

Informe 2018



1	Introdución	1
2	Tipos de mensaxes recibidas e pautas de traballo	2
2.1	Queixas	
2.2	Consultas	
2.3	Parabéns	
3	Resumo anual dos rexistros da Liña do Galego	3
3.1	Total de mensaxes recibidas	
3.2	Total de queixas por motivo	
3.3	Total de queixas segundo as entidades implicadas	
3.4	Desagregación das queixas na administración	
3.5	Desagregación de queixas ás empresas	
3.6	Desagregación de queixas ás entidades bancarias	
4	Algúns éxitos acadados como resultado da xestión das queixas	7
5	Conclusións	9
5.1	Conculcación do dereito a empregar o galego	
5.2	A administración pública encabeza os ataques e as vulneracións lingüísticas	
5.3	Incumprimento de acordos nacionais, estatais e internacionais: 500 normas amparan o castelán. As poucas a favor do galego non se aplican	
5.4	Romper a normalidade e impunidade da exclusión do galego: denunciar, reclamar, actuar	

1 **Introdución**

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 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 2018.

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 normaliza-

ción 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**

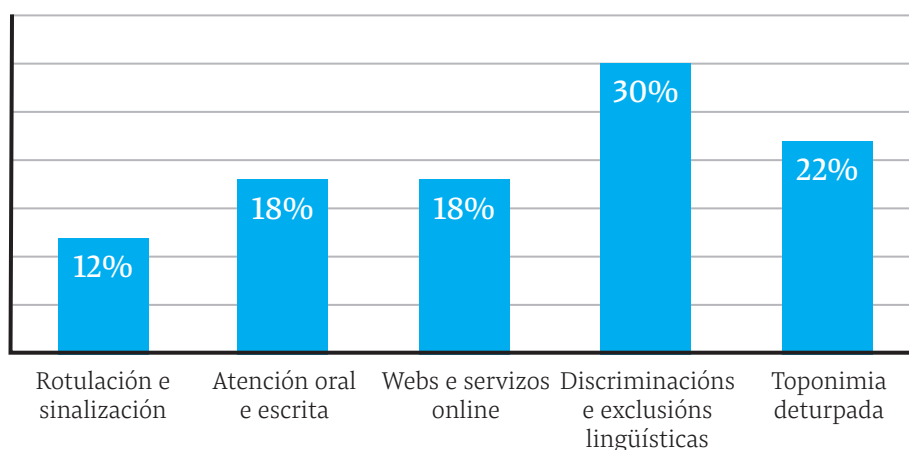
Durante o ano 2018 a Mesa pola Normalización Lingüística abriu un total de 303 expedientes de *queixas*, 29 *consultas* e 58 *parabéns* a través das chamadas, correos, e mensaxes a través da App recibidos na Liña do Galego.

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 390 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. *Total das queixas segundo o motivo*



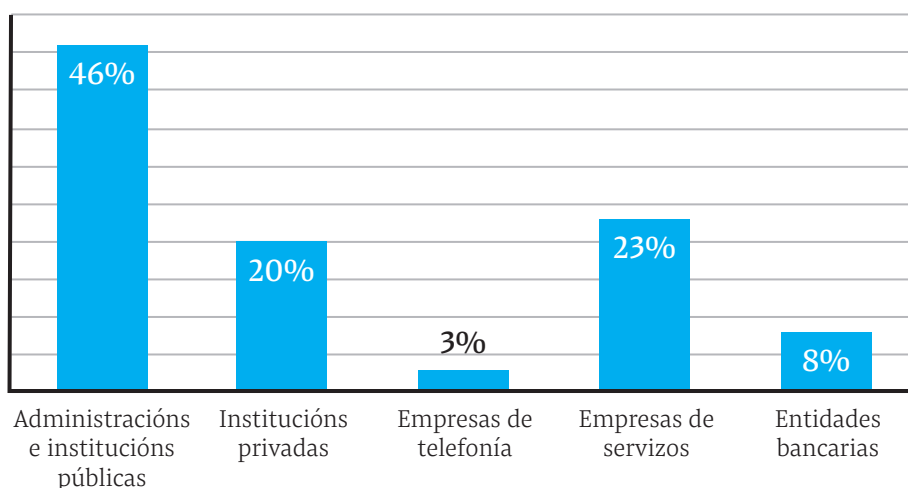
A maioría das queixas enviadas polas usuarias e usuarios da Liña do Galego, como xa se apuntaba anteriormente, refírense á discriminación e exclusión do galego (30%), denunciando o incumprimento da lexislación vixente en materia de normalización lingüística. A deturpación toponímica (22%) segue a ser 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 (18%) xunto coa ausencia do galego nas webs e servizos online son outras das máis numerosas queixas das que se fixo rexistro na Liña do Galego ao longo de 2018. A non rotulación e sinalización en galego especialmente por parte das administracións públicas acadou un 12% 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 46%, das queixas, refírense á administración pública, tanto estatal como autonómica e local. 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 (23% do total) e as institucións privadas como organizacións e empresas concesionarias cun 20%, notábel subida respecto os rexistros do 2017 onde acadaban un 10% do total. As entidades bancarias presentaron ao longo do 2018 unha forte subida de rexistros de queixas polo que acadaron unha categoría propia que suma un 8% do total, as empresas de telefonía mantéñense respecto ao 2017 e seguen acadando un 3% dos rexistros de queixas.

GRÁFICA 2. Total das queixas segundo as entidades implicadas

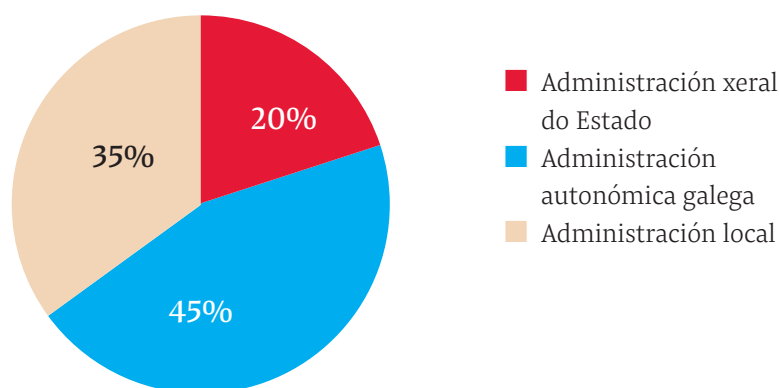


3.4 Desagregación das queixas na administración

Nesta gráfica podemos observar como é na administración autonómica na que recaen a meirande parte das queixas recibidas na Liña do Galego ao longo do 2018, cun 46% das queixas referidas á administración. A administración local acadou neste 2018 un 35% do total entre as queixas interpostas a concellos de Galiza e deputacións provinciais. A administración xeral do Estado obtivo un 20% do total.

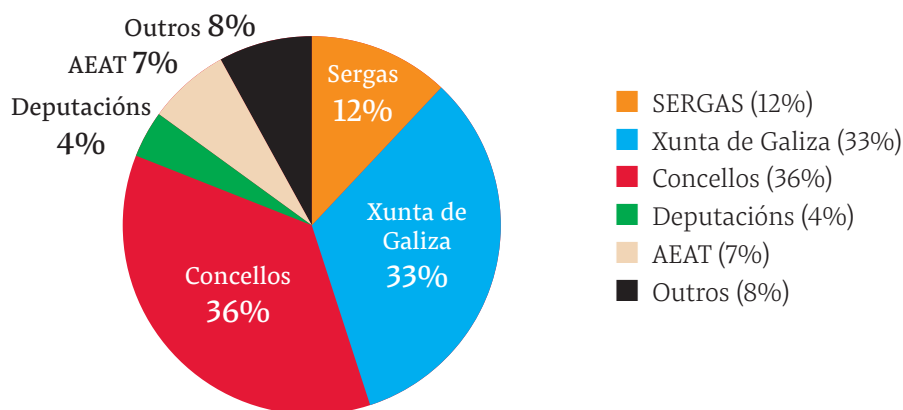
Este dato é máis unha evidencia dos pasos atrás que o goberno da Xunta está a dar nos últimos anos en relación ao impulso do uso do galego na administración e no respecto aos dereitos lingüísticos da cidadanía. Quen máis debería facer cumprir a lexislación que protexe e respecta o galego, é precisamente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

GRÁFICA 3. Desagregación das queixas na administración pública



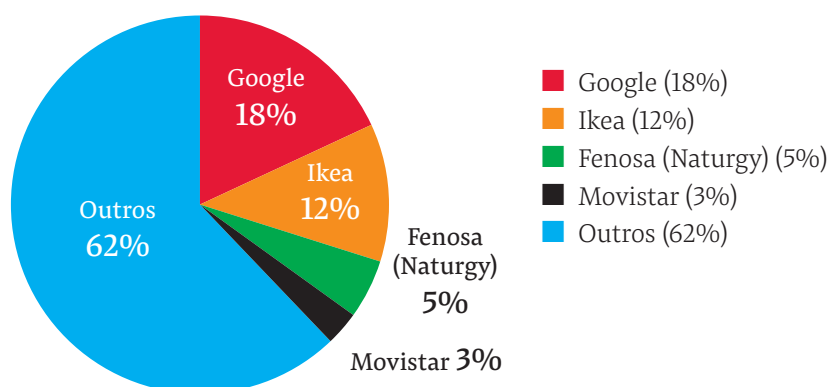
A través da seguinte gráfica podemos observar como destacan as queixas dirixidas aos concellos cun 36%, ao Servizo Galego de Saúde cun 12% e á propia Xunta de Galiza cun 33%. As queixas referidas ás deputacións diminuíron de maneira considerábel respecto ao ano anterior rexistrando un 4% do total de queixas ás administracións públicas. A Axencia Española de Administración Tributaria rexistrou neste 2018 un 7% do total.

GRÁFICA 4. Desagregación das queixas ás entidades e administracións públicas



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, supermercados, canles de televisión ou grandes superficies, pasando tamén por comercios de moda, etc. Porén, individualizamos polo alto número de queixas recibidas os casos de Google (18%), IKEA (12%) e Grupo Naturgy, antiga Gas Natural Fenosa, (5%) e Movistar cun 3% do total.

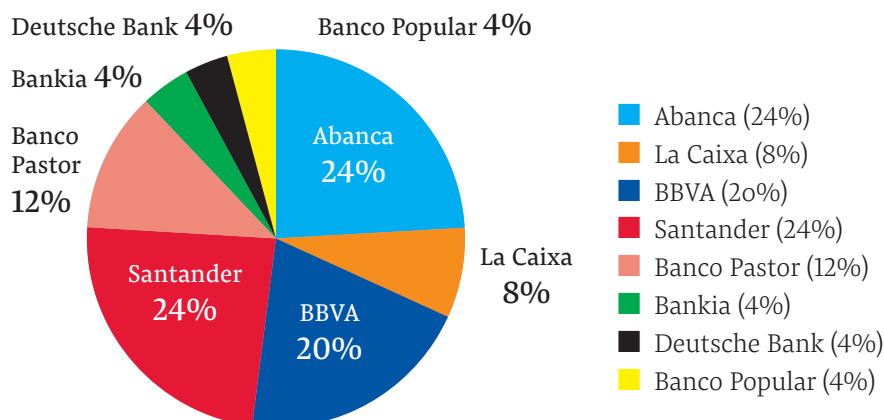


3.6 Desagregación de queixas ás entidades bancarias

As queixas rexistradas ao sector bancario experimentaron unha forte subida na Liña do Galego durante o 2018, 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.

Son Abanca e o Banco Santander os quen rexistran maior porcentaxe de queixas, cun 24% respectivamente, seguidos do BBVA cun 20%. O Banco Pastor obtivo no 2018 un 12% das queixas recibidas ás entidades bancarias, e La Caixa un 8%.

Bankia, Deutsche Bank e o Banco Popular obtiveron un 4% cada un.



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.

—*Concello de Sanxenxo*

Ao longo do ano 2017 foron recibidas na Liña do Galego diversas queixas onde a cidadanía mostraba a súa desconformidade con que a páxina web do Concello de Sanxenxo non estivese dispoñíbel en galego. Realmente existía unha lapela onde se podía seleccionar o galego como idioma de uso da web mais unha vez que se seleccionaba aclaraban que esa parte da web estaba «en construción».

Tras o envío de diversos expedientes de queixa elaborados pola Liña do Galego a día de hoxe a web do Concello de Sanxenxo xa está dispoñíbel en galego.

—*Concello da Coruña*

Foi rexistrada na Liña do Galego unha queixa contra o Concello da Coruña na que se aseguraba que os programas das salas do Cine Forum estaban só en castelán, tanto fisicamente como na web de cultura do Concello. Actualmente, están tamén en galego.

—*Casa Real*

Tras enviarlles a queixa dun cidadán que aseguraba que na súa web estaban deturpados varios topónimos galegos (*La Coruña, *Riveira), respostaron cunha carta na que se desculpaban e se comprometían a corrixir este erro. Agora na súa web os topónimos figuran correctamente.

—*Ministerio de Interior-Garda Civil*

Na páxina web da Garda Civil, dependente do Ministerio de Interior, aparecían múltiples topónimos galegos deturpados. Tras enviarlles un expediente de queixa puxeron solución a esta situación e agora a toponimia na web da Garda Civil aparece da maneira axeitada.

—*Exposición «In tempore sueborum»*

Na exposición *In tempore sueborum* que realizaron a Deputación de Ourense, o Concello de Ourense e a Xunta de Galiza o galego estaba excluído dalgunhas descrición das pezas e das pantallas explicativas. Os paneis informativos estaban rotulados nas dúas linguas, pero no caso do galego en letra tan pequena que resultaba ilexíbel.

Tras enviar o conseqüente expediente de queixa aos tres organismos implicados, a situación mudou e o galego foi incluído.

—*Génesis*

No mes de novembro de 2017, a Mesa envioulle a Génesis unha queixa dun cliente desta aseguradora por vulneración de dereitos lingüísticos. O cliente solicitoulle a Génesis a póliza de seguros en lingua galega e a resposta da compañía aseguradora foi que se non entendía o castelán podían facilitarlle a documentación da póliza en inglés. A negativa da empresa contraviña os dereitos legais do cliente, pois unha das cláusulas do contrato é o artigo 8 da Lei 50/1980, de contrato de seguro que especifica:

A póliza do contrato deberá redactarse, a elección do tomador do seguro, en calquera das linguas españolas oficiais no lugar onde aquela se formalice. Se o tomador o solicita, deberá redactarse noutra lingua distinta, de conformidade coa Directiva 92/96, do Consello da Unión Europea, de 10 de novembro de 1992.

A denuncia pública da Mesa desta discriminación lingüística xunto coa mobilización social conseguiu que Génesis reconecese a través das redes sociais o dereito á documentación en galego. O cliente recibiu a documentación da póliza en galego.

—*Ikea*

A Mesa pola Normalización Lingüística vén desenvolvendo ao longo dos últimos anos diversas campañas nas redes sociais para lle solicitar a Ikea que inclúan o galego na súa páxina web, que actualmente está dispoñíbel en castelán, catalán, euskera e inglés.

Ikea comprometeuse coa Mesa en que a súa web estará dispoñíbel en galego na maior brevidade.

5 **Conclusiones**

5.1 **Conculcación do dereito a empregar o galego**

As dificultades da atención: «Esto es España y se habla 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, «Esto es España y se habla castellano». Outras situacións máis graves como chamar a atención a unha traballadora de maneira reiterada por usar o galego no seu posto de traballo.

5.2 **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 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.

O caso máis flagrante de desprezo lingüístico por parte dunha institución pública foi o que lle ocorreu a unha cidadá ao dirixirse a unha funcionaria do Servizo de Deportes da Xunta de Galiza en Lugo para procurar información sobre clubs deportivos. Como a funcionaria lle respondeu en castelán, a administrada solicitou poder ser atendida en galego e foi neste intre cando comezaron os problemas.

A funcionaria botando man de pseudoargumentos legais, respondeulle «No me da la gana! Soy funcionaria y puedo escoger el idioma que yo quiera». A lexislación dita que quen ten a posibilidade de escolla é a persoa usuaria do servizo e o funcionariado ten a obriga de atender no idioma oficial que se solicite. Ante esta contestación a usuaria díxolle «que estaba en Galiza e que desexaba ser atendida en galego» solicitando se podía falar con outra persoa. Cando a usuaria se dirixiu a outra empregada pública para ver se podía ser atendida en galego, estoutra funcionaria contestoulle que «Yo solo hablo castellano, no me dá la gana de hablar en gallego». A usuaria lamentou que fose así pois non quería que o galego se perdesse polo que tivo que soportar un novo ataque da funcionaria «Pues si se pierde mejor! Ni gallego ni catalán, con sólo castellano mucho mejor!».

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 topónimos en empresas como ADIF e Renfe.

5.3 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.

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 dos 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.

5.4 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.

A MESA POLA
NORMALIZACIÓN
LINGÜÍSTICA