

981 563 885

A LIÑA DO GALEGO

linhadogalego@amesa.gal

A liña 
do galego
app

Informe 2019

Índice

1	Introdución	3
2	Tipos de mensaxes recibidas e pautas de traballo	4
2.1	Queixas	4
2.2	Consultas	4
2.3	Parabéns	4
3	Resumo anual dos rexistros da Liña do Galego	5
3.1	Total de mensaxes recibidas	5
3.2	Total de queixas por motivo	5
3.3	Total de queixas segundo as entidades implicadas	6
3.4	Desagregación das queixas na administración	7
3.5	Desagregación de queixas ás empresas	8
3.6	Desagregación de queixas ás entidades bancarias	8
4	Algúns éxitos acadados como resultado da xestión das queixas	9
5	Conclusións	10

Este informe contou coa colaboración da Deputación da Coruña

©2020 A Mesa pola Normalización Lingüística

Avenida de Lugo 2A entresollado A
15702 Santiago de Compostela
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 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.

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 obrígase-nos 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 2019.

2. Tipos de mensaxes recibidas e pautas de traballo

2.1. 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.

2.2. 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, chamando por teléfono á Liña do Galego ou, grazas á novidade deste ano, enviando a queixa a través da App para IOS e Android que é de descarga gratuíta.

2.3. 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 lle 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

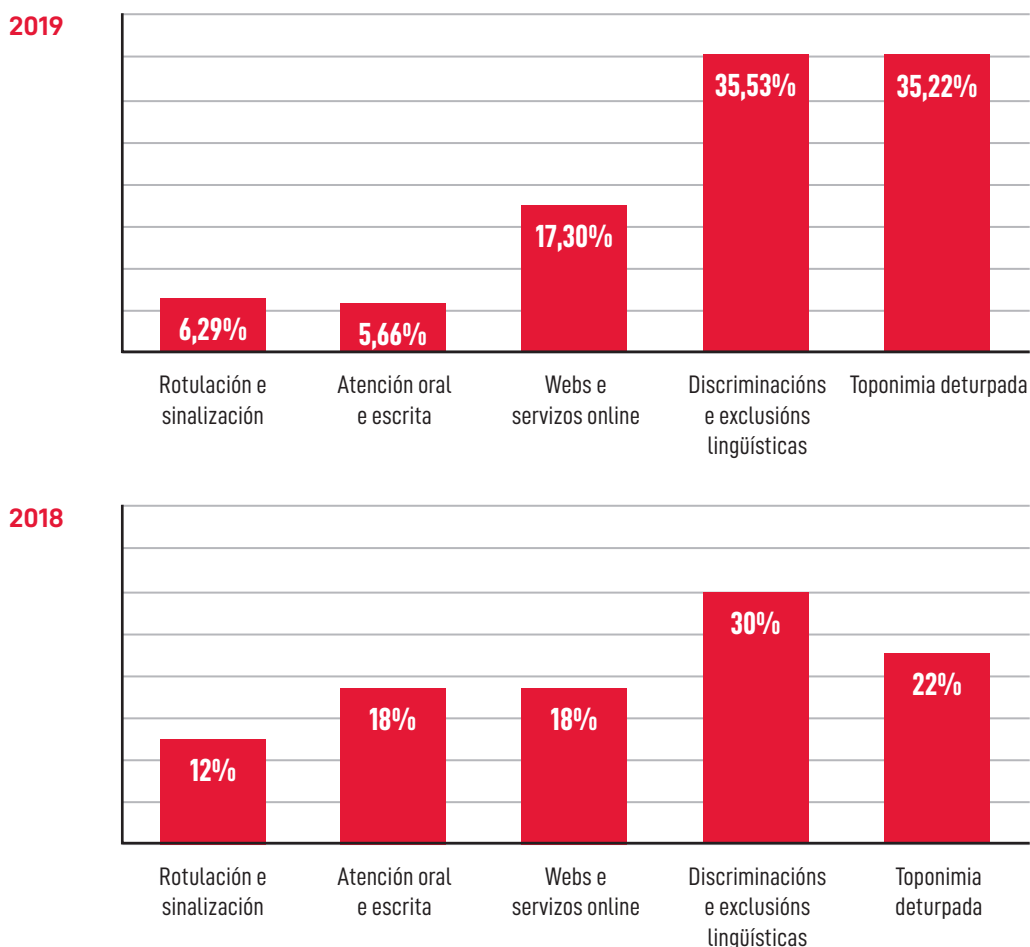
Durante o ano 2019 a Mesa pola Normalización Lingüística abriu un total de 318 expedientes de queixas, 27 consultas e 197 parabéns a través das chamadas, correos, e mensaxes a través da App recibidos na Liña do Galego.

Os datos que presenta o informe calcúlanse co 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 542 comunicacións recibidas, a partir da cal se calcularon as porcentaxes do total.

3.2. 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 as queixas no referente a calquera tipo de discriminación ou exclusión da lingua galega.

Gráfica 1. Queixas segundo o motivo



A continuación faise unha comparativa das queixas segundo o motivo dos rexistros do 2018 e do 2019.

A maioría das queixas enviadas polas usuarias e usuarios da Liña do Galego durante o ano 2019, como xa se apuntaba anteriormente, refírense á discriminación e exclusión do galego (35,53%, fronte ao 30% rexistrado no 2018), denunciando o incumprimento da lexislación vixente en materia de normalización lingüística. A deturpación toponímica (35,22% forte subida respecto ao ano 2018 onde acadou un 22%) segue a ser unha das queixas máis recorrentes cando a cidadanía se pon en contacto coa Liña do Galego, xunto coa ausencia do galego nas webs e servizos online (17,30% leve baixada respecto do 2018 onde foron o 18% dos rexistros) son outras das máis numerosas queixas das que se fixo rexistro na Liña do Galego ao longo de 2019. A non rotulación e sinalización en galego especialmente por parte das administracións públicas acada un 6,29% fronte ao 12% do 2018 e a non atención ou negación, tanto oral como escrita, en galego un 5,66% (salientábel baixada respecto do 18% rexistrado no 2018) do total dos expedientes de queixa rexistrados.

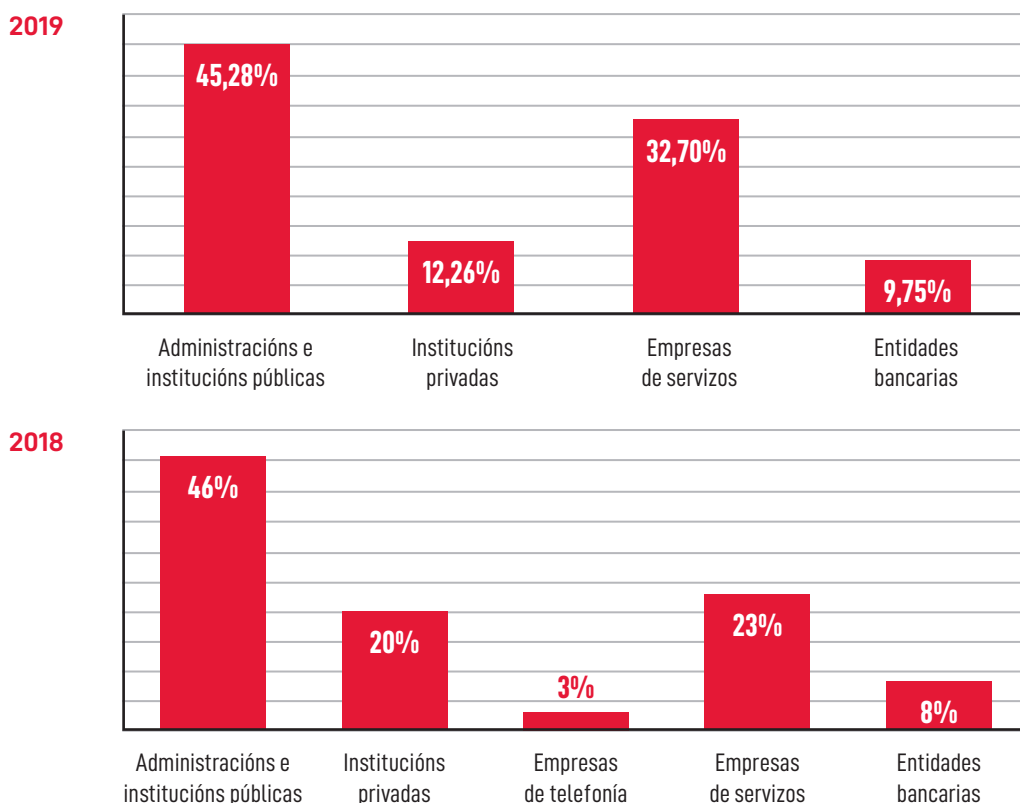
3.3. Total de queixas segundo as entidades implicadas

O máis significativo da análise das queixas segundo as entidades que se vían implicadas é que case a metade, un 45,28%, das queixas, refírense á administración pública, tanto estatal como autonómica e local. Un dato similar ao recollido no informe do 2018, onde a Este dato móstranos que en xeral é no ámbito da administración a cidadanía 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 cun 32,70% do total, notábel subida respecto os rexistros do 2018 onde acadaban un 23% do total dos rexistros.

As institucións privadas como organizacións e empresas concesionarias rexistraron un 12,26% fronte ao 20% do 2018, e as entidades bancarias un 9,75% do total manténdose máis ou menos estábel respecto do 8% recollido no ano 2018.

Gráfica 2. Queixas segundo as entidades implicadas



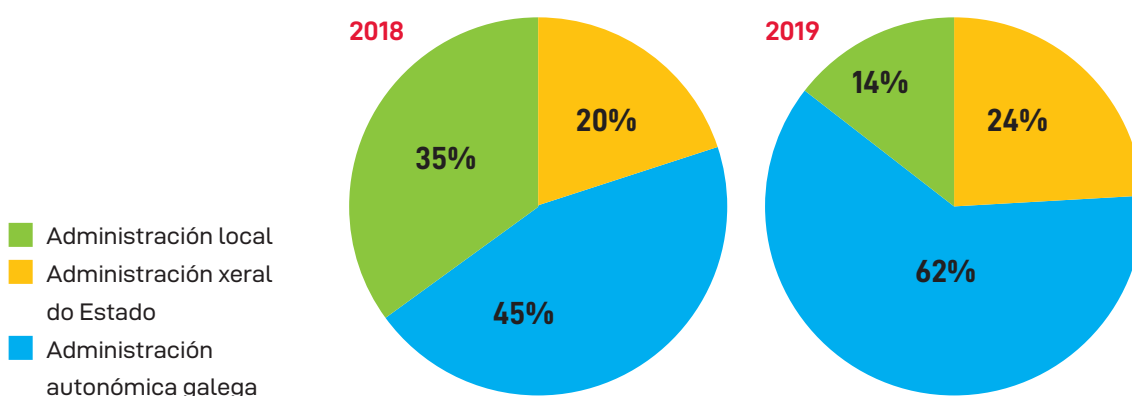
3.4. Desagregación das queixas na administración

Nesta gráfica podemos observar como é na administración autonómica na que recaen a meirande parte das queixas recibidas na Liña do Galego ao durante o ano 2019 cun 62% das queixas referidas á administración, subindo un 17% respecto do ano 2018 no que foron o 45% dos expedientes tramitados.

A administración local acadou neste 2019 un 14% do total entre as queixas interpostas a concellos de Galiza e deputacións provinciais, fronte ao 35% dos expedientes do ano 2018. A administración xeral do Estado obtivo un 24% do total, similar ao 20% recollido no ano 2018.

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 3. Desagregación das queixas segundo o tipo de administración

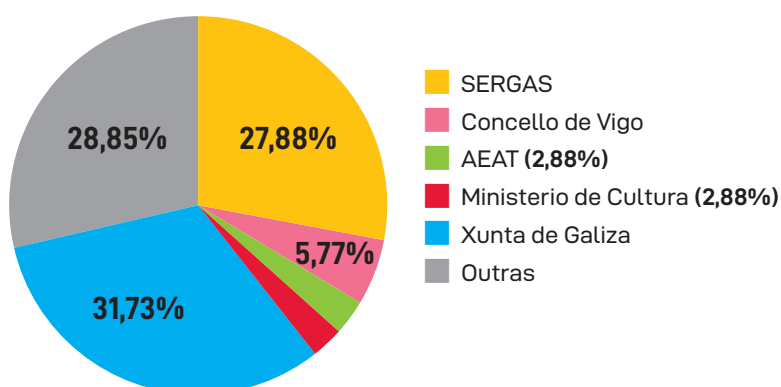


A través da seguinte gráfica podemos observar como destacan as queixas dirixidas ao Servizo Galego de Saúde cun 27,88% e á propia Xunta de Galiza cun 31,73%.

O Concello de Vigo recibiu tantas queixas polo tratamento que esta administración local lle deu á lingua galega que representa un 5,77% das queixas totais dirixidas ás administracións públicas.

A Axencia Tributaria e o Ministerio de Cultura acadaron sendos 2,88% das queixas rexistradas á administración.

Gráfica 4. Desagregación das queixas na administración pública



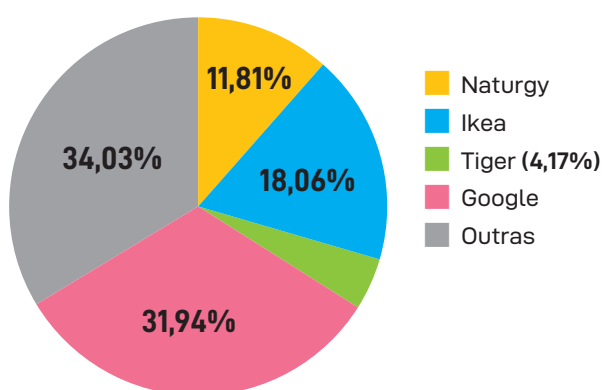
3.5. Desagregación de queixas ás empresas

No tocante ás queixas dirixidas ás empresas englobamos a maior porcentaxe de queixas na opción «outros», onde se aglutinan vulneracións de dereitos lingüísticos en, super-mercados, canales de televisión ou grandes superficies, pasando tamén por comercios de moda, etc. Porén, individualizamos polo alto número de queixas recibidas os casos de Google (31,94%), o xigante da internet experimentou unha subida dun 14% nos seus expedientes de queixa sobre a deturpación dos topónimos galegos.

O sueco IKEA (18,06%) continúa ser unha das empresas que máis queixas recibe na Liña do galego, principalmente pola inexistencia de atención telefónica en galego e a exclusión desta lingua na súa páxina web.

O grupo Nedgia de Naturgy acadou o 11,81% do total dos rexistros, mentras que as tendas Tiger un 4,17%.

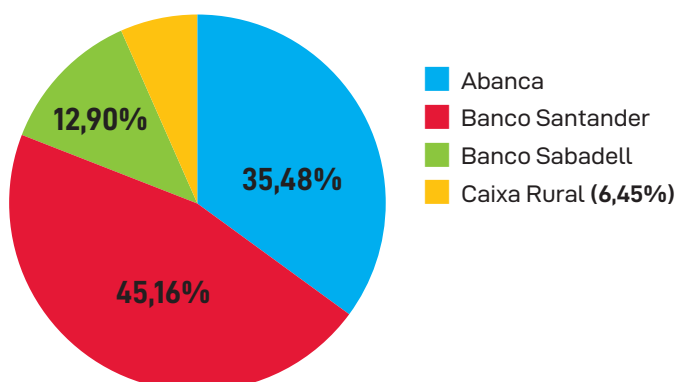
Gráfica 5. Desagregación das queixas á empresa privada



3.6. Desagregación de queixas ás entidades bancarias

As queixas rexistradas ao sector bancario na Liña do Galego durante o 2019, foron queixas motivadas na súa maioría pola exclusión do galego destas entidades nas súas páxinas webs e aplicacións móbiles ou pola negativa a proporcionarlles á súa clientela calquera documentación ou comunicación en galego. Abanca sitúase á cabeza cun 45,16% dos expedientes de queixa, unha subida dun 21% respecto aos rexistros recollidos no ano 2018. As queixas á Abanca representan un 35,48% (subida dun 11% respecto ao 2018), o Banco Sabadell un 12,90% e Caixa Rural Galega un 6,45% do total.

Gráfica 6. Desagregación de queixas ás entidades bancarias



4. Algúns éxitos acadados como resultado da xestión das queixas

O traballo que desenvolve a Liña do Galego de tratamento, asesoramento difusión e atención das queixas ten conseguido que se emendaran algúns comportamentos e políticas lingüísticas de empresas e administracións públicas. A continuación, mostramos algúns exemplos de éxitos obtidos.

Alcampo

Foron recibidas na Liña do galego algunha queixas que denunciaban que no acceso á rede wi-fi que Alcampo pon a disposición da súa clientela o galego era a única lingua do Estado español na que non estaba dispoñíbel.

Tras recibir os expedientes de queixa, Alcampo habilitou tamén o galego no acceso á rede wi-fi.

Scolarest

Scolarest é unha empresa concesionaria da Xunta de Galiza que se encarga da restauración de centros infantís, de primaria, secundaria, universitarios e colexos maiores.

Tanto durante o ano 2018 como duante o 2019 a Liña do Galego recibiu denuncias de que Scolarest excluía ao galego da información dos menús mensuais que reciben as nais e pais.

Grazas ás queixas enviadas Scolarest galeguizou por completo os menús mensuais.

Fundación Catedral de Santiago

Foi recibida unha queixa sobre a exclusión do galego na web desta fundación. Tras enviarlle o correspondente expediente de queixa a páxina web tamén está dispoñíbel en galego.

Concello de Viveiro

Unha persoa usuaria do servizo da O.R.A do Concello de Viveiro rexistou unha queixa na Liña do galego avisando de que o galego era excluído nas sancións e avisos impostos pola empresa concesionaria da zona O.R.A.

Tras enviarlle a queixa ao Concello, este instou á empresa a incluír o galego en todas as súas notificacións, as cales xa están dispoñíbeis en galego.

IKEA

Despois de moitos anos de reclamacións e de compromisos coa MESA, IKEA estreou o 2020 incorporando o galego á súa páxina web.

Concello de Ribeira

Tras moitos anos de loita e moitas queixas tramitas desde a Liña do Galego polo do topónimo deturpado por parte do propio goberno municipal. O 3 de febreiro do 2020 anunciaron que xa non farán uso do topónimo deturpado Ribeira con V e usarán a forma oficial e legal, RIBEIRA.

5. Conclusións

- a) Conculcación do dereito a empregar o galego: As dificultades da atención:
« El gallego es para los amigos, para el resto hable castellano».

Ano a ano desde que se publica este informe, poderíamos recoller centos de malas respostas de desaprobación e recriminación a persoas usuarias de servizos polo uso do galego no seu propio país: «Esto es España y se habla castellano», «o me habla castellano o no le atiendo», «Usted tiene el deber de hablar castellano». Repostas que reflicten o nivel de desprezo por falantes de galego que se corresponde coa consideración de superioridade do castelán que sostén coaccións directas e indirectas para forzar á renuncia ao uso do propio idioma.

A negativa sistemática a ofrecer atención en galego vulnera gravemente o dereito ao uso da lingua propia. Obrígase ao usuario ou usuaria a renunciar a utilizala cando nos diriximos á administración ou a empresas que emprestan un servizo. En ocasións estas coaccións non se expresan directamente mais si engadindo problemas que se solucionarían inmediatamente mudando de lingua: «para ser atendido en gallego, llame más tarde»; «le paso con alguien que pueda atender su solicitud», ao tempo que colgan o teléfono, en moitas ocasións tras obrigar á persoa usuaria a prologandas esperas; ou ofertando como alternativa á inexistencia de formulario ou impresos tipo en galego a posibilidade de redixilo de novo, obrigando a un esforzo que non se precisa en castelán.

Ante o absentismo da Xunta de Galiza da súa obriga de velar polo dereito ao uso do galego, a resposta social é a única ferramenta de que se dispón como evidencia a desculpa pública do Banco Gallego-Sabadell após indicaren en inglés que non podían responder unha consulta en galego.

- b) A administración pública encabeza os ataques
e as vulneracións lingüísticas

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, non só en relación á súa propia acción senón a empresas, entidades, ou administración coas que traballa, 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.

A Xunta de Galiza rexistra o maior número de queixas por ser a administración pública da que existe maior conciencia social das súas obrigas no seu uso. Comunicacións, informacións, sinalética, atención ao público son as máis abundosas. Existen casos onde as queixas están relacionadas con servizos públicos que ofertan empresas privadas en nome da administración e que exclúen o uso do galego, como servizos bancarios, de comedor, obras, ...

Destaca a negativa do SERGAS a ofertar consentimentos informados en galego mentres si dispón deles en diversas linguas non oficiais no Estado. Este documento que seguindo protocolos internacionais de garantía do dereito á saúde se ofrece na lingua da persoa usuaria (mesmo nalgunhas con escasa ou nula presenza no noso territorio) para garantir a comprensión, segue sen estar dispoñíbel en galego causando ademais importantes trastornos a quen o solicitar.

Tamén, 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.

Exemplos claros son a inexistencia de formularios web ou posibilidade de atención telefónica en galego en organismos públicos como a Axencia Tributaria ou en diversos ministerios, ao que se engade a castelanización sistemática dos nomes en empresas como ADIF e Renfe.

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 (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, ou máis recentemente co manifesto pola pluralidade lingüística impulsado pola Mesa xunta outras entidades de defensa das linguas do Estado español.

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

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.

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 en xaneiro do 2020. Utilizáronse tamén como exemplos da vulneración do compromiso adquiridos polo Estado español e a Xunta nos informes da Mesa sobre o cumprimento da Carta europea das linguas rexionais e minorizadas apresentadas en Dublín en novembro de 2018 ao director do Secretariado da Carta en decembro de 2018 en Oviedo ao Comité de expertos do Consello de Europa. O informe final do Comité de expertos da Carta e as resolucións do Comité de Ministros do Consello de Europa son ben coñecidos e unha mostra da importancia do traballo desenvolvido pola Mesa pola Normalización Lingüística a través da Liña do 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 demostran os casos de IKEA que ou a Fundación Catedral de Santiago, receptora de importantes axudas públicas, que só dipuxeron de opción en galego na súas webs após as queixas da Liña do Galego. 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. Só procuramos que o galego estexa tan dipoñíbel, sexa tan audíbel en tan visíbel en Galiza como é o castelán en Madrid. Nen máis nen menos.

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.