

981 563 885

# A LIÑA DO GALEGO

[linhadogalego@amesa.gal](mailto:linhadogalego@amesa.gal)

A liña   
do galego  
app

**Informe 2023**

# Índice

<b>1</b>	<b>Introdución</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Tipos de mensaxes recibidas e pautas de traballo</b> .....	<b>3</b>
2.1	Queixas .....	3
2.2	Consultas .....	3
2.3	Parabéns .....	3
<b>3</b>	<b>Resumo anual dos rexistros da Liña do Galego</b> .....	<b>4</b>
3.1	Total de mensaxes recibidas .....	4
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 .....	6
3.5	Desagregación de queixas ás empresas .....	9
3.6	Desagregación de queixas ás entidades bancarias .....	10
<b>4</b>	<b>Algúns éxitos acadados como resultado da xestión das queixas</b> .....	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Conclusións</b> .....	<b>13</b>

Este informe contou coa colaboración da Deputación da Coruña

©2024 A Mesa pola Normalización Lingüística

Rúa García Prieto 7, semisoto B  
15706 Santiago de Compostela  
[www.amesa.gal](http://www.amesa.gal)

## 1 Introducción

Segundo o Estatuto de Autonomía para Galiza (art.5), a lingua galega é a propia e oficial no noso país, os poderes públicos teñen obriga de potenciar o seu uso normal e a cidadanía ten todo o dereito a empregala. Todo isto vén desenvolvido por lexislación como a Lei de Normalización Lingüística de 1983 e existen ademais tratados internacionais como a Carta europea das linguas rexionais ou minorizadas onde o Estado español se compromete a garantir a súa presenza e dispoñibilidade en ámbitos como o ensino, a xustiza, os servizos públicos ou ámbito socioeconómico.

No entanto, é habitual encontrármonos con situacións onde o dereito ao uso do galego non se pode exercer plenamente porque ou nada garante o seu exercicio ou, naqueles espazos onde a mesma lexislación si o fai, aínda se manteñen confusións interesadas a respecto do seu exercicio.

Tentar mellorar esta situación e producir avances, foi o que levou á Mesa pola Normalización en 2007 a crear A Liña do Galego, un servizo gratuíto ao que a cidadanía se pode dirixir para queixarse pola vulneración dos seus dereitos lingüísticos, realizar consultas cando se poñen en cuestión ou mesmo dar os parabéns a empresas ou entidades que se distinguen por asegurar sempre a dispoñibilidade do noso idioma. Coa Liña do Galego quérese afortalar o obxectivo de dar cobertura e amparo a persoas ás que se lles impide desenvolver a súa vida na lingua propia do país.

Desde a súa creación A Liña do galego é o único servizo en Galiza dirixido a toda a sociedade que atende calquera tipo de reclamación, consulta ou felicitación polo uso do galego. Tamén é o único que –malia estar promovido por unha asociación como A Mesa– asegura coa súa propia acción o cumprimento do artigo 6 da Carta europea das linguas rexionais ou minorizadas que establece a obrigatoriedade dos poderes públicos de difundir e informar e sobre os dereitos lingüísticos. Nen sequera a administración autonómica, con competencias e deberes en relación ao idioma do país, foi capaz de pór en marcha un servizo semellante. Esta é unha proba máis de que a idea de que existen dereitos lingüísticos en Galiza, tanto individuais como colectivos, non está promovida, nen por quen ten a obriga legal de o facer.

En 2018, o servizo ofrecido pola Mesa pola Normalización Lingüística, coa única axuda da Deputación da Coruña, puido mellorar a súa eficacia incorporando novos sistemas de xestión e trámite das queixas, consultas e parabéns e introducindo unha aplicación móbil que permite a inmediatenz na actuación en cada expediente aberto.

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.

As queixas que tramitamos ante as institucións, entidades ou empresas pertinentes son a base de gran parte das denuncias públicas que facemos desde a Mesa. Así mesmo, as queixas recibidas serviron para a elaboración de informes e relatorios presentados ante diversos organismos, entre os que destacan o Consello de Dereitos Humanos da Organización das Nacións Unidas ou os respectivos do comité de expertos do Consello de Europa para a Carta europea das linguas rexionais ou minorizadas ou o Convenio Marco das Minorías Nacionais e que poden ser consultados na nosa web.

As queixas presentadas neste informe son unha mínima parte das discriminacións e vulneracións dos dereitos lingüísticos 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, empregando en ocasións coaccións de todo tipo.

É alarmante que quen ten a obriga de garantir o respecto dos dereitos lingüísticos da cidadanía

encabece a lista de queixas, sendo non só cómplice destas actitudes senón promotora directa.

As políticas lingüísticas que maioritariamente se levan aplicando en 41 anos de vixencia da Lei de Normalización Lingüística non están a funcionar para garantir a recuperación do galego e mantense a súa exclusión da maior parte de ámbitos de uso. A única tentativa de planificar e garantir un aumento da presenza do galego en todos os ámbitos, o Plan Xeral de Normalización da Lingua Galega de 2004 –aprobado por unanimidade–, foi abortado en 2009, producíndose claros retrocesos na súa aplicación desde aquela.

A respecto do amparo legal á utilización do galego cómpre indicar que para máis de 500 disposicións legais que amparan ou obrigan ao uso do castelán, o galego conta apenas cunha ducia, que distan moito de se aplicaren e respectaren como se pode observar non só na consulta dos informes da Liña do Galego mais tamén nos emitidos polo Consello de Europa, o Relator especial da ONU para as minorías ou os anuais da Valedora do Pobo ao Parlamento de Galiza.

Precisamente na información que Estado e Xunta presentan a estes organismos internacionais chama a atención observar como non hai ningunha mención á Liña do Galego nin á Mesa pola Normalización Lingüística (con arredor de 5000 socias e socios, a máis numerosa das organizacións non gubernamentais do ámbito cultural de Galiza e con actividade ininterrompida desde 1986). Isto acontece malia Estado e Xunta seren continuos receptores de queixas e a Valedora do Pobo de Galiza telas en conta e mencionar expresamente este servizo nos seus informes anuais ao Parlamento de Galiza.

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

A continuación presentamos a memoria do 2023.

## 2 Tipos de mensaxes recibidas e pautas de traballo

### 2.1 Queixas

- Unha persoa traballadora nunha 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 implicadas, con total garantía de privacidade dos datos da persoa que denuncia. Non se admiten queixas anónimas, polo que sempre pedimos que se nos faciliten os seguintes datos persoais: nome e apelidos, teléfono móbil e/ou correo electrónico e enderezo postal. Ademais, a persoa que nos traslada a queixa debe indicar a entidade que conculcou os seus dereitos lingüísticos e a localidade ou enderezo web onde ocorreron os feitos, acompañando unha explicación o máis detallada posíbel do acontecido.

### 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 Liña do Galego. É un servizo gratuíto aberto a toda a cidadanía, só cómpre enviar a consulta a través dalgún dos seguintes medios: enviando un correo electrónico á [linhadogalego@amesa.gal](mailto:linhadogalego@amesa.gal), chamando por teléfono á Mesa (981 563 885) ou rexistrando a consulta na 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 e colaboran 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 polo uso do galego en representación das nosas socias e socios. Para isto só hai que contactar coa Liña do Galego a través dos medios sinalados no apartado anterior (correo electrónico, teléfono ou App), indicando os seguintes datos: nome e apelidos, correo electrónico, teléfono e enderezo postal. Así mesmo, cómpre indicar o nome da entidade e o seu enderezo postal (rúa, número, andar, código postal e localidade) e os casos nos que esta emprega o galego (atención, publicidade, etiquetaxe, páxina web, etc.).

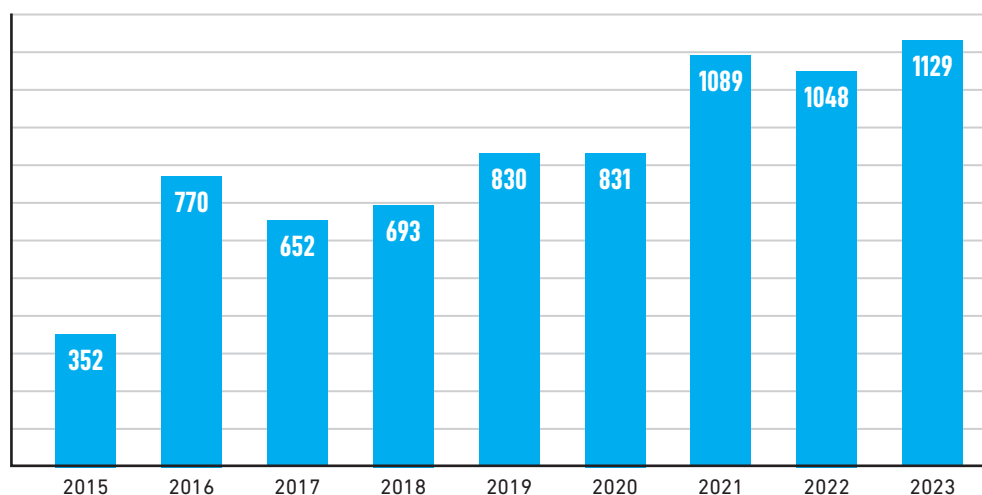
### 3 Resumo anual dos rexistros da Liña do Galego

#### 3.1 Total de mensaxes recibidas

Durante o ano 2023 A Mesa pola Normalización Lingüística tramitou un total de 1129 expedientes, recibidos a través das chamadas, correos e rexistros da App da Liña do Galego. Dos 1129 expedientes recibidos 450 son queixas, 650 consultas e 29 parabéns.

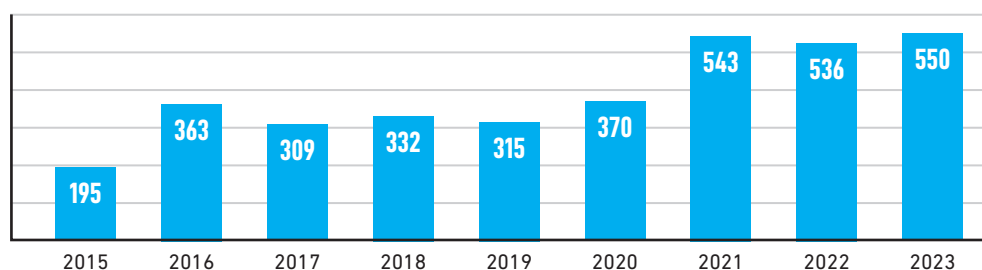
Cómpre sinalar que moitas das consultas que nos chegan non dan lugar a un expediente de queixa. O simple feito de consultar evita, en grande parte dos casos, que se cheguen a tramitar queixas, ao seren resoltas as situacións que xeraron a propia consulta. Neste sentido, podemos concluír que unha correcta información tanto das persoas usuarias de servizos públicos ou privados como de entidades ou empresas fornecedoras sobre dereitos lingüísticos, contribuiría sen dúbida a mellorar a calidade dos servizos e aforrar situacións incómodas á cidadanía que quere usar o seu idioma. A pesar da obriga da administración de dar información e asesoramento sobre dereitos lingüísticos (artigo 6 da CELRM) ese traballo só é fornecido de xeito sistemático pola Mesa pola Normalización Lingüística a través da Liña do Galego.

Gráfica 1. Evolución dos expedientes tramitados



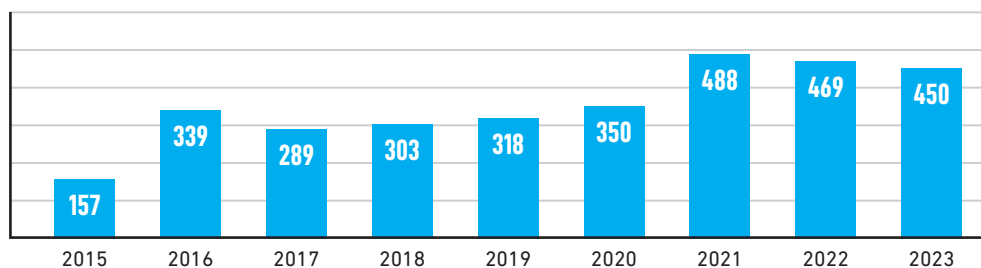
Compres salientar a evolución significativa dos expedientes tramitados pola Liña do Galego nos últimos sete anos, partindo no 2015 de 157 expedientes tramitados ao longo do ano até acadar a cifra de 1129 no 2023.

Gráfica 2. Evolución das consultas



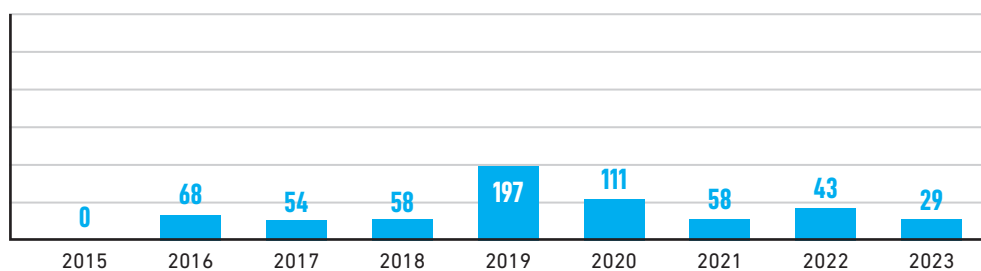
Este aumento no volume de expedientes tramitados tamén ten efecto no número de consultas tramitadas na Liña do Galego o longo dos últimos anos. Un aumento progresivo que consolida á Liña do Galego como unha ferramenta útil para gran parte da cidadanía galega.

Gráfica 3. Evolución das queixas



No tocante a evolución das queixas recibidas nos últimos anos amosa un salto cuantitativo a partir do ano 2020, xerado, en gran parte, pola indefensión respecto ao seus dereitos lingüísticos que sentiron as usuarias de servizos públicos durante a crise do Covid-19.

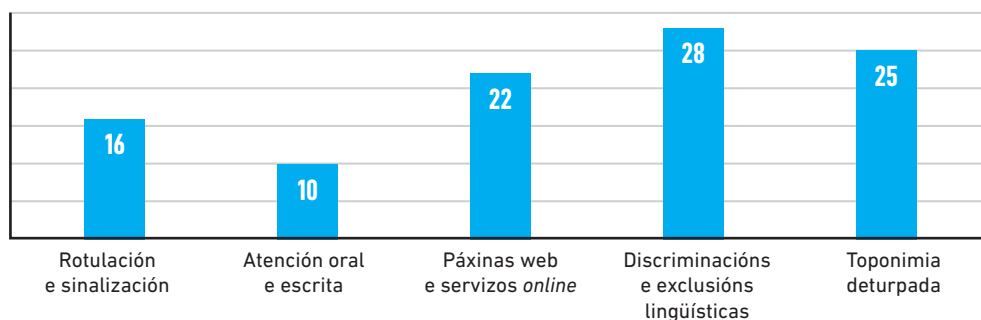
Gráfica 4. Evolución dos parabéns



A evolución que sufriron os parabéns foi de altos e baixos. Destaca unha forte subida no ano 2019 cun total de 197 e un leve descenso no ano 2020 con 111. A partir dese ano a cifra foi decrecendo. Reivindicamos a importancia de darlle os parabéns a todas aquelas empresas e persoas autónomas que desenvolven o seu traballo en galego, xa que pode ser un estímulo a seguir traballando nese camiño.

### 3.2 Total de queixas por motivo

Gráfica 5. Queixas segundo o motivo



A gran maioría das queixas recibidas na Liña do Galego durante o ano 2023 estiveron motivadas polas discriminacións e exclusións lingüísticas do galego, a toponimia deturpada e a ausencia do galego nas webs e servizos online.

As discriminacións e exclusións, que é unha das categorías máis amplas, acadou un 28% das queixas recibidas, seguida da deturpación do topónimos galego que recibiu un 25% do total.

Ano tras ano aumentan as queixas referidas ao uso do galego nas web e servizos online (22%), o establecemento da vida dixital leva ás persoas galego falantes a se decataren de que os seus dereitos lingüísticos son vulnerados acotío nestes servizos en liña.

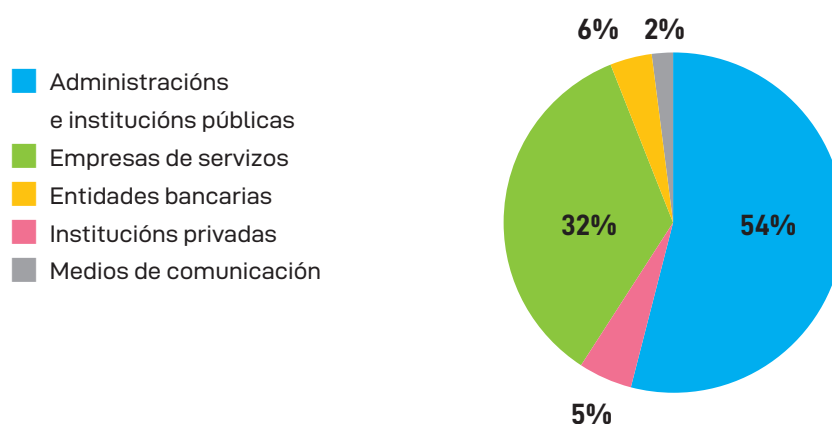
A ausencia de rotulación e sinalización en galego acadou neste ano 2023 un 16% do total de expedientes de queixa recibidos, e a falta de atención oral ou escrita en galego o 10%.

### 3.3 Total de queixas segundo as entidades implicadas

Existe unha tendencia clara nos últimos anos nas queixas que recibe a Liña do Galego, e son as queixas que reciben as administracións e institucións públicas. O que indica que, en xeral, é no ámbito administrativo onde a cidadanía é máis consciente da existencia dunha normativa que ampara os seus dereitos lingüísticos, polo que tolera menos a súa vulneración.

Así, no ano 2023, do total das queixas recibidas, o 54% foron dirixidas á administración pública (estatal, autonómica e local). A continuación atópanse as queixas dirixidas ás empresas de servizos co 32%. As entidades bancarias recibiron o 6% dos expediente de queixa e as institucións privadas e os medios de comunicación o 5 e 2% respectivamente.

Gráfica 6. Queixas segundo as entidades implicadas



### 3.4 Desagregación das queixas á Administración

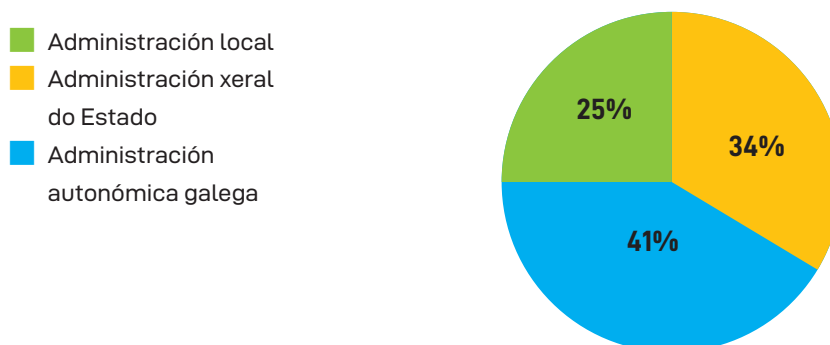
O 41% das queixas dirixidas á Administración recibidas na Liña do Galego durante o ano 2023 recaen na Administración Autonómica Galega. Este dato é unha evidencia máis dos pasos atrás que o goberno da Xunta está a dar nos últimos anos en relación co impulso da lingua galega na administración e no respecto aos dereitos lingüísticos da cidadanía. Quen máis debería facer cumprir a lexislación que protexe e ampara o galego é precisamente quen máis a incumpre e vulnera.

En segundo lugar, a Administración Xeral do Estado acadou no 2023 o 34% das queixas. Isto mostra que as persoas usuarias da Liña do Galego son cada vez máis conscientes de que os seus dereitos lingüísticos van máis alá das fronteiras galegas e que, por tanto, o goberno estatal tamén debe cumprir coas súas obrigas lingüísticas.



Por último, as queixas dirixidas á Administración Local acadaron o 25% do total entre as queixas interpostas a distintos concellos de Galiza e deputacións provinciais. A maioría das queixas dirixidas á Administración Local sinalan a deturpación de toponimia galega por parte dos concellos, así como a exclusión da lingua galega nalgunhas das súas actividades ou servizos.

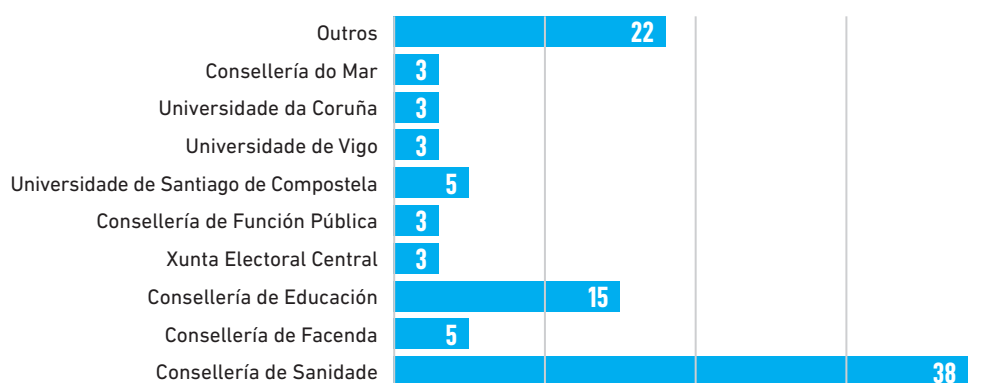
Gráfica 7. Desagregación das queixas segundo o tipo de administración



### 3.4.1. Desagregación das queixas na Administración Autonómica Galega

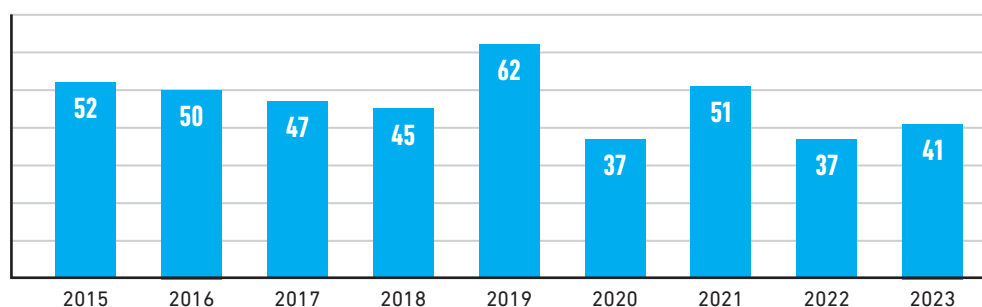
O máis significativo na análise das queixas dirixidas á Administración Autonómica Galega durante o ano 2023 é que case a metade diríxense á Consellería de Sanidade co 38% do total. A categoría “outros” na que se engloban todas as queixas recibidas a administración autonómica acabou o 22% e a Consellaría de educación o 15%. Cabe destacar o aumento significativo das queixas que recibiron as tres universidade galegas, as cales recibiron expedientes de queixa referidos por excluír, dificultar ou impedir a realización de trámites en galego ao alumnado. Encabeza esta clasificación a Universidade de Santiago de Compostela co 5% das queixas á administración pública autonómica e continúan a Universidade da Coruña e a Universidade de Vigo co 3% do total.

Gráfica 8. ??????? (en %)



Na evolución das queixas á administración autonómica obsérvase o efecto da acción da Liña do Galego. Aínda que a cifra de queixas que recibe é alta, o procedementos de queixa abertos coa Liña do galego axudaron á galeguización de procesos e documentación desta administración. É o caso, por exemplo, dalgúns dos modelos da Axencia Tributaria de Galiza (ATRIGA) ou consentimentos informados de diversas áreas do Servizo Galego de Saúde.

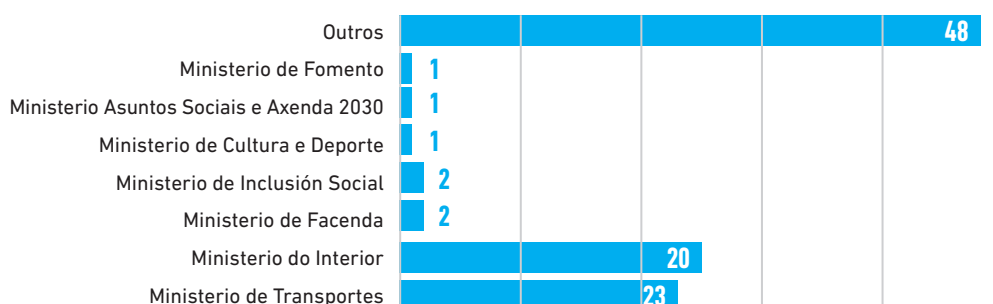
Gráfica 10. Evolución das queixas na administración Autonómica Galega



### 3.4.2. Desagregación das queixas na Administración Xeral do Estado

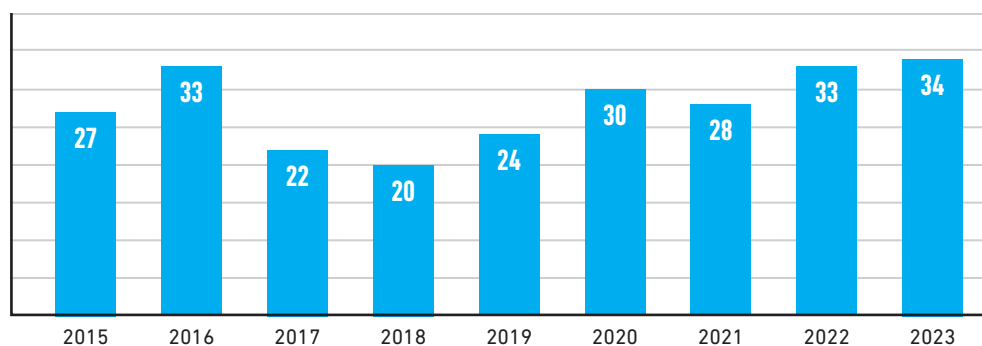
O Ministerio de Transportes e Mobilidade Sostible recibiu durante o ano 2023 o 23% das queixas dirixidas á Administración Estatal, a maioría delas por deturpación de toponimia galega nos paneis das estradas, seguidas da falta de atención oral e escrita en galego por parte de Renfe e Adif. Outras das queixas máis numerosas son as dirixidas ao Ministerio do Interior (20%).

Gráfica 11. Desagregación das queixas na administración Xeral do Estado (en %)



No tocante á evolución das queixas á Administración Estatal a tendencia nos últimos anos é á alza. As persoas galego falantes están fartas de que os dereitos lingüísticos sexan vulnerados e entenden que son todas as administracións as que deben garantilos.

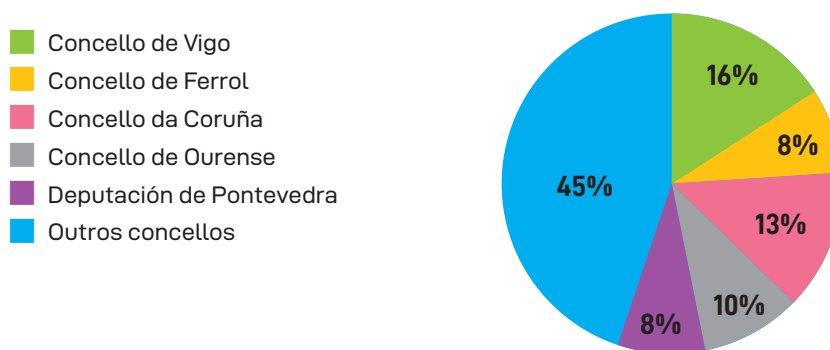
Gráfica 12. Evolución das queixas na Administración Xeral do Estado (en %)



### 3.4.3. Desagregación das queixas na Administración Local

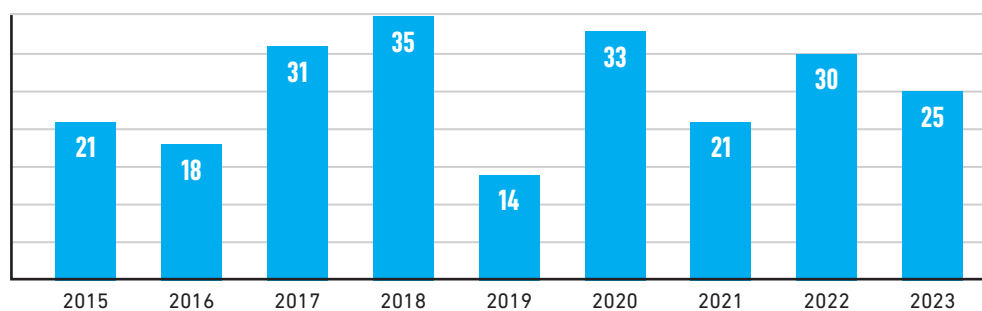
As queixas dirixidas á Administración Local, integrada polos concellos de Galiza e as deputacións provinciais, distribuíronse da seguinte maneira durante o 2023: Concello de Vigo 16%, Concello da Coruña 16%, Concello de Ourense 10% e o Concello de Ferrol e a Deputación de Pontevedra empatan co 8% das queixas. Na categoría outros, co 45% do total, englobábase as queixas que recibiron o resto de Concellos de Galiza.

Gráfica 13. Desagregación das queixas na Administración Local



Na evolución das queixas á Administración Local obsérvase unha tendencia constante que se mantén entre 20 e 30% das queixas ano tras ano. Ao ser a Local a administración máis próxima ao administrado o volume de queixas recibido non varía especialmente.

Gráfica 12. Evolución das queixas na Administración Local (en %)



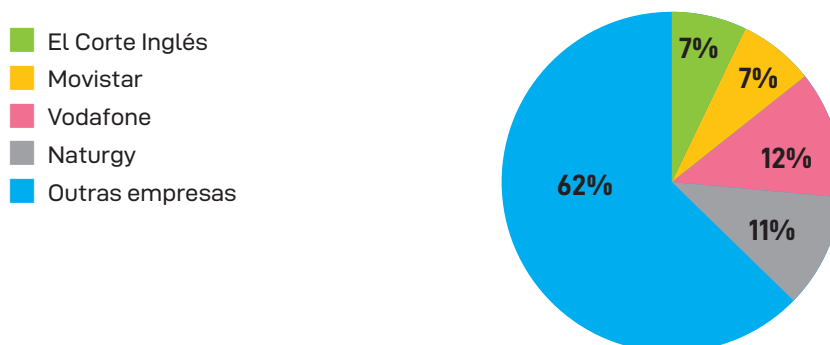
### 3.5 Desagregación de queixas ás empresas

Na análise individual das queixas ás empresas, alén do 62% que comprende a categoría “outras”, a empresa que máis queixas rexistrou no ano 2023 na Liña do Galego foi Vodafone co 12% do total. A maioría destas queixas viñeron da súa campaña de verán “Venche a Vodafone” cargada de erros ortográficos, e que indignou a gran parte da comunidade galega.

Naturgy sitúase co 11% do total, situación que se ven repetindo ao longo dos últimos anos. A indefensión dos consumidores ante está distribuidora de enerxía é total.

El Corte Inglés e Movistar acadaron o 7%. A maioría destas queixas derivan da falta de atención oral e escrita en galego, da sinalización e rotulación dos establecementos exclusivamente en español e da deturpación de toponimia galega nas comunicacións escritas e páxinas web das empresas.

Gráfica 8. Desagregación das queixas á empresa privada



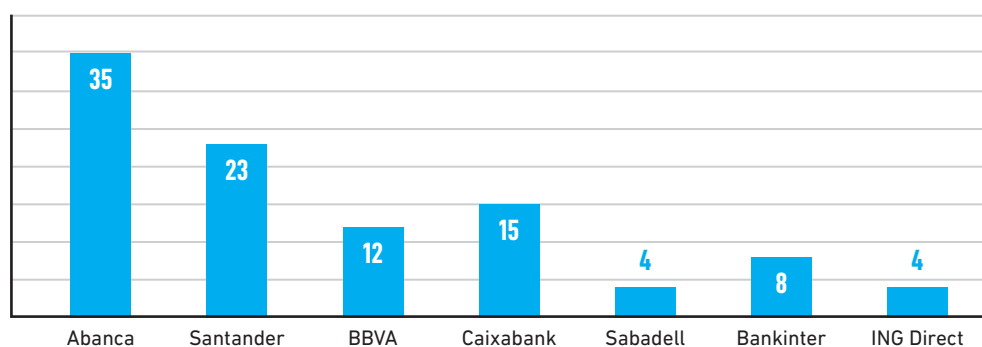
### 3.6 Desagregación das queixas ás entidades bancarias

A maioría das queixas ás entidades bancarias enviadas polas persoas usuarias da Liña do Galego durante o ano 2023 diríxense a Abanca cun 35%. No segundo posto está o Banco Santander cun 23% das queixas, considerable aumento respecto do ano anterior (13%).

Outra entidade que dobrou as súas queixas no ano 2023 foi caixabank cun 15% respecto do 6% do ano anterior. O BBVA recibiu o 12% das queixas, Bankinter o 8% e o Bancos Sabadell e ING Direct un 4% respectivamente.

Como acontecía nas queixas dirixidas ás empresas e entidades privadas, a maioría delas están motivadas pola falta de atención oral e escrita en galego, pola sinalización e rotulación dos establecementos e pola toponimia deturpada nas comunicacións escritas e nas páxinas web das entidades bancarias.

Gráfica 10. Desagregación das queixas ás entidades bancarias



## 4 Algúns éxitos acadados como resultado da xestión das queixas

### **Enaire, empresa pública**

Tras o envío á ONU das queixas recollidas pola Mesa pola Normalización Lingüística, através da liña do galego, a xustiza ditou sentenza a favor da empregada.

### **Iniciativa Xabarín**

Grazas á iniciativa Xabarín foron dobrados e lexendados neste ano 121 filmes de estrea. Ademáis a CRTVG incorporou dúas aplicacións: xabarin.gal e Agalega.gal

### **Viaqua**

Segundo as queixas recibidas na Liña do Galego, a empresa viaqua non sempre atendía á clientela en galego e algunhas das súas comunicacións estaban en castelán.

### **Carrefour**

Unha persoa usuaria da Liña queixouse de que a tenda Carrefour do ensanche de Santiago estaba rotulada en castelán. Após unha queixa da Liña do galego esta situación mudou e incluíuse ao galego na rotulación.

### **Burger King**

Para esta cadea de alimentación rápida o galego era a única lingua excluída nas súas pantallas de pedido. Tras unha queixa da Liña do Galego xa están dispoñibles no noso idioma

### **Consellería de Sanidade**

A guía sobre o manexo da autolesión na adolescencia só estaba dispoñible en castelán, despois dunha queixa da Liña do galego, foi publicada tamén en galego.

### **Federación galega de deporte**

Após queixa da Liña do galego corrixiron uns carteis con importantes erros lingüísticos.

### **Ministerio de Sanidade**

As persoas usuarias da Liña do Galego denunciaron o uso do topónimo deturpado Orense na web do Ministerio de Sanidade. Ao comunicárselle a queixa, o citado ministerio modificou o topónimo deturpado polo oficial.

### **Ministerio de Xustiza**

Na páxina web do Ministerio de Agricultura e Pesca non funcionaba a escolla de idioma para o galego. Tras o envío da queixa, xa está en funcionamento.

### **Ministerio Cultura e Deporte**

A versión en galego da web do Ministerio de Cultura tiña abundantes erros de tradución e lingüísticos. Despois do envío de diversos expedientes de queixa por parte da Liña do Galego foron corrixindo esta situación.

### **Ministerio de Transportes e mobilidade sostible**

A liña do galego recibiu unha queixa dun usuario de Renfe na que se indicaba que, nos novos trens de alta velocidade (AVRIL), o menú das pantallas dixitais non estaba dispoñíbel en galego.

Tras o envío da queixa comunicósenos por parte de Renfe e o Ministerio que está situación sería corrixida.

### **Parlamento europeo**

O informe aprobado polo Parlamento europeo para a implantación da Directiva do audiovisual incluíu unha emenda promovida pola Mesa pola Normalización Lingüística que subliñaba “a importancia de facilitar a accesibilidade (dobreaxe, lexendas, audiodescricións ou outros elementos) en todas as linguas do territorio onde o servizo de comunicación social audiovisual é prestado” e lembraba que “é fundamental designar, sen demora inxustificada, un punto de contacto en liña facilmente accesíbel e dispoñíbel ao público en todos os Estados Membros” e reclamoulle á Comisión máis esforzos para divulgar obras europeas que representen toda a diversidade lingüística europea, tendo en conta as linguas oficiais e as linguas rexionais e minorizadas.

## 5 Conclusións

### a) Conculcación do dereito a falar en galego. As dificultades da atención:

«castellano, por favor, ya que ese dialecto no lo entendemos»

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: «no hablo gallego, no pienso hablarlo y menos para antederlo a usted ». Estas respostas reflicten o nivel de desprezo cara as persoas galegofalantes, consecuencia da consideración de superioridade do castelán que sostén coaccións directas e indirectas para reforzar a renuncia ao uso do propio idioma.

A negativa sistemática a ofrecer atención en galego vulnera gravemente o dereito ao uso da lingua propia. Obrígase ás persoas usuarias a renunciar a utilizala cando se dirixen á administración ou ás empresas que prestan servizos. En ocasións, estas coaccións non se expresan directamente, senón 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 obrigir á persoa usuaria a prolongadas esperas. O mesmo sucede ante a inexistencia de formularios ou impresos tipo en galego. En definitiva, as persoas galegofalantes vense sometidas a maiores esforzos por falaren na súa lingua, o que non sucede no caso do español.

Ante o absentismo da Xunta de Galiza da súa obriga de velar polo dereito ao uso da lingua galega, a resposta social é a única ferramenta da que se dispón.

### b) A administración pública segue a encabezar os ataques e as vulneracións lingüísticas

A administración autonómica, con funcións e competencias para garantir os dereitos lingüísticos da cidadanía galega, non só abdica das súas responsabilidades, senón que é a primeira en incumprir as súas propias normas en relación coa lingua galega. A situación sería diferente se a Xunta de Galiza asumise un compromiso claro na defensa do galego, non só en relación coa súa propia acción, senón tamén respecto das empresas, entidades ou administracións coas que traballa. Así o mostra a cantidade de servizos que teñen e ofertan atención e información en español, catalán e euskera, desprezando a existencia da lingua galega.

Os datos reflicten, así mesmo, a maior conciencia social das obrigas que esta administración ten respecto da lingua galega e as queixas máis abundantes denuncian vulneracións dos dereitos lingüísticos nas comunicacións, informacións, sinalética e atención ao público. Aliás, son numerosas as queixas relativas aos servizos públicos ofertados por empresas privadas concesionarias da administración que exclúen o uso do galego, tales como servizos bancarios, obras, de comedor, etc.

As vulneracións por parte da Administración Xeral do Estado, van en aumento, as persoas queixanse máis do desprezo ao galego por parte do goberno do Estado. A maioría das queixas dirixidas a esta administración denuncian a deturpación da toponimia oficial galega e a exclusión do galego das páxinas web e formularios da administración. As persoas usuarias da Liña do Galego son cada vez máis conscientes de que os seus dereitos lingüísticos van máis alá das fronteiras galegas e que, por tanto, o goberno estatal tamén debe cumprir coas súas obrigas lingüísticas.

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

A lingua galega conta con certo amparo legal tanto na lexislación e nos acordos internacionais (a Carta Europea das Linguas Rexionais ou Minoritarias ou a Declaración Universal de Dereitos Lingüísticos) como nos nacionais: o 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 Normalización Lingua galega, promovida pola Mesa e asinada o 15 de xullo de 2015, ou máis recentemente co manifesto pola pluralidade lingüística impulsado pola Mesa xunto con 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 vulnéranse 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, 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 dos compromisos adquiridos polo Estado español e a Xunta nos informes da Mesa sobre o cumprimento da Carta europea das linguas rexionais e minorizadas presentadas en Estrasburgo en abril de 2023 no encontro mantido co Secretariado da Carta e en Madrid ao Comité de expertos do Consello de Europa que está a realizar o informe correspondente ao VI ciclo de avaliación ao Estado español. Os informe finais 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.

No ámbito do ensino, padecemos unha situación que 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 a utilización e disposición normal máis alá dese ámbito –a de calquera outra lingua no seu territorio–. Referímonos, concretamente, ás relacións coa administración e empresas privadas, imprescindíbeis para satisfacermos necesidades elementais.

Cómpre visibilizar a realidade e denunciar quen nos nega a posibilidade de utilizar a nosa lingua no 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 estea



tan dispoñíbel, sexa tan audíbel e tan visíbel en Galiza como é o castelán en Madrid. Nin máis nin menos.

Ante a ausencia de accións específicas das administracións públicas para que o galego estea presente, cómpre unha maior participación da sociedade civil na reposición e normalización da lingua galega. En primeiro lugar, esixindo dos diferentes gobernos o cumprimento dos seus compromisos coa lingua galega, actuando directamente para combater casos como os sinalados ao longo do informe. En segundo lugar, contactando por diferentes vías (redes sociais, correo electrónico ou postal, teléfono, etc.) coas empresas de servizos para que muden a súa actitude respecto da lingua galega, facendo ver que somos moitas as persoas que reclamamos visibilidade, espazos de uso e toda a dispoñibilidade para o galego.

# A LIÑA DO GALEGO