drets. Percentatges sobre el total de casos tramitats (37).¹¹



Els ajuntaments afectats per les reclamacions i els suggeriments, així com els resultats obtinguts en cada cas, s'indiquen a continuació:

¹⁰ Vegeu el gràfic 5.

¹¹ La suma dels parcials és superior a 37 perquè hi ha casos referits a més d'un aspecte.



- Ajuntament d'Alaior: afectat per 3 reclamacions relatives a l'absència de la llengua catalana en determinades comunicacions escrites de l'Ajuntament. D'acord amb la informació rebuda, 2 de les qüestions plantejades (llengua de les xarxes socials i revista municipal) s'han resol de forma adequada a la normativa, mentre que en l'altre cas (programa de festes) manca informació sobre les actuacions que el consistori eventualment hagi pogut dur a terme i els resultats obtinguts.
- Ajuntament d'Andratx: afectat per un suggeriment sobre la llengua de les comunicacions escrites adreçades a particulars. El problema detectat s'ha resolt de forma adequada a la normativa.
- Ajuntament de Binissalem: afectat per una reclamació relativa a l'absència de la llengua catalana en la retolació viària del municipi. En el moment de tancar aquesta memòria no s'havia rebut cap resposta de l'Ajuntament sobre les actuacions que eventualment s'hagin pogut dur a terme per esmenar el problema d'acord amb la normativa.
- Ajuntament de Calvià: afectat per una reclamació sobre comunicacions escrites que també fa referència a l'Ajuntament de Lluçmajor. En el cas de l'Ajuntament de Calvià s'ha rebut una resposta en què s'informa de les actuacions dutes a terme per corregir el problema detectat. No s'ha obtingut resposta de l'Ajuntament de Lluçmajor.
- Ajuntament des Castell: afectat per 2 reclamacions i 2 suggeriments, que fan referència a la retolació de la via pública. S'ha obtingut resposta de l'Ajuntament en què es manifesta la intenció d'adequar aquests usos lingüístics a la normativa.
- Ajuntament d'Inca: afectat per un suggeriment sobre senyalització viària. La gestió de l'Oficina no ha obtingut resposta, de manera que de moment no es disposa d'informació sobre les actuacions que eventualment s'hagin duit a terme.



- Ajuntament de Lluçmajor: vegeu més amunt l'apartat dedicat a l'Ajuntament de Calvià.
- Ajuntament de Mancor de la Vall: afectat per un suggeriment relatiu al fet que la retolació de la via pública no s'adequa a la normativa. De moment no s'ha rebut cap resposta de l'Ajuntament que permeti saber si s'ha duit a terme alguna actuació sobre la qüestió.
- Ajuntament de Maó: afectat per 3 reclamacions i 2 suggeriments relacionats amb la retolació viària i amb comunicacions escrites de tipologia diversa. De moment no s'ha rebut cap resposta de l'Ajuntament sobre les actuacions que eventualment s'hagin duit a terme.
- Ajuntament de Palma: afectat per 2 reclamacions i 4 suggeriments referits a l'empresa municipal EMAYA (2 casos), a la Policia Local (1 cas), a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Pere Garau (1 cas), a l'Empresa Municipal de Transports (1 cas) i a l'Empresa Funerària Municipal (1 cas). Els 5 primers casos han quedat resolts. En el cas que afecta l'EFM, si bé s'ha rebut una resposta de l'Ajuntament, la informació obtinguda no resulta concloent sobre la resolució del problema comunicat.
- Ajuntament de Santa Margalida: afectat per una reclamació relativa a determinades comunicacions escrites de l'Ajuntament al nucli de Can Picafort. En el moment de tancar aquesta memòria no s'havia rebut cap resposta, de manera que no es disposa d'informació sobre les actuacions que s'hagin pogut dur a terme.

Pel que fa a les reclamacions i els suggeriments que afecten els consells insulars, s'indiquen tot seguit, juntament amb els resultats obtinguts en cada cas:

- Consell Insular de Mallorca: afectat per 2 suggeriments i 1 reclamació. Un cas tracta de la llengua de l'oferta formativa inclosa en el programa Mallorca Activa (Departament de Presidència), un altre fa referència a la senyalització



viària (Direcció Insular d'Infraestructures) i un altre fa referència a les comunicacions escrites del Casal de la Dona (dependent de la Direcció Insular d'Igualtat i Diversitat, també dins el Departament de Presidència). D'acord amb la informació rebuda per l'Oficina, els dos primers casos s'han resolt o estan en via de solució. En el cas que afecta el Casal de la Dona, de moment no s'ha rebut cap resposta sobre les actuacions que eventualment s'hagin pogut dur a terme.

- Consell Insular de Menorca: afectat per 2 reclamacions i 2 suggeriments. Un cas fa referència a la retolació viària i ha quedat resolt. En els altres 3 casos (sobre retolació interna, comunicacions escrites i criteris de concessió de subvencions), de moment no s'ha rebut cap resposta del Consell Insular.
- Consell Insular d'Eivissa: afectat per 4 reclamacions. D'aquests casos, n'hi ha 3 que afecten les comunicacions escrites, un dels quals ha quedat resolt. Els altres 2 casos més el quart, sobre comunicacions orals, de moment no han rebut resposta del Consell Insular.

ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT

Hi ha 8 casos que afecten l'Administració de l'Estat. D'aquests casos, 3 fan referència a la impossibilitat dels ciutadans d'adreçar-se en llengua catalana als organismes de l'Administració General de l'Estat fora de l'àmbit territorial de les Illes Balears. Atès que ara com ara no és una qüestió prevista per la normativa, aquests casos s'han arxivat.¹² Dels 5 casos restants (4 reclamacions i 1 suggeriment), un fa referència als usos escrits de la Demarcació de Costes a les Illes Balears i un altre a la retolació de l'aeroport d'Eivissa. En aquests 2 casos, de moment no s'ha rebut resposta dels responsables dels organismes afectats. Els altres casos tenen relació amb les comunicacions orals, en concret

¹² L'Oficina també ha tingut constància d'un possible cas d'abús d'autoritat d'un membre de la Guàrdia Civil que hauria tingut motivacions lingüístiques. Atès que la informació sobre les circumstàncies en què es varen produir els fets era insuficient i resultava impossible obtenir-ne més, l'Oficina no ha duit a terme cap actuació relacionada amb aquest cas. Aquests fets s'incloïen en una reclamació en què també es feia referència a un problema que afectava l'Administració de la CAIB, reclamació que s'ha comptabilitzat amb la resta de casos referits a l'Administració autonòmica (vegeu el gràfic 5 i la nota 3).



amb els problemes que han tingut els ciutadans per expressar-se en català amb vigilants de seguretat de diferents organismes públics estatals (a les oficines de la Tresoreria General de la Seguretat Social a les Balears, a l'oficina de l'Institut Nacional de la Seguretat Social a Lluçmajor i a l'aeroport de Maó). Les gestions duites a terme per l'Oficina han obtingut una resposta del mateix organisme afectat o de l'empresa de seguretat (que en aquests casos era TRABLISA), en el sentit que s'han adoptat mesures perquè els incidents comunicats no es repeteixin.

ALTRES CASOS DE L'ÀMBIT PÚBLIC

L'Oficina ha registrat una reclamació referida a la Cambra de Comerç de Menorca, una corporació de dret públic subjecta a la normativa que regula els usos lingüístics en l'àmbit de l'Administració autonòmica. La reclamació feia referència a l'absència de la llengua catalana en les comunicacions escrites d'aquest organisme. En el moment de tancar aquesta memòria, l'Oficina no havia rebut cap resposta de la Cambra que permeti saber si s'ha emprès cap iniciativa per solucionar el problema comunicat.

D'altra banda, l'Oficina ha registrat una reclamació relativa al Consell Consultiu de les Illes Balears, concretament a la llengua en què aquest òrgan estatutari publica els dictàmens que emet. Mitjançant un escrit adreçat a l'Oficina, el Consell Consultiu comunica que es dona per assabentat del problema comunicat, que atribueix a la manca de recursos.

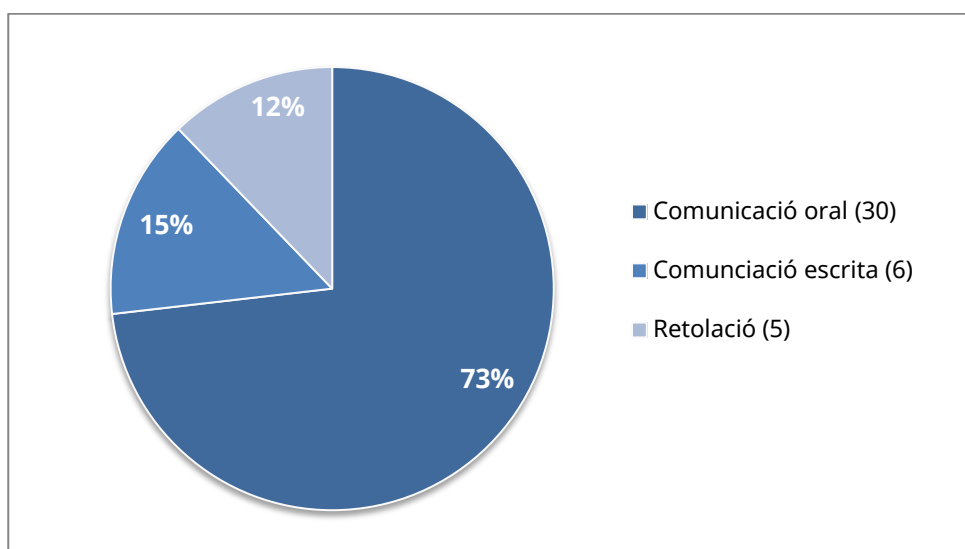
ÀMBIT PRIVAT

En aquest apartat s'amplia la informació relativa als 40 casos que afecten l'àmbit privat, als quals ja s'ha fet referència en l'apartat 2.1 (gràfic 6). Es tracta de 5 consultes sobre la normativa relativa als usos i els drets lingüístics aplicable en aquest àmbit, a les quals s'ha respost proporcionant als ciutadans la informació requerida. Així mateix, s'han registrat 26 reclamacions i 9 suggeriments. D'aquests 35 casos, 2 s'han arxivat per manca de base jurídica i

un s'ha arxivat perquè la informació proporcionada era insuficient per poder actuar.

Quant a la naturalesa de la comunicació relacionada amb el dret lingüístic (gràfic 12), entre els 37 casos en què s'ha actuat hi predominen els relatius als usos orals: es tracta de 30 casos, 28 dels quals es refereixen a l'ús de la llengua catalana i els altres dos, a l'ús d'alguna de les llengües oficials a la comunitat. Hi ha 6 casos que tenen a veure amb les comunicacions escrites i 5, amb la retolació.

GRÀFIC 12. Casos referits a l'àmbit privat segons la naturalesa dels usos lingüístics associats als drets. Percentatges sobre el total de casos tramitats (37).¹³



Dels 12 casos registrats per l'Oficina relatius a comerços, un s'ha arxivat per manca de base jurídica. Hi ha una consulta sobre la normativa aplicable a l'àmbit, mentre que la resta de casos es refereixen a problemes amb les comunicacions orals relatives a l'ús de la llengua catalana (9 casos) o a l'ús d'alguna llengua oficial (1 cas). Afecten les empreses següents: l'estació de servei Marge, de la cadena Galp¹⁴ (Eivissa); la farmàcia Oliver (Pollença); l'empresa Norauto (Marratxí); Leroy Merlin (Marratxí); El Corte Inglés (Palma), i

¹³ La suma dels parcials és superior a 37 perquè hi ha casos referits a més d'un aspecte.

¹⁴ En l'apartat 2.5, dedicat a exemplificar casos d'èxit, es torna a fer referència a aquest establiment.



la companyia ENDESA. En tots aquests casos l'Oficina ha tingut constància que el problema comunicat s'havia resolt o bé ha rebut una comunicació de les empreses en què informen de les actuacions que han duit a terme per prevenir que la incidència es repeteixi. Les 4 reclamacions restants afecten les empreses IKEA, Òptica Universitària, GAES i Forn des Pont, totes situades a Palma. En aquests casos de moment no s'ha obtingut cap resposta sobre les actuacions que eventualment s'hagin duit a terme i els resultats obtinguts.

S'han registrat 7 reclamacions relatives a l'àmbit dels serveis sanitaris: 4 fan referència als usos lingüístics als centres del Grup Quirónsalud, concretament a les comunicacions orals i a la retolació. A hores d'ara els responsables del Grup no han informat de les actuacions que eventualment hagin pogut dur a terme per corregir els problemes detectats, els quals, en tots els casos, tenen a veure amb l'absència de la llengua catalana en els serveis que ofereixen. També s'ha registrat una reclamació referida a la Clínica Juaneda Miramar. En aquest cas, els responsables de la institució sanitària han informat de les actuacions dutes a terme per esmenar el problema comunicat i de les iniciatives que han emprès per prevenir que es repeteixi en el futur.¹⁵

A més, 2 de les 7 reclamacions afecten simultàniament el Servei de Salut i algun servei sanitari de caràcter privat amb el qual aquell hi té relació per conveni o per contracte. Es tracta, respectivament, de l'Hospital de la Creu Roja i de l'empresa Linde Médica. En el primer cas, de moment no s'ha obtingut resposta del centre hospitalari, ni tampoc del Servei de Salut, el qual també va ser informat del cas. En el segon cas, Linde Médica ha manifestat el compromís de dur a terme les accions necessàries per corregir el problema detectat.

L'Oficina ha registrat 7 casos originats en establiments de restauració i serveis turístics: 1 consulta, 1 suggeriment i 5 reclamacions. La primera ha estat atesa proporcionant a la persona interessada informació sobre la normativa que regeix els usos lingüístics en aquest àmbit. El suggeriment fa referència a

¹⁵ En l'apartat 2.5, dedicat a exemplificar casos d'èxit, es torna a fer referència a aquest centre sanitari.



l'absència de la llengua catalana en les visites guiades a les coves d'Artà. Quant a les reclamacions, afecten els restaurants Rancho Picadero, Ramen Otaku i Casa Gallega (Palma) i Red Rum (Alcúdia). En el moment de tancar aquesta memòria no s'havia rebut cap resposta informativa d'aquestes empreses sobre les mesures eventualment adoptades per esmenar el problema comunicat. Finalment, hi ha una reclamació referida al restaurant Zuma Ibiza (Eivissa), el contingut de la qual es va comunicar al Departament de Turisme del Consell Insular d'Eivissa, atès que el fet denunciat (atenció oral i escrita exclusivament en anglès) és competència dels serveis d'inspecció turística dels consells insulars, els quals disposen d'eines jurídiques i capacitat sancionadora per actuar quan la llengua que és absent dels serveis de restauració és l'espanyol. En el moment de tancar aquesta memòria, l'Oficina no disposava d'informació sobre els resultats de l'expedient obert pel Departament de Turisme del Consell Insular.

Quant a les companyies aèries i navilières, l'Oficina ha registrat 2 suggeriments, que afecten la naviliera Trasmapi i la companyia Air Europa. En ambdós casos es demanava la incorporació de la llengua catalana a les comunicacions orals i escrites d'aquestes empreses. També s'han registrat 2 reclamacions que afecten les companyies Baleària i Ryanair, motivades per problemes de clients per comunicar-se en llengua catalana amb personal de les empreses. En el moment de tancar aquesta memòria no s'havia rebut cap resposta d'aquestes empreses.

L'Oficina també ha rebut 2 suggeriments referits a centres esportius privats. Un fa referència a l'absència de la llengua catalana a les instal·lacions de la Rafa Nadal Academy, concretament al museu i al bar. S'ha rebut una resposta dels responsables de l'empresa en què s'informa de la incorporació de la llengua catalana a la pàgina web del museu i de la intenció de continuar estenent-ne l'ús a altres elements informatius. L'altre suggeriment fa referència a l'absència de la llengua catalana en les comunicacions escrites del Golf Canyamel. Els responsables d'aquest centre han comunicat a l'Oficina les iniciatives que han emprès per introduir la llengua catalana en les



comunicacions de l'empresa, fins i tot més enllà dels aspectes que havien estat objecte del suggeriment.¹⁶

Finalment, hi ha 8 àmbits de cadascun dels quals l'Oficina ha registrat un únic cas. Es tracta de 3 consultes, 2 reclamacions i 3 suggeriments. Les consultes tracten dels drets lingüístics d'alumnes i docents als centres educatius concertats; de la normativa sobre la retolació d'una oficina d'assegurances, i de les conseqüències que té per a una associació privada el fet de practicar la discriminació per raó de llengua. Totes les consultes formulades han obtingut respostes informatives. De les 2 reclamacions, una s'ha arxivat per manca de base jurídica. En l'altra, que afectava l'empresa de missatgeria MRW, s'exposava un cas de vulneració del dret d'un client a expressar-se en llengua catalana, agreujada per l'actitud improcedent del treballador de l'empresa. En la comunicació d'MRW, els responsables de l'empresa, a més de demanar disculpes pels fets, informen de les mesures adoptades per prevenir que es repeteixin en el futur.

Pel que fa als suggeriments, un s'ha hagut d'arxivar perquè la informació de què disposava l'Oficina era insuficient per dur a terme cap actuació. Un altre fa referència a una agència immobiliària que oferia la informació sobre els immobles exclusivament en anglès. Aquest cas s'ha comunicat a la Direcció General de Consum, que disposa de les eines jurídiques i la capacitat sancionador per actuar. Simultàniament, la Direcció General de Política Lingüística s'ha adreçat al Col·legi d'Agents de la Propietat Immobiliària de les Illes Balears i a les principals associacions d'immobiliàries que actuen a les Balears per recordar-los la doble oficialitat lingüística i la normativa que els és aplicable en aquesta matèria. Finalment, hi ha un suggeriment relatiu a l'absència de la llengua catalana en el sistema d'atenció telefònica automàtica de les oficines de CaixaBank a les Balears. En la resposta de l'entitat financera comuniquen que han revisat que el sistema estigui disponible en les dues llengües oficials.

¹⁶ En l'apartat 2.5, dedicat a exemplificar casos d'èxit, es torna a fer referència a aquests dos centres esportius.



2.4. Altres activitats de l'Oficina

A banda de la resolució de casos i l'atenció de consultes, durant l'any 2022 l'Oficina ha duit a terme les actuacions següents:

- Divulgació d'informació sobre els drets lingüístics i la normativa que els empara.
- Manteniment de la pàgina web que conté indicacions per tramitar sol·licituds d'actuació davant l'Oficina i proporciona informació sobre drets lingüístics i documents de referència: *oficinadretslinguistics.caib.cat*.
- Publicació de la memòria 2020-2021 de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears, en què es recull la informació sobre la feina duita a terme els primers tretze mesos d'activitat de l'Oficina, des de la seva posada en funcionament, el 4 de desembre de l'any 2020, fins al 31 de desembre de l'any 2021. L'acte de presentació de la memòria va tenir lloc dia 12 de desembre, a les 19.30 h, a la sala d'actes de l'Arxiu del Regne de Mallorca (Palma), com a commemoració del Dia dels Drets Lingüístics. Tot i que el Decret 89/2019 preveu que el conseller competent n'ha de retre comptes davant el Parlament, aquesta presentació no va ser possible per problemes de calendari.
- Elaboració i distribució del calendari de l'any 2023.
- Participació del director de l'Oficina en les reunions del Grup de Treball Llengua i Qualitat Assistencial (Direcció General de Política Lingüística i Servei de Salut).
- Col·laboració en la preparació de la Jornada sobre Llengua i Qualitat de l'Atenció Sanitària, que va tenir lloc el mes d'abril a l'Hospital Universitari Son Espases, organitzada pel Servei de Salut de les Illes Balears i la Direcció General de Política Lingüística. El director de l'Oficina va participar en la taula



rodona «La garantia de l'atenció sanitària en les dues llengües oficial. Dificultats i oportunitats» (Palma, 27 d'abril de 2022).

— Participació en els tràmits d'audiència normativa en què ha intervingut la Direcció General de Política Lingüística. Durant l'any 2022 l'Oficina ha col·laborat en la preparació d'aportacions al Projecte de decret pel qual es modifica el Decret 83/2015, de 25 de setembre, que regula la composició i el règim de funcionament del Fòrum Balear del Voluntariat, i al Projecte de decret pel qual es regula l'organització administrativa en matèria de transparència i es desenvolupa l'exercici del dret d'accés a la informació pública. També ha preparat aportacions als projectes de decret pels quals s'aproven els currículums i l'avaluació als cicles d'educació infantil, primària, secundària i batxillerat, al Projecte de decret pel qual es regulen els requisits per exercir l'activitat d'agent immobiliari i es crea el Registre d'agents immobiliaris de les Illes Balears, i al Projecte de decret pel qual s'aprova el Reglament del procediment sancionador de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

— Participació en la Comissió Bilateral de Cooperació Administració General de l'Estat – Comunitat Autònoma de les Illes Balears que va adoptar l'Acord d'interpretació de l'article 56 de la Llei sobre trànsit.

— Col·laboració amb la Central de Contractació de la Conselleria d'Hisenda i Relacions Exteriors per incorporar al contracte marc per a la contractació d'empreses de vigilància i seguretat que prestin servei a l'Administració autonòmica un requisit perquè el personal que hagi d'atendre el públic de manera directa estigui en condicions de garantir que els ciutadans podran exercir els seus drets lingüístics sense problemes.

— Participació del director de l'Oficina en una taula rodona dins la jornada «Llengües, salut i crisis: més enllà de la COVID», organitzada per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (Barcelona, 28 de setembre de 2022).

2.5. Casos d'èxit

Els recursos de què disposa l'Oficina per assolir els seus objectius consisteixen, essencialment, a oferir informació sobre normativa i arguments sobre la necessitat de garantir els drets lingüístics dels ciutadans. Sense capacitat sancionadora (com sí que tenen els serveis d'inspecció turística dels consells insulars o la Direcció General de Consum de la Conselleria de Salut i Consum, els quals, d'acord amb la normativa vigent poden sancionar els establiments que no garanteixin la presència de la llengua castellana en la seva activitat), l'actuació de l'Oficina s'ha de fonamentar en la informació, la mediació i la persuasió. Si bé amb aquest *modus operandi* no sempre s'obtenen els resultats esperats, o bé els resultats no s'obtenen amb la immediatesa que seria desitjable, també és cert que l'Oficina rep reaccions molt positives d'institucions i persones públiques i privades que, una vegada comunicada una incidència o un problema, amb arguments raonats sobre la necessitat de trobar-hi una solució, actuen de manera conseqüent, també perquè entenen que els canvis proposats suposen una millora del servei que ofereixen.

Tots els casos en què s'ha obtingut una resposta de l'altra part es poden considerar un èxit. En aquest apartat se'n recullen uns quants exemple que permeten il·lustrar el conjunt.

- Inclusió de l'aspecte lingüístic en la contractació dels serveis de vigilància i seguretat de la CAIB

La reiteració de casos en què els ciutadans havien tingut problemes per comunicar-se en llengua catalana amb el personal de seguretat dels edificis públics, especialment de l'Administració de la Comunitat Autònoma, ha provocat que l'Oficina intervingués davant les empreses contractades i les administracions responsables de la contractació. El personal de seguretat, que sovint fa tasques informatives o de control d'accés, moltes vegades és la primera persona amb qui el ciutadà interacciona quan acudeix a un edifici públic. Aquest personal ha d'estar en disposició d'atendre els ciutadans d'acord amb la normativa que regula els usos lingüístics en l'àmbit de



l'Administració, a fi de garantir els drets lingüístics de tothom, amb independència de la llengua oficial que empri. Es té constància, a partir de les respostes rebudes, que algunes de les empreses contractades, com TRABLISA, han duit a terme accions per prevenir la repetició del problema. A més, l'Oficina ha col·laborat estretament amb la Central de Contractació de la Conselleria d'Hisenda i Relacions Exteriors per incorporar l'aspecte lingüístic al contracte marc dels procediments de contractació de les empreses de vigilància i seguretat, de manera que es garanteixi que el personal destinat a fer aquestes tasques als edificis de l'Administració autonòmica tenguin la formació necessària per acomplir les seves funcions en les dues llengües oficials.

— Centre Esportiu de Manacor, SL (Rafa Nadal Academy)

Arran del suggeriment d'un ciutadà, la Direcció General de Política Lingüística es va adreçar als responsables del Centre Esportiu de Manacor, SL, per demanar-los que considerassin la incorporació de l'ús de la llengua catalana al funcionament de les seves instal·lacions. El Museu Rafel Nadal i la resta de centres i espais gestionats pel Centre Esportiu de Manacor, SL, fan una gran contribució a la projecció exterior de les Illes Balears a partir de la rellevància internacional de la figura de Rafel Nadal. Alhora, tenen una càrrega emblemàtica molt important per als mallorquins i per als ciutadans de la resta de les Balears, que es poden enorgullir de ser conterrànies d'una de les figures més importants de la història del tennis mundial. Per això era tan important que la institució que difon la figura de Rafel Nadal i els valors d'esforç i superació que representa enfortís encara més la seva vinculació a Mallorca ampliant els usos de la llengua pròpia de les Illes Balears en les seves activitats. La bona disposició comunicada pels responsables del Centre en aquest sentit ja s'ha concretat en la incorporació de la versió en llengua catalana a la pàgina web del Museu i es preveu que es materialitzi aviat en altres iniciatives.



— Golf Canyamel

Aquest centre esportiu privat va ser objecte del suggeriment d'un ciutadà que demanava que incorporàs la llengua catalana en les seves comunicacions, que es feien en castellà, anglès i alemany, però no en la llengua pròpia de les Illes Balears. En l'escrit que la Direcció General de Política Lingüística va adreçar al responsable de l'empresa, a més de recordar el caràcter oficial de la llengua catalana i la conveniència d'oferir-la als clients potencials de Mallorca mateix o d'altres parts del territori on es parla català, a fi de facilitar-los l'exercici dels seus drets lingüístics, es feia la reflexió que mostrar als qui arriben de fora la llengua catalana, com a element identificador de les Illes Balears, suposa dotar d'autenticitat un producte turístic arrelat a Mallorca i singularitzar-lo enmig d'una oferta com més va més homogeneïtzada i impersonal d'empreses que es limiten a establir-se al territori insular per aprofitar els avantatges que ofereix, quant a paisatge i clima, però deixant de banda els elements lingüístics i culturals de la societat autòctona. L'autenticitat i la singularitat són valorades pels visitants com a elements que enriqueixen la seva experiència i contribueixen a augmentar la qualitat del servei prestat.

Arran de l'interès mostrat pels responsables del centre esportiu, l'Oficina va proporcionar-los informació sobre recursos que les empreses tenen al seu abast per incorporar la llengua catalana al seu funcionament, i, entre altres mesures, se'ls va facilitar el contacte amb el Servei d'Assessorament Lingüístic de l'Ajuntament de Capdepera. L'empresa ha anat informant l'Oficina de totes les mesures adoptades, com la incorporació del català a les xarxes socials, a la pàgina web, a les comunicacions electròniques, als formularis de sol·licitud per inscriure's al Golf, etc.

La resposta dels responsables del Golf Canyamel s'ha de destacar com un exemple de sensibilitat i implicació amb relació a l'ús de la llengua pròpia de les Illes Balears.



— Estació de servei Marge (cadena Galp)

Aquesta empresa va ser objecte d'una reclamació relativa a problemes d'atenció oral en llengua catalana. Arran de la bona disposició de la responsable de l'establiment per aclarir els fets i trobar-hi una solució, la Direcció General de Política Lingüística li va proporcionar recursos perquè l'empleada que va trobar-se en la situació objecte de la reclamació pogués incorporar habilitats comunicatives en llengua catalana al seu bagatge lingüístic, com a mesura per millorar la qualitat del servei prestat per l'empresa.

En aquest cas, interessa destacar el to constructiu de la resposta de l'empresa, que ha propiciat la col·laboració posterior.

— Clínica Juaneda

Aquest centre hospitalari va ser objecte d'una reclamació motivada pels problemes de comprensió de la llengua catalana d'un facultatiu. La Direcció General de Política Lingüística va adreçar un escrit als responsables de la Clínica, en què, entre altres coses, es demanava que incorporassin l'ús de la llengua catalana al seu funcionament, en coherència amb la voluntat de l'empresa d'oferir una atenció exquisida als clients, locals i visitants, proporcionant-los un entorn amigable en què sigui possible el diàleg en la seva llengua. En l'escrit de resposta del centre hospitalari, i en la línia d'assegurar la màxima satisfacció dels pacients i familiars, els responsables es comprometen a continuar treballant perquè la llengua catalana tenguí més presència en tots els àmbits de la seva activitats. Informen que, amb aquest objectiu, la Xarxa Assistencial Juaneda havia recordat a tot el seu personal que cal respectar els drets lingüístics dels pacients i havia decidit contractar cursos de formació de llengua catalana amb el propòsit de fomentar l'augment de l'ús d'aquest idioma en l'atenció mèdica que ofereixen.



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS

M
E
M
Ò
R
I
A

2
0
2
2



3. Argumentari per àmbits

L'Oficina ha desplegat un argumentari basat en la normativa per fonamentar la necessitat de salvaguardar els drets lingüístics dels ciutadans. En aquest apartat s'ha considerat oportú difondre els arguments que s'han emprat amb més freqüència, atès que fan referència a qüestions recurrents.

3.1. Oficialitat de les llengües i drets lingüístics

Una de les qüestions que solen estar rere les reclamacions, especialment les que tenen el castellà com a llengua de referència, és la regulació dels drets lingüístics a partir de la normativa vigent, per tal com sovint els ciutadans consideren drets lingüístics allò que, d'acord amb la normativa, no ho són. Per això s'ha cregut convenient dedicar aquest subapartat a explicar el marc legal, la naturalesa de l'oficialitat de les llengües i els drets lingüístics que se'n deriven.

El marc normatiu que regula els usos lingüístics a les Illes Balears i els drets lingüístics dels ciutadans que se'n deriven emana de la Constitució espanyola i de l'Estatut d'autonomia, i es concreta en diferents disposicions normatives de rang divers. L'article 3 de la Constitució estableix que el castellà és la llengua espanyola oficial de l'Estat, i que tots els espanyols tenen el deure de saber-ne i el dret d'usar-la. Així mateix, estableix que les altres llengües espanyoles també seran oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord amb els seus estatuts. En l'article 14, a més, es proclama la igualtat dels ciutadans davant la llei, sense que pugui prevaler cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

L'Estatut d'autonomia disposa, en l'article 4, que la llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, té, juntament amb la castellana, el caràcter d'idioma oficial. Tots tenen el dret de conèixer-la i d'utilitzar-la, i ningú no pot ser discriminat per raó de l'idioma. A més, les institucions de les Balears han de garantir l'ús normal i oficial dels dos idiomes, prendre les mesures necessàries per assegurar-ne el coneixement i crear les condicions que permetin arribar a la



igualtat plena de les dues llengües quant als drets dels ciutadans de les Illes Balears. D'altra banda, l'article 35 de l'Estatut estableix que normalitzar la llengua catalana és un objectiu dels poders públics de la comunitat autònoma.

En aquest context es va aprovar la Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears, en l'exposició de motius de la qual s'esbossen clarament les línies mestres subjacents a l'organització de la doble oficialitat lingüística a la comunitat autònoma de les Illes Balears.

La llengua catalana i la llengua castellana són totes dues llengües oficials de la comunitat autònoma, amb el mateix rang, si bé de naturalesa diferent: l'oficialitat de la llengua catalana es basa en un estatut de territorialitat, amb el propòsit de mantenir la primacia de cada llengua en el seu territori històric. L'oficialitat del castellà, establerta per la Constitució a tot l'Estat, es basa en un estatut personal, a fi d'emparar els drets lingüístics dels ciutadans, encara que la seva llengua no sigui la pròpia del territori.

D'altra banda, l'article 6 del títol I (sobre l'ús oficial) estableix el següent:

1. El català, com a llengua pròpia de la comunitat autònoma de les Illes Balears, ho és també del Govern autònom, del Parlament i dels consells insulars i, en general, de l'administració pública, de l'administració local i de les corporacions i institucions públiques dependents de la comunitat autònoma.
2. La llengua catalana i la llengua castellana són llengües oficials a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i han d'ésser emprades preceptivament per l'Administració segons la forma regulada per la Llei.

En l'àmbit de l'Administració autonòmica, els usos lingüístics són regulats, entre altres normes, en la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i en el Decret 49/2018, de 21 de desembre, sobre l'ús de les llengües oficials en la Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

L'article 43 de la Llei 3/2003 regula l'ús del català en l'actuació administrativa. Així mateix, conté previsions sobre l'ús del castellà. Així, en l'apartat 1, preceptua el següent:



L'Administració de la Comunitat Autònoma i les entitats que integren l'administració instrumental han d'emprar el català en les seves actuacions internes i en la relació entre elles. També l'han d'emprar normalment en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques, residents a l'àmbit lingüístic català, sens perjudici del dret de les persones interessades a rebre-les en castellà, si han de ser atesos en aquesta llengua.

I l'article 44 de la mateixa Llei, relatiu a l'ús del català en els procediments administratius, estableix el següent:

1. En els procediments administratius tramitats per l'Administració de la Comunitat Autònoma i les entitats que integren l'administració instrumental s'ha d'emprar el català, sens perjudici del dret de les persones interessades a ser ateses en la llengua oficial de la seva elecció i a presentar escrits i documents, a fer manifestacions i, si ho sol·liciten, a rebre notificacions en castellà.
2. L'Administració ha de lliurar a les persones interessades que ho sol·licitin en cada cas, en la llengua oficial demanada, un testimoniatge traduït de les actuacions o de la documentació que els afecta. La sol·licitud de traducció no pot comportar cap perjudici o despesa a la persona sol·licitant, ni retards en el procediment ni la suspensió de la tramitació o dels terminis establerts.

D'altra banda, en el preàmbul del Decret 49/2018 s'explica que les mesures contingudes en aquesta norma s'orienten a precisar el règim jurídic de l'oficialitat del català sense minva de l'estatus constitucional de la llengua castellana i amb ple respecte als drets lingüístics dels ciutadans. Aquesta previsió general es concreta posteriorment en els articles de la norma, la qual estableix un conjunt de directrius que s'acorden amb el caràcter del català com a llengua pròpia de les Illes Balears i amb el deure dels poders públics de normalitzar-ne l'ús social. Així mateix, la mateixa norma estableix una sèrie de previsions per garantir l'exercici del dret de les persones que vulguin usar el castellà en les seves relacions amb l'Administració.

Per exemple, l'article 3.1 del Decret 49/2018 (sobre l'ús lingüístic general), en aplicació de l'article 6 de la Llei 3/1986, determina el següent:



El català, com a llengua pròpia de les Illes Balears, ho és també de l'Administració de la Comunitat Autònoma i, com a tal, és la llengua d'ús normal i general en les seves actuacions, sens perjudici dels usos prevists per al castellà.

Més concretament, el Decret 49/2018 preveu l'ús de la llengua catalana, per exemple, en la retolació interna (article 7), en la publicitat institucional (article 10), en les notificacions i comunicacions (article 15), en l'atenció als ciutadans (article 16), en els formularis i la documentació (articles 18 i 19), a Internet i les xarxes socials (article 22), en la tramitació dels procediments administratius (article 23), etc.

A més, com ja hem dit, la normativa conté una sèrie de preceptes encaminats a garantir el dret de les persones castellanoparlants a utilitzar el castellà en les seves relacions amb l'Administració, si així ho profereixen. Per exemple, l'article 15.1 estableix el següent:

Les notificacions i les comunicacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català s'han de fer en llengua catalana, sens perjudici del dret dels ciutadans a rebre-les en castellà si ho demanen.

O l'article 16, relatiu a l'atenció als ciutadans, que preceptua això:

En l'atenció als ciutadans, tant presencial com telefònica i telemàtica, el personal al servei de l'Administració de la Comunitat Autònoma ha d'iniciar normalment la comunicació en català, sens perjudici del dret dels ciutadans a ser atesos en castellà.

En l'article 18, sobre els models normalitzats, s'estableix el següent:

Els formularis i altres documents similars han de ser oferts en versió catalana, sens perjudici del dret dels particulars a emplenar-los en castellà. Les versions en castellà han d'estar a disposició dels interessats. Per garantir el principi d'autonomia de cada llengua, s'han d'evitar els models bilingües.

En la mateixa línia estan redactats, entre d'altres, l'article 19 (sobre la llengua dels documents per als administrats) i el 23 (sobre la llengua de la tramitació). En el primer apartat d'aquest darrer article s'indica el següent:



En la tramitació dels procediments administratius de l'Administració de la Comunitat Autònoma s'ha d'emprar el català, sens perjudici del dret de les persones interessades a ser ateses en la llengua oficial de la seva elecció i a presentar escrits i documents, a fer manifestacions i, si ho sol·liciten, a rebre notificacions en castellà.

D'altra banda, tots els textos normatius i de caràcter oficial que emanen de les institucions insulars es publiquen en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* (BOIB) en les dues llengües oficials a la comunitat, d'acord amb els articles 6 i 17.1 del Decret 68/2012, de 27 de juliol, pel qual es regula el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

El marc legal fixat i desenvolupat per les disposicions a les quals s'acaba de fer referència ha rebut el suport de majories parlamentàries molt àmplies i té l'aval del Tribunal Constitucional. A més, el plantejament normatiu exposat és concordant amb els principis i preceptes de la Carta europea de les llengües regionals o minoritàries, del Consell d'Europa. Aquest tractat internacional va ser signat pel Regne d'Espanya l'any 1992 i ratificat en l'expressió màxima el 2001, amb la qual cosa va passar a formar part de l'ordenament jurídic espanyol. La Carta té com a principals objectius garantir que la política, la legislació i la pràctica es fonamentin en la facilitació i l'impuls de l'ús oral i escrit de les llengües regionals o minoritàries en la vida pública (article 7.1). En el punt 2 del mateix article 7, a més, s'estableix el següent:

[...] L'adopció de mesures especials en favor de les llengües regionals o minoritàries, destinades a promoure una igualtat entre els parlants d'aquestes llengües i la resta de la població o encaminades a tenir en compte les seves situacions particulars, no és considerada com un acte de discriminació envers els parlants de les llengües més difoses.¹⁷

¹⁷ Aquesta qüestió es pot posar en relació amb la Declaració Universal de Drets Lingüístics, la qual fa referència als drets dels grups lingüístics, entesos com «tota col·lectivitat humana que comparteix una mateixa llengua i que es troba assentada en l'espai territorial d'una altra comunitat lingüística, però sense una historicitat equivalent». Si bé les persones castellanoparlants residents a les Illes Balears podrien considerar-se un grup lingüístic en el sentit que s'acaba d'exposar, el fet cert és que el caràcter del castellà com a llengua oficial de l'Estat implica que els drets lingüístics reconeguts als ciutadans de llengua castellana que viuen a les Balears superen, de molt, els drets prevists en la mateixa Declaració, ja sigui en relació amb la presència de la llengua en el sistema educatiu, amb la disponibilitat de serveis culturals en castellà, amb la presència de la llengua als mitjans de comunicació o en relació amb



La doble oficialitat lingüística que dibuixa aquest marc normatiu no s'ha d'interpretar en el sentit que totes les comunicacions hagin de fer-se simultàniament, de manera sistemàtica, en les dues llengües oficials. Això és així per diversos motius. D'una banda, el català, com a llengua oficial, té plena validesa per si mateix sense la necessitat de la concurrència sistemàtica de l'altra llengua cooficial. Actuar d'una altra manera seria buidar de contingut la declaració d'oficialitat de la llengua pròpia de la comunitat. D'altra banda, la normativa, com ja hem vist, preveu mesures per garantir el dret dels ciutadans a usar el castellà en les seves relacions personalitzades amb l'Administració, així com la publicació en el BOIB de les normes i altres texts oficials tant en català com en castellà. Diferent és el cas de la llengua utilitzada en el funcionament intern de la mateixa Administració o en les comunicacions dirigides a la població en general. En aquest cas s'utilitza normalment la llengua catalana, la qual, com a llengua històrica de la comunitat, és la pròpia de les institucions de les Illes Balears. Amb això, a més, es proporciona a tots els ciutadans, amb independència del seu origen i llengua, l'oportunitat de tenir contacte amb la llengua catalana i d'adquirir un coneixement d'aquesta llengua, encara que només sigui passiu, la qual cosa va en sintonia amb l'article 4 de la Llei de normalització lingüística, segons el qual «els poders públics han d'adoptar les mesures necessàries per a fer efectius la promoció, el coneixement i l'ús normal de la llengua catalana». Cal tenir en compte que, atès que la presència social de la llengua catalana encara és reduïda en molts àmbits com a conseqüència de les inèrcies d'anys de proscripció i postergació, per a una part important de la població l'única oportunitat de tenir contacte amb el català la hi ofereix l'exposició, per exemple, als missatges de l'Administració difosos a través dels mitjans de comunicació. D'aquesta manera s'afavoreix la integració de les persones originàries d'altres comunitats o d'altres països, entenent per *integració* una socialització

l'atenció en castellà als organismes oficials i en les relacions socioeconòmiques. Cal tenir en compte, en aquest sentit, el que estableix l'article 3.3 de la Declaració: «Els drets de les persones i els grups lingüístics anteriorment esmentats no poden representar cap obstacle a la interrelació i la integració d'aquests amb la comunitat lingüística receptora, ni cap limitació dels drets d'aquesta comunitat o dels seus membres a la plenitud de l'ús públic de la llengua pròpia en el conjunt del seu espai territorial».



addicional d'aquestes persones de manera que, conservant les seves característiques culturals d'origen, arribin a compartir amb la societat receptora prou referents, valors i recursos (entre els quals la llengua és fonamental) per desfer-se'n sense dificultats en el si d'aquesta societat. Amb això, a més, es contribueix a la cohesió social, atès que es propicia que ningú no quedi al marge de la realitat lingüística i social del conjunt de la comunitat.

3.2. Drets lingüístics en l'àmbit de la sanitat pública

L'àmbit de la sanitat pública és, amb diferència, el que més casos ha generat des que l'Oficina va començar a funcionar el mes de desembre de l'any 2020. La necessitat de garantir als ciutadans l'exercici dels seus drets lingüístics en aquest àmbit no és només una qüestió de compliment de la normativa, sinó, sobretot, de la qualitat del servei que es presta als usuaris. Val a dir que tots els casos registrats a l'Oficina amb base jurídica estan relacionats amb les dificultats dels ciutadans per fer un ús normal de la llengua catalana en aquest àmbit.

Tant l'Estatut d'autonomia (article 4) com la Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears (articles 2 i 8), reconeixen el dret dels ciutadans a emprar la llengua catalana en les seves relacions amb l'Administració pública en l'àmbit territorial de les Illes Balears. En aquest marc, els treballadors que presten serveis a l'Administració autonòmica no només han de facilitar l'exercici d'aquest dret als ciutadans, sinó que l'han de propiciar iniciant la comunicació en català, sens perjudici del dret dels ciutadans de ser atesos en castellà (article 16 del Decret 49/2018, de 21 de desembre, sobre l'ús de les llengües oficials en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears). En aquesta matèria també s'ha de tenir en compte l'article 54.11 de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP), el qual, entre altres principis de conducta dels treballadors, estableix que s'ha de garantir l'atenció al ciutadà en la llengua que sol·liciti sempre que sigui oficial al territori. Aquests principis normatius també s'apliquen en l'àmbit dels serveis sanitaris públics.



La normativa fixa que és el servidor públic qui s'ha d'avançar a interpel·lar en català l'usuari del servei perquè, atesa la història de subordinació de la llengua catalana a la castellana, encara avui la majoria de ciutadans abandonen el català i parlen en castellà davant un interlocutor que s'expressa en aquesta llengua, fins i tot en el cas que aquest darrer entengui el català. El que no es veu com un problema des de la perspectiva de qui parla en castellà, pot ser viscut com una situació problemàtica —encara que no sempre ho expliciti— per qui es troba en la disjuntiva d'haver de triar entre el dret de rebre l'atenció sanitària i el dret d'expressar-se en la llengua pròpia. En aquestes circumstàncies resulta injust i improcedent apel·lar al bilingüisme del catalanoparlant des de la posició de qui només domina una llengua oficial, perquè aleshores el bilingüisme acaba perjudicant el qui realment ha fet l'esforç d'aprendre dues llengües, al qual es demana que renunciï al seu dret lingüístic, quan de fet qui té la responsabilitat de garantir aquest dret és el personal que presta servei en una administració pública. D'altra banda, per més que al pacient se li pressuposin coneixements de castellà, cal tenir en compte que les llengües no són intercanviables mecànicament, i menys en un context especialment sensible com el de l'atenció sanitària, en el qual és important que el pacient es pugui expressar en la llengua en què se sent més còmode i en què és precisament la comoditat del pacient la que ha de prevaler.

En aquest sentit és pertinent fer referència al document «Anàlisi de la situació lingüística del sector sanitari de les Illes Balears»,¹⁸ aprovat pel Consell Social de la Llengua Catalana en la sessió del 5 d'octubre de 2017, en què se subratlla que la competència lingüística del personal sanitari en la llengua o les llengües oficials al territori on exerceix és una part central de la seva competència professional, atesa la importància que hi hagi una bona comunicació lingüística entre els pacients i els professionals que els atenen. Aquesta comunicació és la base d'una assistència sanitària de qualitat, en la mesura que és la condició perquè es produeixi una intercomprensió satisfactòria, tant per part del personal sanitari com per part del pacient, sobretot en la fase de diagnòstic i en la interiorització del tractament prescrit.

¹⁸ Es pot consultar en línia a l'adreça <http://www.caib.cat/govern/rest/arxiu/3216018>.



- PROPOSTES D'ACTUACIONS RELATIVES A LES COMUNICACIONS ORALS

És important, en primer lloc, que el personal sanitari conegui la normativa que regula els usos lingüístics al sistema sanitari públic. El Servei de Salut té la responsabilitat no només de garantir la competència del seu personal en les dues llengües oficials, sinó també d'informar i sensibilitzar els professionals sobre la qüestió, a fi de fer evident el valor i la necessitat d'aquesta competència més enllà dels processos selectius. Amb independència que els professionals sanitaris hagin hagut d'acreditar coneixements de llengua catalana o no, s'entén que són els primers interessats a proporcionar el millor servei possible a la societat, i això implica, en un exercici de responsabilitat i autoexigència, adquirir una competència suficient de la llengua oficial pròpia de la comunitat on exerceixen, que és la llengua d'una part important dels seus pacients.

Mentre no s'arriba a la situació en què, tal com indica la normativa, el personal del sistema sanitari públic tengui la competència lingüística necessària per atendre els usuaris en les dues llengües oficials, es poden adoptar una sèrie de pautes de funcionament per optimitzar els recursos de què es disposa:

- El personal que parla català hauria d'iniciar la comunicació en aquesta llengua, a fi que, d'entrada, l'usuari rebi el missatge que es pot expressar en català sense problemes, i, en el cas que l'usuari manifesti preferència per mantenir la conversa en castellà, emprar aquest idioma.
- En el cas de membres del personal que encara no parlen català però l'entenen, se suggereix que encetin les converses amb expressions fixades com «Bon dia!», «En què puc ajudar-vos?», «Quin problema teniu?», etc., i que convidin l'usuari a continuar parlant en català, si és la seva voluntat, encara que ells s'expressin en castellà («Me podeu xerrar en mallorquí. Lo entiendo perfectamente y, si tengo alguna duda, ya se lo preguntaré. Además, así voy aprendiendo.»). L'ús d'expressions com «Entesos», «Molt bé», etc. intercalades en el discurs del professional ajudaran a reforçar en l'usuari la idea que pot parlar en català.



- En el cas de personal que fa poc temps que ha arribat a les Balears sense entendre el català, a més de facilitar-li informació sobre la normativa que regula els usos de les llengües oficials a les Balears i els drets lingüístics dels ciutadans, així com recursos per aprendre català, és important que, pel temps mínim que sigui necessari, s'estableixi algun mecanisme de derivació de la comunicació a un altre membre del personal del centre que pugui atendre l'usuari que s'expressa en català. A l'hora de gestionar aquestes situacions de comunicació, s'han de tenir en compte aquests aspectes:
 - S'ha de respectar l'opció lingüística de l'usuari i no qüestionar-la ni fer comentaris de caràcter ideològic ni tendents a fer-lo canviar de llengua. Al cap i a la fi, l'usuari que s'expressa en català es limita a exercir un dret reconegut per llei.
 - L'ús del català per part de l'usuari no s'ha d'interpretar com una qüestió d'educació ni, per descomptat, com un atac personal. L'usuari s'adreça a qualcú que en aquell moment és la cara visible d'una administració que li ha de respectar el dret d'expressar-se en català.
 - El membre del personal que es trobi en aquest situació, sense entrar en controvèrsies, s'ha de limitar a recórrer a algun company que parli català, de manera que s'asseguri l'atenció a l'usuari amb un mínim raonable de dilació (a fi que l'exercici dels drets lingüístics no acabi repercutint negativament en el temps d'espera).

Finalment, en el cas dels professionals que ja tenen competència passiva en llengua catalana, caldria animar-los a fer una passa més i llançar-se a parlar-la, perquè, com ja s'ha dit, parlant en català, l'interlocutor que presta el servei proporciona comoditat a l'usuari per expressar-se en aquesta llengua. Abans de començar a parlar en català amb els pacients, aquests professionals poden començar practicant amb els companys catalanoparlants amb qui tenguin més confiança (que haurien d'adoptar una actitud activa d'acompanyament en aquest procés). D'altra banda, hi ha moltes ofertes formatives interessants per aprendre català o practicar els coneixements que ja es tenen. Se'n pot trobar més informació a les webs <http://dgpoling.caib.cat> i <http://alabast.caib.cat>. També tenen a la seva disposició la *Guia bàsica de conversa sanitària*, un recull amb lèxic i fraseologia bàsics de les diferents especialitats.



- SOBRE LA RETOLACIÓ I LES COMUNICACIONS ESCRITES

D'ençà de l'entrada en funcionament de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics, el mes de desembre de 2020, són molts els casos que s'han registrat relatius a la manca d'adequació de la retolació dels centres sanitaris dependents del Servei de Salut a la normativa que regula els usos lingüístics a la Comunitat Autònoma i els organismes que en depenen. En la majoria de casos es tracta d'elements de retolació informativa de caràcter no fix generats pel mateix centre mitjançant les eines informàtiques de què disposen. En altres casos, es tracta d'elements que requereixen un procés de disseny i impressió fora del centre. També hi ha casos referits a elements programables, com les pantalles electròniques informatives dels centres hospitalaris.

D'altra banda, també són freqüents les reclamacions fan referència a la documentació i a les comunicacions escrites generades pel Servei de Salut que no es proporcionen en llengua catalana: altes i baixes mèdiques, volants de proves i resultats, sol·licituds interconsulta, contactes ambulatoris, contactes hospitalaris, informació sobre properes consultes, informes mèdics, pautes de medicació o la mateixa història clínica dels pacients, etc.

D'acord amb la normativa (article 7 del Decret 49/2018), la retolació interna de les dependències de l'Administració de la Comunitat Autònoma s'ha de redactar en català. Això ha de ser així en tots els casos per a la retolació de caràcter fix. Aquesta norma també preveu que, quan les circumstàncies sociolingüístiques ho aconsellin, el secretari general de cada conselleria pot determinar que els cartells de caràcter no fix s'ofereixin en castellà i en altres llengües (amb la versió catalana en primer lloc). Pel que fa a les comunicacions escrites, la normativa estableix que han de ser en llengua catalana, sens perjudici del dret dels ciutadans de rebre-les en castellà (articles 15 i 19 del Decret 49/2018, entre d'altres).

La llengua catalana ha de ser present en la retolació de les dependències oficials no només perquè ho estableix el marc legal i perquè és una mesura



amb què els poders públics compleixen el deure estatutari de normalitzar l'ús social de la llengua pròpia de les Illes Balears. També hi ha de ser present perquè, només configurant uns espais en què la llengua catalana tengui una presència ambiental normal, els ciutadans se sentiran convidats a exercir el dret d'emprar-la. En canvi, quan els poders públics, negligint aquesta responsabilitat, incompleixen la normativa, s'aconsegueix l'efecte contrari: d'una banda, s'impedeix a la població en general l'exposició normal a la llengua pròpia del territori i, de l'altra, amb la invisibilització del català, s'indueix en el ciutadà la percepció que en aquell context l'ús del català no és pertinent, de manera que se sentirà cohibit per emprar-lo i renunciarà al dret de fer-ho.

Una conseqüència semblant té el fet que les comunicacions escrites que el Servei de Salut adreça als ciutadans siguin sistemàticament en castellà quan el ciutadà no ha demanat rebre-les en aquesta llengua. La constatació que aquest organisme públic prescindeix de la llengua pròpia de les Illes Balears per adreçar-se per escrit als usuaris, afebleix la seva confiança en la possibilitat d'emprar la llengua en aquest àmbit amb normalitat.

L'adequació d'aquest aspecte del funcionament lingüístic del Servei de Salut a la normativa no està condicionat per la capacitació lingüística del personal. Tant en el cas de la retolació com en el cas de les comunicacions escrites, es tracta d'una tipologia de texts sistematitzables. Pel que fa a la retolació, s'ha de difondre el repositori de cartells que ja existeix. Pel que fa a les comunicacions escrites, cal incorporar a les aplicacions informàtiques que el Servei de Salut posa a disposició del seu personal plantilles en les dues llengües oficials, amb indicacions clares al personal sobre l'ús que n'han de fer d'acord amb la normativa. Les mateixes aplicacions haurien de mostrar la interfície en llengua catalana, tal com estableix l'article 13 del Decret 49/2018, de manera que l'entorn de feina convidi els professionals a emprar la llengua pròpia de les Illes Balears amb normalitat.



3.3. Drets lingüístics en l'àmbit de la sanitat privada

En el marc de l'article 3 de la Constitució espanyola i de l'article 4 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, la llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, té el caràcter de llengua oficial a la comunitat autònoma, junt amb el castellà, oficial al conjunt de l'Estat. Així mateix, d'acord amb l'Estatut totes les persones tenen el dret de saber català i d'emprar-lo, i ningú no pot ser discriminat per causa de l'idioma. La Llei 3/1986, 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears, en l'article 2, insisteix en el caràcter del català com a llengua pròpia de les Balears i en el dret de tothom de saber-ne i d'usar-lo. D'acord amb el punt 2 del mateix article, aquest dret implica poder-se adreçar en català, oralment o per escrit, entre d'altres, als organismes públics i a les empreses públiques i privades. Entre aquestes darreres s'hi inclouen els centres sanitaris de naturalesa privada.

En l'àmbit específic de la sanitat, la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, en l'article 5, relatiu als drets bàsics, reconeix als usuaris dels serveis i centres públics i privats el dret de ser atesos sense cap mena de discriminació i de rebre la informació sanitària en la forma més idònia per a la seva comprensió i en una de les llengües oficials a la comunitat autònoma, a fi que els resulti intel·ligible. La norma també preveu que, en la mesura que la planificació sanitària ho permeti, els centres i serveis sanitaris implantin els mitjans necessaris per atendre les necessitats lingüístiques dels usuaris estrangers. D'altra banda, la disposició addicional sisena de la mateixa Llei 5/2003 determina que, a tots els centres assistencials de caràcter privat, la informació escrita a l'usuari sobre els serveis i les prestacions sanitàries que ofereixen ha de figurar, com a mínim, en llengua catalana. Així mateix, els centres han de poder oferir, igualment en llengua catalana, aquesta informació verbalment.

També s'ha de tenir en compte, en aquest àmbit, la Carta europea de les llengües regionals o minoritàries, una convenció en vigor a l'Estat espanyol des de l'1 d'agost de 2001. En l'article 13.2.c), la Carta compromet les parts a vetlar perquè els equipaments socials com els hospitals ofereixin la possibilitat



de rebre i atendre en llur llengua els parlants d'una llengua regional o minoritària que necessiten atencions per raons de salut.¹⁹

A banda d'aquestes referències normatives, és important subratllar que l'atenció en ambdues llengües oficials no és només una qüestió legal, sinó també una exigència de qualitat de l'assistència que reben els usuaris dels serveis sanitaris. Encara que el ciutadà sàpiga castellà o altres idiomes, és important que, a l'hora de rebre assistència mèdica, pugui expressar-se en llengua catalana, si ho prefereix (perquè és la seva llengua, hi està més familiaritzat, li resulta més còmode, etc.), en un context en què se sent especialment vulnerable, com el sanitari, en el qual la qualitat de la comunicació entre el professional de la salut i el pacient és un aspecte essencial per a una bona assistència. Al cap i a la fi, la proximitat, l'empatia i la confiança mútua entre el personal sanitari i els pacients van estretament lligades a un bon diagnòstic i a la interiorització adequada del tractament prescrit.

3.4. Drets lingüístics en l'àmbit de l'ensenyament

El funcionament lingüístic dels centres educatius sostinguts amb fons públics i els drets lingüístics d'alumnes i docents que es desprenen de la normativa ha estat objecte de diverses consultes i també de reclamacions, algunes de les quals, relativa a la pretensió de les famílies de modificar la llengua de docència del centre dels seus fills, s'han arxivat per manca de base jurídica. Les raons de l'arxivament s'han explicat a les persones interessades.

La Llei 1/2022, de 8 de març, d'educació de les Illes Balears, en l'exposició de motius, es refereix a la llengua catalana com a llengua vehicular del sistema educatiu de les Illes Balears i com a element essencial per mantenir la cohesió social. Ja en l'article 1, reconeix que el sistema educatiu és el principal instrument de què disposa la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per fer efectiu el mandat estatutari d'assegurar el coneixement de les dues llengües

¹⁹ Aquest contingut de la Carta també és aplicable als serveis sanitaris i assistencials de caràcter públic.



oficials. Per això, totes les disposicions relatives a l'ús de les llengües oficials, a l'avaluació del seu aprenentatge i a l'avaluació de l'èxit del sistema educatiu per complir aquest mandat s'han d'entendre adreçades a aquest objectiu. Així mateix, la Llei d'educació de les Illes Balears atribueix a la llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, el caràcter d'eix vertebrador del sistema educatiu (article 3.1.w) i, a l'hora d'establir el model lingüístic escolar de les Illes Balears, determina que aquest es regeix, entre altres principis, per la consideració de la llengua catalana com a instrument de cohesió social en les activitats educatives i complementàries i com a vehicle d'expressió normal en les comunicacions i en l'àmbit administratiu (article 135.1.d). El model preveu que la llengua catalana sigui la llengua d'ensenyament i aprenentatge emprada com a mínim en la meitat de l'horari escolar, a fi de garantir l'assoliment dels objectius de normalització lingüística. També preveu que, amb l'objectiu de garantir la competència comunicativa plena i equivalent en les dues llengües oficials en acabar els ensenyaments obligatoris, aquesta proporció es pot incrementar per decisió de cada centre educatiu mitjançant l'aprovació del seu projecte lingüístic (article 135.3). D'acord amb l'article 136, el projecte lingüístic és el document en què els centres educatius han de concretar l'aplicació dels principis del model lingüístic establert en la Llei. Entre altres aspectes, ha d'especificar la llengua d'ensenyament i aprenentatge de les distintes àrees, àmbits, matèries, mòduls o projectes de caràcter no lingüístic d'acord amb els principis i els criteris establerts en l'article 135.

Amb relació al funcionament lingüístic dels centres educatius de les Illes Balears, també s'ha de tenir en compte el Decret 92/1997, de 4 de juliol, que regula l'ús i l'ensenyament de i en llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, en els centres docents no universitaris de les Illes Balears. Aquesta norma recull diversos preceptes prevists en la Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears, la qual, entre altres mesures, en l'article 22 estableix el següent:

1. El Govern de la Comunitat Autònoma, a fi de fer efectiu el dret a l'ensenyament en llengua catalana, ha d'establir els mitjans necessaris encaminats a fer realitat l'ús normal d'aquest idioma com a vehicle usual en l'àmbit de l'ensenyament en tots els centres docents.



2. L'Administració ha de prendre les mesures adequades perquè la llengua catalana sigui emprada progressivament en tots els centres d'ensenyament, a fi de garantir el seu ús com a vehicle d'expressió normal, tant a les actuacions internes com a les externes i a les actuacions i documents administratius.

El mateix Decret 92/1997 estableix que els centres educatius han de planificar la implantació progressiva de l'ensenyament en llengua catalana i han d'especificar-ho en el projecte lingüístic de centre (article 8). Concretament, en l'article 10 s'hi diu el següent:

El Projecte lingüístic, inserit en el Projecte educatiu, serà elaborat per l'equip directiu o per les persones docents en qui delegui, que tendran en compte les aportacions del claustre de professors i dels altres representants de la comunitat educativa, i haurà de ser aprovat per majoria qualificada del consell escolar del centre. Fins a arribar a la meitat del còmput horari, el Projecte lingüístic especificarà quines àrees, a més de les que s'indiquen en aquest Decret, s'impartiran en llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, i quines en llengua castellana. Definirà, també, els plantejaments didàctics sobre els quals es fonamenta l'ensenyament de les llengües i com s'articula aquest ensenyament, i determinarà l'ús que se'n farà en l'àmbit administratiu i en les comunicacions.

Així mateix, no es pot passar per alt l'Ordre del conseller d'Educació, Cultura i Esports de dia 12 de maig de 1998 per la qual es regulen els usos de la llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, com a llengua d'ensenyament en els centres docents no universitaris de les Illes Balears. L'article 4 d'aquesta norma estableix que els projectes curriculars d'etapa han d'incloure les directrius i decisions previstes en el projecte lingüístic en matèria d'ensenyament en llengua catalana. Entre altres aspectes importants, determina que s'han d'establir normes d'ús lingüístic a les àrees impartides en llengua catalana, de manera que totes les activitats docents i de comunicació dutes a terme pels professors i pels alumnes siguin en aquesta llengua, així com els llibres de text. A més, també preveu que hi ha d'haver materials de consulta en llengua catalana a disposició dels alumnes.

La normativa que s'acaba de citar és aplicable a tots els cicles d'ensenyament reglat no universitari, tant obligatoris com postobligatoris. S'aplica igualment



a qualsevol centre educatiu amb independència de la seva naturalesa: públics o privats. Concretament, en el cas dels centres privats concertats, l'article 171.4 de la Llei d'educació de les Illes Balears estableix que, en el moment de subscriure el concert educatiu, el centre privat s'incorpora al servei públic d'educació de la comunitat autònoma de les Illes Balears, amb els drets i obligacions preceptius.

En resum: els usos lingüístics dels centres educatius estan establerts per la legislació vigent i, en aquest marc normatiu, són concretats en el projecte lingüístic de cada centre. Tant els docents com la resta de personal dels centres educatius han d'ajustar els seus usos lingüístics al que estableix el seu projecte lingüístic. Això vol dir, per exemple, impartir la docència de la matèria acadèmica de què són responsables en la llengua prevista en el projecte lingüístic, o bé emprar una determinada llengua en les activitats complementàries o en les interaccions amb els alumnes que es produeixen fora de l'aula. Es tracta d'una decisió determinada per la institució acadèmica, d'acord amb uns principis d'actuació més genèrics que responen a uns objectius establerts legalment, i no pot ser modificada a partir de preferències personals, ni dels docents ni del personal administratiu ni de les famílies.²⁰ Aquest principi també s'aplica als llibres de text i altres materials didàctics emprats per professors i alumnes. Pel que fa a la llengua dels enunciats de les activitats acadèmiques o dels exercicis d'avaluació, aquesta ha de ser coherent amb el que determini el projecte lingüístic del centre per a cada matèria, atès que aquests elements són una part integrant del procés d'ensenyament-aprenentatge. Per tant, l'alumne no pot pretendre que aquests continguts se li facilitin en una llengua diferent de la prevista per a cada matèria.

²⁰ La normativa no preveu que els alumnes o les seves famílies puguin condicionar la llengua de la docència, que és determinada pels poders públics. Així queda recollit en la jurisprudència del Tribunal Constitucional (per exemple, en la STC 195/1989, de 27 de novembre; en la STC 337/1994, de 23 de desembre, o en la STC 31/2010, de 28 de juny, entre d'altres). Aquesta jurisprudència reconeix a les comunitats autònomes amb llengua oficial pròpia diferent del castellà la competència per configurar el model lingüístic en l'àmbit educatiu, accepta el caràcter del català com a llengua vehicular (al costat del castellà) i estableix que el caràcter oficial de la llengua pròpia del territori i el principi de normalització lingüística permeten que el català sigui el centre de gravetat del sistema educatiu.



Amb relació a la llengua emprada per l'alumne per dur a terme les activitats acadèmiques o d'avaluació, la qüestió, pel que fa a la llengua catalana, queda regulada en l'article 4 de l'Ordre del conseller d'Educació, Cultura i Esports de dia 12 de maig de 1998, a la qual s'ha fet referència més amunt. En aquest sentit, és lògic que l'alumne hagi d'emprar la mateixa llengua en què els continguts s'han treballat a classe, atès que la transmissió d'aquests continguts va estretament lligada a la terminologia i la fraseologia específica de cada matèria. D'altra banda, s'entén que la càrrega lectiva en cada llengua, en diferents àrees i matèries, és el que permet a l'alumne treballar determinades destreses lingüístiques i demostrar-ne l'adquisició, i el que garanteix que, al final de l'escolarització, l'alumne hagi assolit una competència òptima en les dues llengües oficials, tant receptiva com productiva.

La Llei d'educació de les Illes Balears, quan descriu els principis del model lingüístic escolar, fa referència a l'acolliment lingüístic per als alumnes d'incorporació tardana en el sistema educatiu de les Illes Balears, amb especial atenció a la llengua catalana, pròpia de les Illes Balears (article 135.1.f). L'article 137 de la mateixa norma es refereix als programes d'acolliment lingüístic adreçats als alumnes que desconeixen les llengües oficials a les Illes Balears per proporcionar-los les destreses necessàries per accedir als continguts curriculars i garantir-los una inclusió acadèmica i social efectiva. Correspon a l'Administració educativa regular aquests programes i proporcionar els recursos necessaris per implementar-los.

Si es detecta un incompliment de la normativa amb relació als usos lingüístics d'un centre educatiu, és recomanable, primerament, recórrer als instruments interns del mateix centre, com el coordinador lingüístic o la comissió de normalització lingüística, que poden ocupar-se de la qüestió i fer-la arribar a l'equip directiu, si cal. Si aquesta via no és practicable (per exemple, perquè el centre, malgrat el que prevegi el projecte lingüístic, no disposa d'aquestes figures) o bé no se n'obtenen els resultats esperats, els fets es poden comunicar al Departament d'Inspecció Educativa, perquè els valori i actuï en conseqüència.



3.5. Drets lingüístics en l'àmbit privat

En els casos de vulneració de drets lingüístics en l'àmbit privat relatius a l'ús de la llengua catalana, la capacitat d'actuació de l'Oficina està limitada per la manca de desplegament de la normativa en aquest àmbit, de manera que ha de recórrer a altres recursos, com la informació, la pedagogia o la persuasió. Quan la vulneració està provocada per l'absència de les dues llengües oficials, en canvi, hi ha la possibilitat que actuïn els òrgans que tenen competència en matèria d'inspecció i potestat sancionadora, com la Direcció General de Consum o els departaments d'inspecció turística dels consells insulars, tot i que, d'acord amb la normativa, la seva actuació només permet garantir l'ús del castellà.

L'argumentari desplegat per l'Oficina per adreçar-se a les empreses que, amb la seva actuació, han vulnerat el dret d'algun ciutadà d'expressar-se en llengua catalana parteix sempre d'aspectes bàsics de la normativa: el caràcter oficial de la llengua i la interdicció de qualsevol forma de discriminació pel fet d'emprar-la. D'acord amb la Constitució espanyola (article 3) i l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears (article 4), la llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, té el caràcter de llengua oficial a la comunitat autònoma, junt amb el castellà, oficial al conjunt de l'Estat. Així mateix, d'acord amb l'Estatut totes les persones tenen el dret de saber català i d'emprar-lo, i ningú no pot ser discriminat per causa de l'idioma. L'article 2 de la Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears, torna a fer referència al dret al coneixement i a l'ús de la llengua pròpia de les Balears, i concreta que aquest dret implica, entre altres coses, poder-se adreçar en català, oralment o per escrit, a les empreses públiques i privades. També insisteix que ningú no pot ser discriminat per raó de la llengua oficial que empri.

D'altra banda, és lògic que, a les Illes Balears, qualsevol ciutadà pugui expressar-se en llengua catalana en qualsevol àmbit o circumstància. A part de ser un dret reconegut per la llei, entra dins la normalitat que tothom pugui expressar-se en la llengua del territori on viu. El que resulta una anomalia és que aquells qui presten un servei —en aquest cas, des d'una empresa privada— pretenguin impedir a un client expressar-se en la llengua oficial



pròpia del territori. Encara que també sàpiga castellà o altres idiomes, el ciutadà pot preferir expressar-se en català per la raó que sigui (perquè hi està més familiaritzat, li resulta més còmode, el considera un aspecte important de si mateix, etc.). Quan topa amb situacions en què se sent empès a abandonar-lo o en què l'ús de la llengua provoca una reacció negativa en qui li ha de proporcionar un servei —fet que sovint contrasta amb els esforços per atendre altres clients en llengües que sols no són oficials a les Balears—, pot tenir la impressió que, amb el menysteniment de la llengua, se'l menysté a ell mateix i la seva dignitat com a parlant d'aquesta llengua.

Per això és tan important que tota la societat, en primer lloc les administracions públiques, però també les entitats i empreses privades, ens esforcem per possibilitar l'ús del català als ciutadans que s'hi vulguin expressar. L'ideal és que qualsevol treballador que atén el públic a les Illes Balears, també en l'àmbit privat, tengui almenys algunes nocions bàsiques de català, essencialment frases i expressions d'ús habitual en els serveis prestats (salutacions, noms dels productes, algunes accions bàsiques, numerals, etc.). També s'espera que manifesti una actitud oberta cap a l'ús de la llengua oficial pròpia de les Illes Balears. En canvi, pretendre que el client renunciï al seu dret legal de parlar en català com a condició prèvia per atendre'l, a més de restar qualitat al servei, implica una forma de discriminació per raó de llengua i, en definitiva, suposa la inadequació de l'empresa a la normativa vigent en matèria lingüística.

És recomanable que les empreses que actuen a les Illes Balears valorin i fomentin els coneixements de llengua catalana del seu personal, de la mateixa manera que segurament valoren els coneixements d'altres idiomes, a fi que es garanteixi amb normalitat l'atenció a les persones que s'expressen en la llengua pròpia de les Balears. També resulta recomanable que el personal estigui informat de la normativa sobre l'oficialitat de les llengües a les Illes Balears i els drets lingüístics dels ciutadans que se'n deriven. Adequar el funcionament de les empreses a aquesta normativa, a més, beneficiarà la qualitat del servei que ofereixen, en la mesura que proporcionaran als clients una atenció més personalitzada.



4. Conclusions

Les dades sobre l'actuació de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics corresponents a l'any 2022 corroboren una situació que ja s'havia evidenciat en el període anterior (2020-2021): les dificultats que tenen els ciutadans per exercir el dret d'emprar amb normalitat la llengua catalana a les Illes Balears.²¹

Teòricament, la declaració d'oficialitat del català hauria de garantir als parlants d'aquesta llengua poder gaudir de seguretat lingüística plena quan es troben al territori de la pròpia comunitat lingüística. Això vol dir que haurien de poder emprar-la en qualsevol àmbit i circumstància sense estar sotmesos a pressions per abandonar-la. Tanmateix, en el cas de les Illes Balears, el desequilibri històric entre la protecció legal del castellà —llengua pròpia d'una part d'Espanya i oficial arreu de l'Estat— i el català —llengua pròpia i oficial, entre altres territoris, de les Illes Balears— provoca que, malgrat el caràcter oficial de les dues llengües, encara avui els ciutadans topin sovint amb dificultats per exercir el dret d'emprar la llengua catalana en la seva vida quotidiana. El marc legal vigent a les Balears desplegat a partir de l'Estatut d'autonomia cerca compensar aquest desequilibri proporcionant a la llengua catalana uns espais, com l'Administració o el sistema educatiu, en els quals, com a llengua pròpia de les Illes Balears, li correspon exercir una funció central i ser l'idioma d'ús normal i general, a fi de garantir als ciutadans tant l'accés al coneixement del català com la disponibilitat de serveis en aquesta llengua.

D'acord amb l'Estatut d'autonomia és responsabilitat dels poders públics, no només mantenir i reforçar la presència de la llengua pròpia de les Illes Balears en aquests àmbits, sinó també promoure'n l'ús en el conjunt de la societat més enllà de l'esfera institucional. En aquest sentit, s'ha de destacar que

²¹ Cal tenir en compte, a més, que els casos registrats per l'Oficina només deuen representar una part molt petita de les situacions en què els ciutadans catalanoparlants es troben en la tessitura d'haver de renunciar a l'ús de la seva llengua. Els parlants de la llengües minoritzades tendeixen a no exercir el dret d'emprar la llengua pròpia per poc que percebin que l'entorn no ho propicia. La majoria solen acceptar aquesta renúncia sense qüestionar-la, cosa que no significa que sigui volguda. Només en el cas dels parlants més conscienciats i determinats a exercir els seus drets lingüístics o en el cas de les situacions de vulneració més extremes, els fets acaben derivant en una sol·licitud d'actuació davant l'Oficina.



l'any 2022 l'Oficina ha registrat un augment de casos referits a ens privats. Els resultats de la intervenció de l'Oficina en aquest àmbit han estat dispars. L'experiència acumulada demostra que, una vegada comunicada la incidència i explicats els motius pels quals l'usuari o client s'ha sentit tractat de manera improcedent quan se li ha impedit emprar la seva llengua, hi ha empreses que es mostren sensibles al problema i reaccionen de forma positiva adoptant mesures per solucionar-lo. En aquests casos, es comprova que les eines de naturalesa informativa i argumentativa resulten prou eficaces, sense que calgui recórrer a mesures sancionadores. De fet, el compromís amb el canvi tendeix a ser més ferm i durador quan parteix del convenciment basat en l'argumentació raonada que no quan és el resultat d'una amenaça de sanció. Ara bé, també és cert que aquesta estratègia té limitacions i no sempre produeix resultats. En el cas de problemes recurrents o de casos greus de tracte improcedent o de menysteniment del client per raons lingüístiques, resulta útil l'existència de normativa sectorial que reguli els usos lingüístics a la qual apel·lar quan s'han esgotat altres recursos. En aquest sentit, no deixa de ser paradoxal que les administracions de les Illes Balears amb competències en matèria d'inspecció disposin d'eines jurídiques per garantir la presència de la llengua castellana en l'àmbit privat (per exemple, en les relacions comercials o els serveis de restauració) i, en canvi, a hores d'ara encara no disposin de recursos jurídics equivalents per garantir-hi la presència de la llengua pròpia de les Balears, a fi que els ciutadans puguin exercir el dret d'emprar-la amb normalitat en aquest àmbit.

Una qüestió en la qual és pertinent detenir-se és el contingut de les actuacions registrades que tenen el castellà com a llengua de referència. Com ja s'ha dit, l'Oficina ha actuat en 7 casos (3 consultes i 4 reclamacions amb base jurídica) i n'ha arxivat 6. Els casos amb base jurídica remetent a usos del castellà prevists normativament per garantir l'atenció individualitzada dels ciutadans en aquesta llengua oficial.²² Els casos arxivats fan referència a les comunicacions de caràcter general que les administracions públiques adrecen al conjunt de la població, i que es produeixen normalment en català, llengua pròpia

²² Cap d'aquests casos no implica que s'hagi impedit al ciutadà expressar-se en llengua castellana. Amb relació al català, en 32 dels 128 casos tramitats el ciutadà es va veure empès a renunciar a l'ús de la llengua.



d'aquestes administracions. També hi ha alguns casos originats pel fet que qualcú s'ha adreçat a la persona interessada en català o ha mantingut l'ús d'aquesta llengua malgrat que la persona interessada parlàs en castellà. L'exposició a comunicacions institucionals generalitzades en català o a interpel·lacions de particulars en aquest idioma entra dins la lògica del funcionament d'una societat que fa un ús públic normal de la seva llengua. És desitjable que les persones que viuen al territori històric d'una comunitat lingüística diferent de la pròpia duguin a terme un procés d'integració a la societat receptora, de manera que, sense renunciar al seu bagatge cultural i lingüístic, adquireixin els referents, valors i recursos imprescindibles (com la llengua) per desfer-se'n sense dificultats en el si d'aquesta societat. És per aquesta raó que l'Estatut d'autonomia estableix el dret de tothom de saber la llengua catalana i d'usar-la, de manera que les persones que no la parlen habitualment tenguin l'oportunitat d'adquirir un recurs essencial per participar plenament en la societat que les acull i, alhora, se salvaguardi el dret de la comunitat receptora i dels seus membres a la plenitud de l'ús públic de la llengua pròpia en el conjunt del seu espai territorial.



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS

M
E
M
Ò
R
I
A

2
0
2
2

Índex de gràfics

GRÀFIC 1. Casos registrats segons la forma d'inici (total: 156).	6
GRÀFIC 2. Casos registrats segons el tipus d'actuació requerida (total: 156).	6
GRÀFIC 3. Casos registrats segons la llengua oficial a què fan referència (total: 156).	7
GRÀFIC 4. Casos registrats segons l'àmbit (total: 156).	7
GRÀFIC 5. Casos registrats que afecten l'Administració pública (total: 118, inclosos 4 casos que també afecten l'àmbit privat).	8
GRÀFIC 6. Casos registrats que afecten l'àmbit privat (total: 40, inclosos 4 casos que també afecten l'àmbit públic).	9
GRÀFIC 7. Casos tramitats segons l'estat de la tramitació. Percentatges sobre el total de casos tramitats (141).	10
GRÀFIC 8. Casos tramitats segons la naturalesa dels usos lingüístics associats als drets. Percentatges sobre el total de casos tramitats (141).	11
GRÀFIC 9. Casos tramitats segons la llengua de referència. Percentatges sobre el total de casos tramitats (141).	12
GRÀFIC 10. Casos referits al Servei de Salut segons la naturalesa dels usos lingüístics associats als drets. Percentatges sobre el total de casos tramitats (30).	18
GRÀFIC 11. Casos referits a l'Administració local (ajuntaments i consells insulars) segons la naturalesa dels usos lingüístics associats als drets. Percentatges sobre el total de casos tramitats (37).	19
GRÀFIC 12. Casos referits a l'àmbit privat segons la naturalesa dels usos lingüístics associats als drets. Percentatges sobre el total de casos tramitats (37).	24



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS

M
E
M
Ò
R
I
A

2
0
2
2

Annex. Calendari 2023



