

# Informe 2017



## Índice

<b>1</b>	<b>Introdución .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Tipos de mensaxes recibidas e pautas de traballo .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Resumo anual de rexistros da Liña do galego .....</b>	<b>7</b>
	3.1 Total de queixas recibidas .....	7
	3.2 Total de queixas por meses .....	7
	3.3 A evolución das queixas por meses .....	8
	3.4 Total de queixas por motivo .....	9
	3.5 Total de queixas segundo as entidades implicadas .....	10
	3.6 Desagregación de queixas na administración .....	11
	3.7 Desagregación de queixas nas empresas .....	12
<b>4</b>	<b>Conclusións .....</b>	<b>13</b>

Este informe contou coa colaboración da Deputación da Coruña

©2018 A Mesa pola Normalización Lingüística

Avenida de Lugo 2A entresollado A  
15702 Santiago de Compostela  
[www.amesa.gal](http://www.amesa.gal)

## 1 INTRODUCCIÓN

A Liña do Galego é un servizo gratuíto ofrecido pola Mesa pola Normalización Lingüística dirixido a toda a poboación que atende consultas sobre dereitos lingüísticos e tramita queixas cara ás institucións, empresas, etc. que os vulneran; así como parabéns para quen dea pasos cara a garantir o dereito a vivir en galego.

Moitas e moitos galegofalantes continúan a considerar normal a exclusión do seu idioma e iso é algo que queremos axudar a mudar, porque cando a poboación non é consciente dos seus dereitos, existe un déficit democrático que cómpre corrixir.

A idea de que hai dereitos lingüísticos en Galiza, tanto individuais como colectivos, non está asentada, canto máis nos territorios onde nin sequera teñen recoñecemento legal estes dereitos. Coa Liña do Galego quérese afortalar o obxectivo de dar cobertura e amparo ás persoas ás que se lles impide desenvolver a súa vida na lingua propia do país.

Cando unha persoa chama, escribe ou envía unha queixa a través da App, ábrese un expediente na base de datos ao que se lle asigna unha numeración para lle poder facer o seguimento. A Liña do Galego garante a completa confidencialidade das persoas que a utilicen, mais en ningún caso tramita queixas anónimas.

Alén de tramitarmos cada queixa ante as institucións, entidades ou empresas pertinentes, son a base de gran parte das denuncias públicas que facemos desde a Mesa. Así mesmo, as denuncias recibidas serviron para a elaboración en anos anteriores de informes e relatorios presentados a diversos organismos, entre os que destacaron o Consello de Dereitos Humanos da Organización das Nacións Unidas ou os respectivos comités de expertos do Consello de Europa para a Carta Europea das Linguas Rexionais ou Minorizadas ou o Convenio Marco das Minorías Nacionais.

Para garantir os dereitos lingüísticos no ámbito socioeconómico a Mesa presentou unha iniciativa legislativa popular para que o galego deixara de estar excluído por defecto. No debate no Parlamento galego contou co apoio de todas as forzas políticas (BNG, En Marea e PSdG-PSOE) agás o Partido Popular que votou en contra da súa toma en consideración.

Esta ILP foi presentada ao Consello da Cultura Galega, á Secretaría Xeral de Política Lingüística, á Dirección Xeral de Consumo e Comercio, ao Instituto Galego de Consumo e á Confederación de Empresarios de Galiza. Recibiu o apoio de diferentes entidades: comités de empresa, organizacións sindicais, empresariais, de persoas consumidoras e usuarias, da Federación Galega de

Municipios e Provincias. Sempre coa vontade de que de ser tomada en consideración contase con todo o respaldo político e social posíbel.

A partir da súa elaboración pola comisión promotora a iniciativa da Mesa pola Normalización Lingüística, iniciouse a difusión pública co apoio de 125 persoas representativas de diferentes ámbitos: do académico, da cultura, da xustiza, da saúde, das e dos traballadoras/es da teleatención, do empresariado...

Continuou recibindo apoios de persoas de diferentes idades, ideoloxías, condicións sociais, cidadáns e cidadás, que para poderen vivir en galego precisan situacións nas que sempre se poida ver, ouvir, usar e recibir atención e documentación en galego.

Finalmente obtivo o aval de 28 000 persoas que constataron coa súa sinatura a vontade ampla de termos como galegos e galegas os mesmos dereitos que os utentes de calquera outra lingua oficial no seu territorio.

Porque é de sentido común que as persoas que queremos galego teñamos igualdade de dereitos. É de sentido común que en Galiza, calquera persoa poida ser atendida e entendida en galego. É de sentido común que para iso exista información e documentación en galego. É de sentido común que se respecte a toponimia galega. E só se se garantir ese sentido común poderemos ser libres de expresármonos no noso idioma.

As queixas presentadas neste informe son unha mínima parte das discriminacións e vulneracións de dereitos que acontecen todos os días e que en moitos dos ámbitos sinalados son sistemáticas.

Esta normalidade da exclusión do galego é mostra da consideración de inferioridade do galego e das persoas que o utilizan. Convértese a nosa lingua nun accesorio prescindíbel e obrígasenos literalmente a prescindir dela para acceder a servizos básicos.

Este informe pretende contribuír á eliminación deste prexuízo tan estendido e amparado pola propia administración (Xunta de Galiza, administración xeral do Estado ou administración local). É alarmante que quen ten obriga de garantir o respecto dos dereitos lingüísticos da cidadanía encabece a lista de queixas, sendo non só cómplice destas actitudes senón promotora directa.

O galego é a lingua das galegas e galegos, temos dereitos e queremos vivir nela.

A continuación presentamos a memoria do 2017.

## 2 TIPOS DE MENSAXES RECIBIDAS E PAUTAS DE TRABALLO

### • Queixas

- Unha persoa traballadora dunha administración pública negouse a me atender en galego.
- Os sinais da estrada exclúen a lingua propia de Galiza.
- Estiven máis de dúas horas ao teléfono para conseguir que a miña compañía telefónica me atendese na miña lingua.
- A miña crianza non recibe as aulas en galego.
- Unha entidade emprega toponimia deturpada na súa documentación.
- ...

Na Liña do Galego tramítanse as queixas da cidadanía ante as entidades afectadas, con total garantía de privacidade para os datos da persoa que denuncia.

Non se admiten denuncias anónimas, polo que pedimos que se faciliten os datos: nome e apelidos, teléfono móbil e/ou correo electrónico e enderezo postal (rúa, número, andar, código postal e localidade); a entidade que conculcou o dereitos lingüísticos e a localidade (ou enderezo web) onde ocorreron os feitos e unha explicación o máis detallada posíbel dos feitos acontecidos.

### • Consultas

- Teño dereito a que unha persoa funcionaria da administración do Estado me atenda en galego?
- Como podo galeguizar o meu apelido?
- Podo falar galego no meu traballo?
- A que administración me teño que dirixir para pór unha queixa pola vulneración dos meus dereitos lingüísticos?
- Existen modelos de contratos de alugueiro en galego?
- ...

Estas son algunhas das dúbidas sobre os dereitos lingüísticos que resolvemos desde a Mesa. É un servizo gratuíto aberto a toda a cidadanía, só cómpre enviar a consulta por correo electrónico ou chamar por teléfono á Liña do Galego..

### • Parabéns

- Coñeces algún establecemento onde a atención se dea en galego?
- Algunha entidade que aposta por esta lingua na súa publicidade ou na etiquetaxe dos seus produtos?
- Unha empresa que teña a súa páxina web en galego?
- ...

Ademais de animarmos a que cada usuario ou usuaria lles envíe persoalmente os seus parabéns ás empresas, entidades e institucións que avanza no impulso á normalización da nosa lingua, a cidadanía pode facer uso da Liña do Galego para que desde a nosa asociación lles fagamos chegar as felicitacións da Mesa en representación das nosas socias e socios.

Para isto, só hai que contactar coa Liña indicando nome e apelidos, correo electrónico, teléfono e enderezo postal así como o nome da entidade e o seu enderezo postal (rúa, número, andar, código postal e localidade) e cando é que esta emprega o galego (atención, publicidade, etiquetaxe, web, etc).

## 3 RESUMO ANUAL DOS REXISTROS DA LIÑA DO GALEGO

### 3.1 Total de mensaxes recibidas

Durante o ano 2017 a Mesa pola Normalización Lingüística abriu un total de **289** expedientes de queixas, **20** consultas e **54** parabéns a través das chamadas, correos e mensaxes a través da App recibidos na Liña do Galego.

Os datos que presenta o informe calcúlanse sempre tendo en conta o total de queixas e consultas sobre dereitos lingüísticos recibidas, tendo en conta que algunhas destas consultas non chegan a dar lugar a un expediente de queixa. Por tanto, a cifra de referencia no informe que presentamos será a do total de **363** comunicacións recibidas, a partir da cal se calcularon as porcentaxes do total.

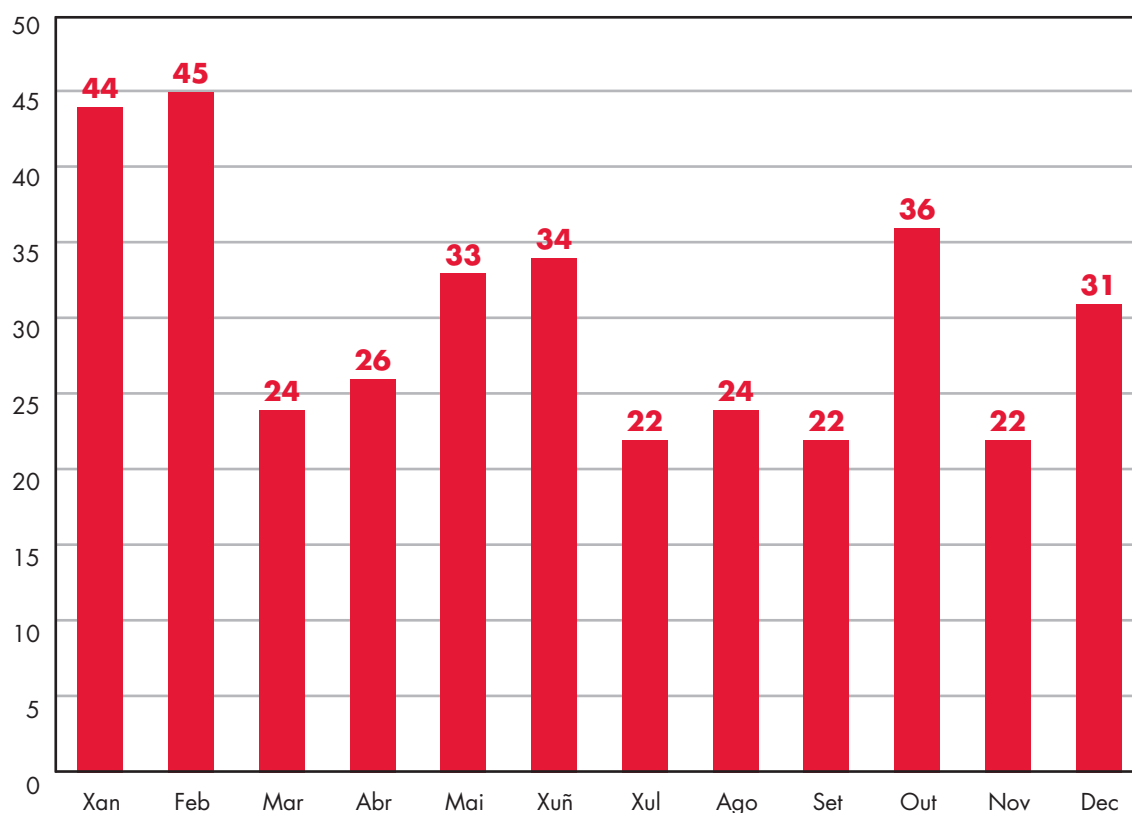
### 3.2 Total de queixas por meses

Na táboa 1, podemos observar o número de queixas recibidas por mes, indicando aqueles meses onde os cidadáns e as cidadás fan menos ou máis queixas por vulneración de dereitos.

<i>Mes</i>	<i>Núm. de rexistros</i>	<i>Porcentaxe</i>
Xaneiro	44	12%
Febreiro	45	12%
Marzo	24	7%
Abril	26	7%
Maio	33	9%
Xuño	34	9%
Xullo	22	6%
Agosto	24	7%
Setembro	22	6%
Outubro	36	10%
Novembro	22	6%
Decembro	31	9%

### 3.3 A evolución das queixas por mes

Gráfica 1. A evolución das queixas por mes



Se observamos o número de queixas mensuais, pódese ver que o mes de febreiro é o mes no que se registrou un maior número de queixas (45), seguido de xaneiro (44). Prestando atención á evolución durante o ano, obsérvase que o volume de rexistros recibidos foi bastante constante o que podería supoñer un afianzamento da Liña do galego como mecanismo de axuda ao que a cidadanía acode cando ve vulnerados os seus dereitos lingüísticos, precisa asesoramento lingüístico ou quere parabenizar o compromiso co galego que teñen algúns establecementos.

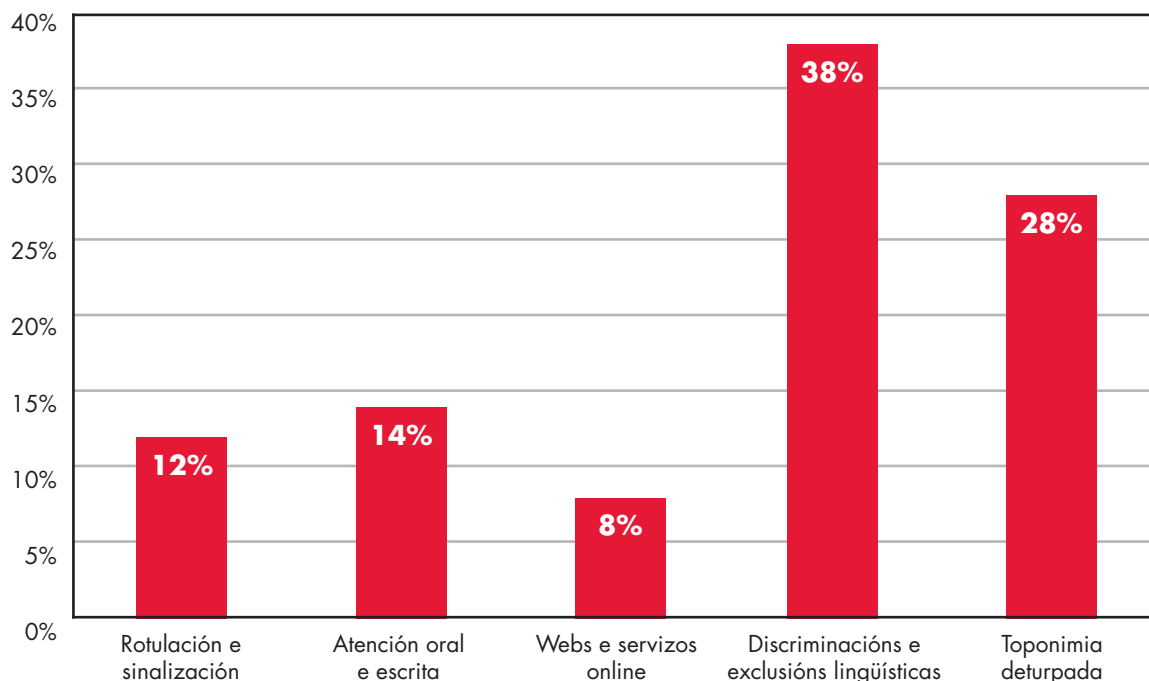
A media mensual de rexistros recibidos foi de 30,25.



### 3.4 Total de queixas por motivo

Cabe destacar que a gran maioría das queixas están motivadas pola ausencia de uso, discriminación e deturpación do galego en todos os ámbitos da vida pública e privada, incrementándose este ano as queixas no referente a calquera tipo de discriminación ou exclusión da lingua galega.

Gráfica 2. Total das queixas segundo o motivo



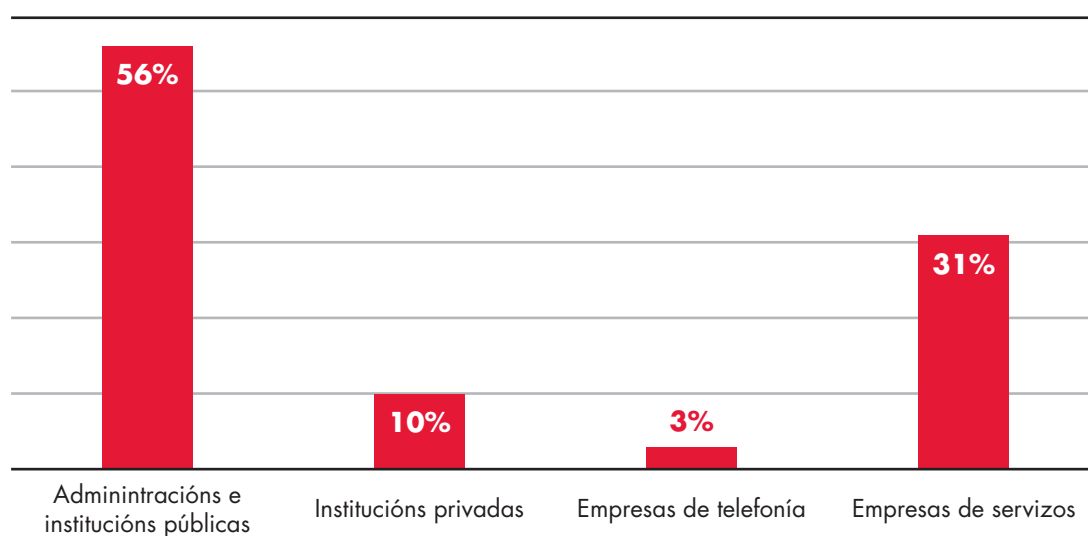
A maioría das queixas enviadas polos/as cidadáns/ás, como xa se apuntaba anteriormente, son no referente á discriminación e exclusión do galego (38%), denunciando o incumprimento da lexislación vixente en materia de normalización lingüística. A deturpación toponímica (28%) segue a ser unha das queixas máis recorrentes cando a cidadanía se pon en contacto coa Liña do Galego, e a non atención ou negación, tanto oral como escrita, en galego (14%) son outras das queixas máis numerosas das que se fixo rexistro na Liña do Galego ao longo de 2017. A non rotulación e sinalización en galego, especialmente por parte das administracións públicas e a exclusión do galego en webs e servizos online son outro tipo de queixas.

### 3.5 Total de queixas segundo as entidades implicadas

O máis significativo da análise das queixas segundo as entidades que se vían implicadas é que máis da metade, un 56%, das queixas, refírense á administración pública, tanto estatal como autonómica e local. Este dato móstranos que en xeral é no ámbito da administración onde o/a cidadán/a é máis consciente da existencia dunha normativa que ampara os seus dereitos lingüísticos, polo que tolera menos a súa vulneración.

Seguidamente atópanse empresas de servizos 31% do total e as institucións privadas como bancos, organizacións e empresas concesionarias cun 10%. As empresas de telefonía rexistraron neste 2017 un 3% do total.

Gráfica 3. Queixas segundo as entidades implicadas

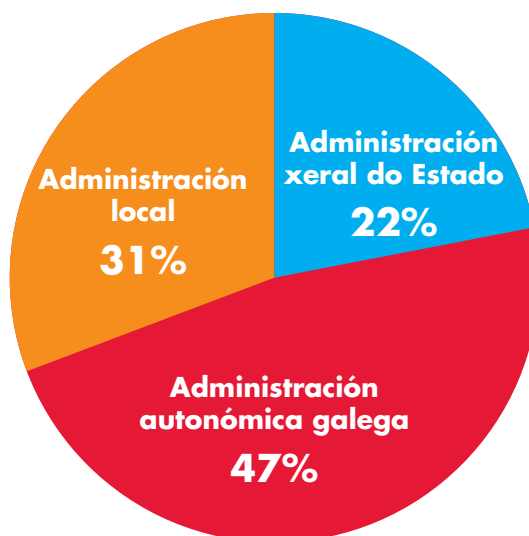


### 3.6 Desagregación de queixas na administración

Nesta gráfica podemos observar como é na administración autonómica na que recaen a meirande parte das queixas recibidas na Liña do Galego ao longo deste 2017, cun 47% das queixas referidas á administración. A administración xeral do Estado e a local acadan un 22% e un 31% respectivamente.

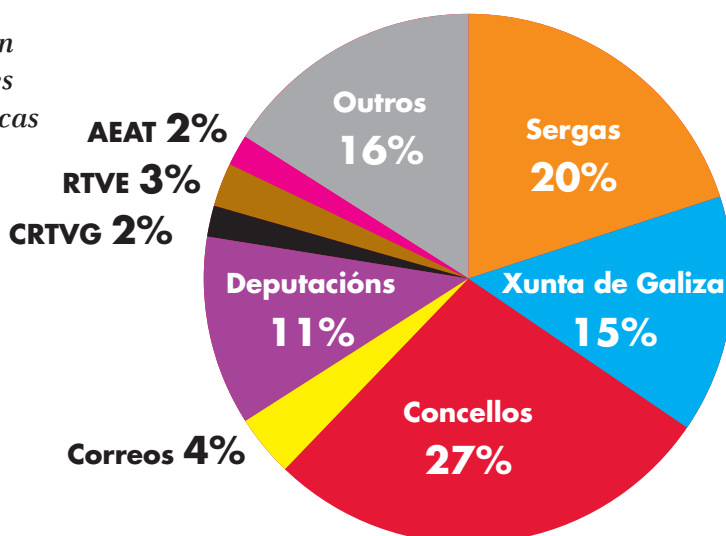
Este dato é máis unha evidencia dos pasos atrás que o Goberno da Xunta está a dar nos últimos anos en relación ao impulso do uso do galego na administración e no respecto aos dereitos lingüísticos da cidadanía. Quen máis debería facer cumprir a lexislación que protexe e respecta o galego, é precisamente quen máis a incumpre e vulnera.

Gráfica 4. Desagregación das queixas na administración



A través desta gráfica podemos observar como destacan as queixas dirixidas aos concellos cun 27%, ao Servizo Galego de Saúde 20% e á propia Xunta de Galiza cun 15%. As queixas referidas ás deputacións acadan un 11% do total de queixas ás administracións públicas. A televisión pública estatal e a televisión pública autonómica colleitaron neste 2017 un 3 e 2%. Correos un 4% e a Axencia Estatal de Administración Tributaria un 2%.

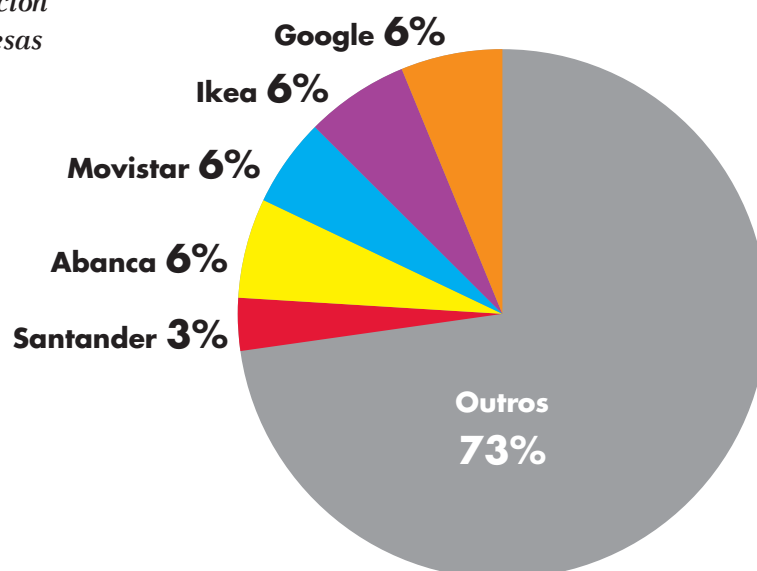
Gráfica 5. Desagregación das queixas ás entidades e administracións públicas



### 3.7 Desagregación de queixas ás empresas

No tocante ás queixas dirixidas ás empresas englobamos a maior porcentaxe de queixas na opción «outros», onde se aglutinan vulneracións de dereitos lingüísticos en supermercados, canles de televisión ou grandes superficie, pasando tamén por comercios de moda, etc. Tamén incluímos neste apartado os casos de El Corte Inglés, das aseguradoras... Porén, individualizamos polo alto número de queixas recibidas os casos de Google, Ikea e Abanca 6%, seguidas de Movistar cun 5% e o banco Santander cun 3%.

Gráfica 6. Desagregación das queixas ás empresas



## 4 CONCLUSIÓNS

### a) Conculcación do dereito a empregar o galego:

As dificultades da atención telefónica en galego:

«Pero vamos a ver, ¿usted no entiende el castellano?».

A negativa sistemática a ofrecer atención en galego vulnera gravemente o dereito ao uso da lingua propia. Na realidade a usuaria ou usuario vese obrigada/o a renunciar a utilizala cando nos diriximos á administración ou a empresas que prestan un servizo, nalgúns casos con coaccións evidentes por parte destas, que non satisfeitas con non ofertar a posibilidade de utilización da nosa lingua, permítense utilizar frases (que reproducimos pola súa frecuencia) como: «para ser atendido en gallego, llame más tarde»; ou «le paso con alguien que pueda atender su solicitud», ao tempo que colgan o teléfono. Négase o dereito á atención en galego con argumentos como: «Pero vamos a ver, ¿usted no entiende el castellano?» mostra dunha clara discriminación lingüística. Outras situacións como que á hora de solicitar documentación en galego se queira obrigar ao cidadán ou cidadá a que se faga cargo do custo dun programa de facturación por pedir a factura en galego.

### b) A administración pública encabeza os ataques ao galego

Resalta neste caso a administración autonómica con funcións e competencias para garantir estes dereitos e que non só abdica da súa responsabilidade senón que é a primeira en incumprir as súas propias normas en relación ao galego. Cun compromiso claro da Xunta de Galiza a situación sería diferente como mostran a cantidade de servizos que teñen e ofertan atención e información en castelán, catalán e euskera, desprezando a existencia da lingua galega. Sobra explicar que a sensibilidade dos gobernos vasco e catalán cara ás súas linguas é diferente á do galego e como iso se traslada á actividade empresarial.

Ademais a valedora do Pobo ante casos de vulneracións de dereitos lingüísticos, como o da Garda Civil de Gondomar ou o de restar puntuación a unha nena nun exame por empregar a forma Galiza, mostra desprezo e racismo lingüístico ao xustificar as discriminacións lingüísticas en lugar de defender os dereitos lingüísticos, motivo polo cal a Mesa solicitou a súa dimisión.

Con todo, son especialmente graves as vulneracións da administración do Estado que chega a non recoñecer a existencia de máis linguas que o español, incluso na toponimia, vulnerando a lexislación. O propio presidente do goberno do Estado emprega topónimos deturpados. Exemplos claros son a inexistencia de formularios ou posibilidade de atención telefónica en galego en organismos públicos como a Axencia Tributaria ou na Seguridade Social, ao que se engade a castelanización sistemática dos nomes en empresas como RTVE e Renfe, ou comportamentos atentatorios contra a dignidade das persoas galegofalantes por parte da Garda Civil ou a Policía dependentes do Ministerio do Interior.

Esta actitude dos poderes públicos ampara e anima os comportamentos contra o galego de entidades privadas ante as que as consumidoras e os consumidores fican absolutamente desprotexidos.

### **c) Incumprimento de acordos nacionais, estatais e internacionais: 500 normas amparan o castelán. As poucas a favor do galego non se aplican**

O galego conta con certo amparo legal tanto na lexislación e nos acordos internacionais (como a Carta Europea das Linguas Rexionais ou Minorizadas ou a Declaración Universal de Dereitos Lingüísticos), como nos nacionais: o propio Estatuto de autonomía, a Lei de normalización lingüística ou o Plan xeral de normalización da lingua galega, ratificados por todos os partidos con representación parlamentaria en Galiza, así como o compromiso feito público por todos os partidos con importante representación municipal no país na Declaración de unidade a prol da lingua galega, promovida pola Mesa e asinada o 15 de xullo de 2015.

Porén, día a día constatamos o incumprimento do contido da lexislación e dos acordos democráticos que protexen a nosa lingua. As escasas disposicións que amparan o galego non se cumpren e vulneráanse con total impunidade, o que contrasta co cumprimento rigoroso das 500 disposicións que obrigan ao uso do español, nalgún caso mesmo contra outras linguas oficiais. Evidentemente a igualdade das linguas tan proclamada non é real se a posibilidade de uso destas linguas non ten iguais dereitos e iguais deberes.

A vulneración de dereitos lingüísticos é a vulneración dun dereito fundamental e aínda en maior grao se lle engadimos a coacción, e polo tanto degrada o desenvolvemento dunha sociedade democrática con consecuencias tamén na vida económica.

### **d) Romper a normalidade e impunidade da exclusión do galego: denunciar, reclamar, actuar**

Tal e como sinalabamos ao comezo, os casos de vulneracións de dereitos lingüísticos recollidos en anos anteriores foron engadidos ao informe presentado pola Mesa xunto con outras organizacións do Estado que forman parte da Rede Europea para a Igualdade das Linguas ante o Consello de Dereitos Humanos da ONU para a súa toma en consideración na revisión periódica universal no Estado español.

É necesario dar a coñecer as discriminacións lingüísticas que sufrimos as persoas que lexitimamente queremos vivir en Galiza e en galego e é necesario facelo dentro e fóra das nosas fronteiras.

Os informes da Mesa sobre o cumprimento da Carta Europea das Linguas Rexionais e Minorizadas ou sobre o Plan xeral de normalización da lingua galega, tantas veces sinalado como punto de referencia e de partida de calquera política que aspire a situar o galego no espazo que lle corresponde, teñen posto de relevo as graves discriminacións ás que está sometido o galego.

Padecemos unha situación que no ámbito do ensino non garante a capacidade comunicativa en galego ao alumnado e fóra del foméntase o uso do galego só no ámbito privado, sen que sexa posíbel unha utilización normal, como a de calquera outra lingua no seu territorio, máis alá dese ámbito e concretamente nas relacións coa administracións e empresas privadas, en moitos casos imprescindíbeis para satisfacer necesidades elementais.

Acabar con este estado de normalidade das agresións lingüísticas está na nosa man. Como exemplo o caso de Génesis que tras unha queixa da Liña do Galego facilita a documentación en galego á clientela que o solicite. Cómpre visibilizar a realidade, denunciar quen nos nega a posibilidade de utilizar a nosa lingua no noso propio país, como primeiro paso para reclamar que o dereito a utilizarmos o galego sexa plenamente respectado dándonos sempre esa opción.

Ante a ausencia de accións específicas da administración pública para que o galego estea presente cómpre unha maior activación da sociedade civil na reposición e normalización da lingua galega. En primeiro lugar, esixindo dos diferentes gobernos que cumpran cos seus compromisos cara ao galego, actuando directamente para combater casos como os sinalados. En segundo lugar, dirixírmonos directamente por diferentes vías (redes sociais, correo electrónico, postal, teléfono) ás empresas para que muden a actitude e facer ver que somos moitas as persoas que reclamamos visibilidade e espazos de uso para o galego.

**A MESA** POLA  
NORMALIZACIÓN  
LINGÜÍSTICA