

Memoria da liña do galego 2015

A Mesa Pola Normalización Lingüística

ÍNDICE:

1. Introducción
2. Tipos de queixas e pautas de traballo
3. Resumo anual de queixas lingüísticas
 - 3.1 Total de queixas recibidas
 - 3.2 Total de queixas por meses
 - 3.3 A evolución das queixas por meses
 - 3.4 Total de queixas por motivo
 - 3.5 Total de queixas segundo as entidades implicadas
 - 3.6 Desagregación de queixas na administración
 - 3.7 Desagregación de queixas na empresa privada
4. Conclusións

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 ou escribe, 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.

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 2015.

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 confidencialidade 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-e ou 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 usuarias 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

Iles fagamos chegar as felicitacións da Mesa en representación das nosas máis de 4000 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 DE QUEIXAS LINGÜÍSTICAS

3.1 Total de queixas recibidas

Durante o ano 2015 a Mesa pola Normalización Lingüística abriu un total de **157** expedientes de Queixa a través das chamadas e correos 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 195 comunicacións recibidas, a partir da cal se calcularon as porcentaxes do total.

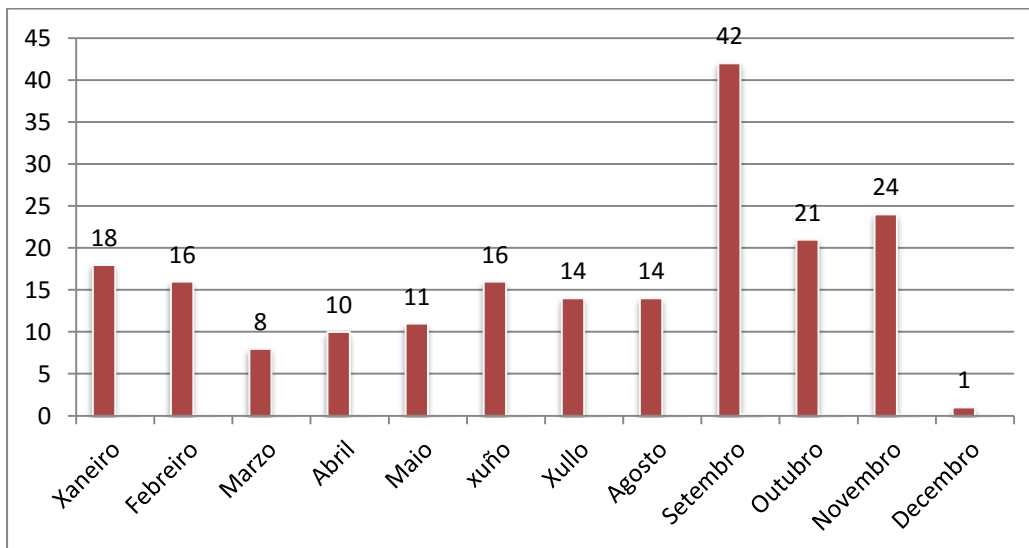
3.2 Total de queixas por meses

Na táboa 2, podemos observar o número de queixas recibidas por mes, indicando aqueles meses onde os cidadáns fan menos ou máis queixas por vulneración de dereitos lingüísticos:

MES	NÚMERO DE QUEIXAS	PORCENTAXE
Xaneiro	18	9%
Febreiro	16	8%
Marzo	8	4%
Abril	10	5%
Maio	11	6%
xuño	16	8%
Xullo	14	7%
Agosto	14	7%
Setembro	42	22%
Outubro	21	11%
Novembro	24	12%
Decembro	1	1%
TOTAL	195	100%

3.3 A evolución das queixas por mes.

Gráfica 1, Evolución por meses



Se observamos o número de queixas mensuais, pódese ver que o mes de setembro é o mes no que se rexistrou un maior número de queixas (**42**), seguido do mes de novembro (**24**).

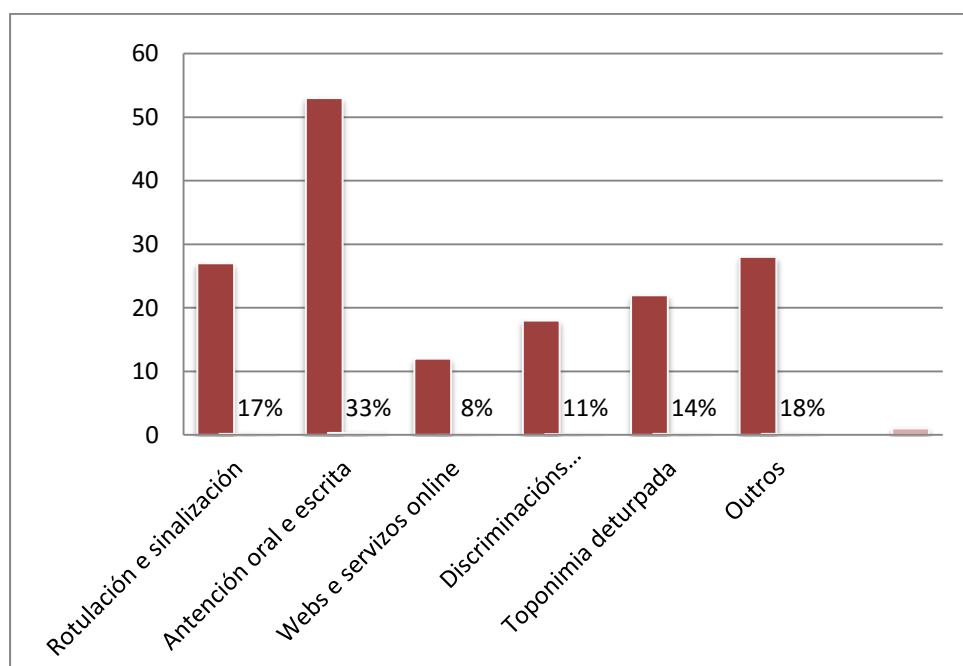
Prestando atención á evolución durante o ano, obsérvase un período constante os oito primeiros meses do ano, onde o número mensual de queixas se sitúa entre **8** e **18**.

Este período vai seguido dun aumento excepcional xa que no mes de setembro se rexistraron **42** queixas, a cifra máis alta de todo o ano. A media anual de queixas recibidas é de **16,25**.

3.4 Total de queixas por motivo

Cabe destacar que a gran maioría das queixas están motivadas pola ausencia de uso e discriminación do galego en todos os ámbitos da vida pública e privada.

Gráfica 2, total das queixas segundo o motivo



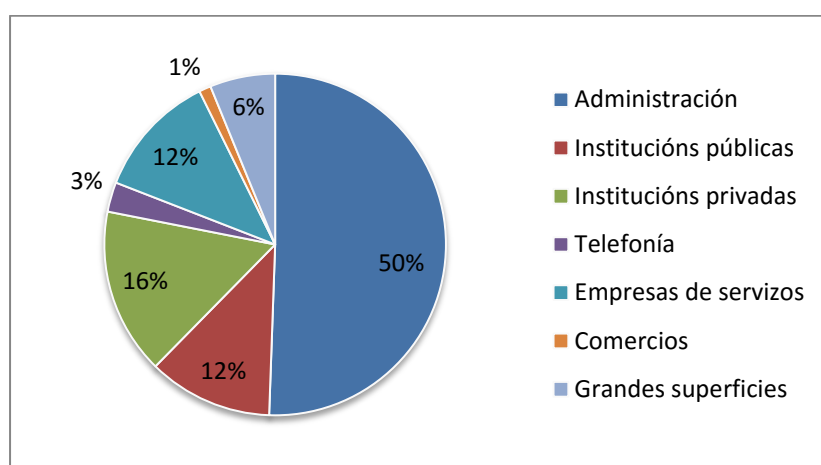
Obsérvase como a maioría das queixas recibidas polos cidadáns son no referente á atención oral ou escrita (**33%**), onde os cales se viron discriminados e denunciaron a vulneración dos seus dereitos lingüísticos. A sinalización e rotulación incorrecta (**17%**) e a toponimia deturpada (**14%**) son outras das máis numerosas queixas das que se fixeron rexistro na liña do galego ao longo do 2015.

3.5 Total de queixas segundo as entidades implicadas

O máis significativo da descomposición das queixas segundo as entidades que se vían implicadas é que máis da metade, un **51%**, das queixas, refírense á administración pública, tanto estatal como autonómica e local, algo que veremos no vindeiro punto con maior atención. Este dato móstranos que en xeral é no ámbito da administración onde o cidadán é máis consciente da existencia dunha normativa que ampara os seus dereitos lingüísticos, polo que tolera menos a súa vulneración.

Seguidamente atópanse as queixas rexistradas ás institucións privadas cun **16%** do total e ás institucións públicas cun **12%**. As empresas de servizos rexistraron un **12%**, as grandes superficies un **6%**, empresas de telefonía un **3%** e os comercios menores un **1%**.

Gráfica 3, Total de queixas segundo as entidades implicadas

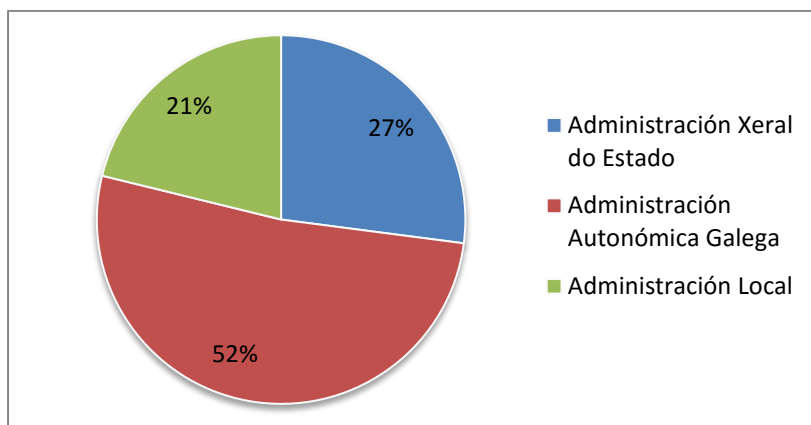


3.6 Desagregación das queixas na administración

Nesta gráfica podemos observar como é na Administración Autonómica na que recaen a meirande parte das queixas recibidas na Liña do Galego ao longo deste 2015, cun **52%** das queixas referidas á Administración. A Administración Xeral do Estado e a Local acadan un **27%** e un **21%** 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 nos respecto aos dereitos lingüísticos da cidadanía.

Gráfica 4, desagregación das queixas na administración

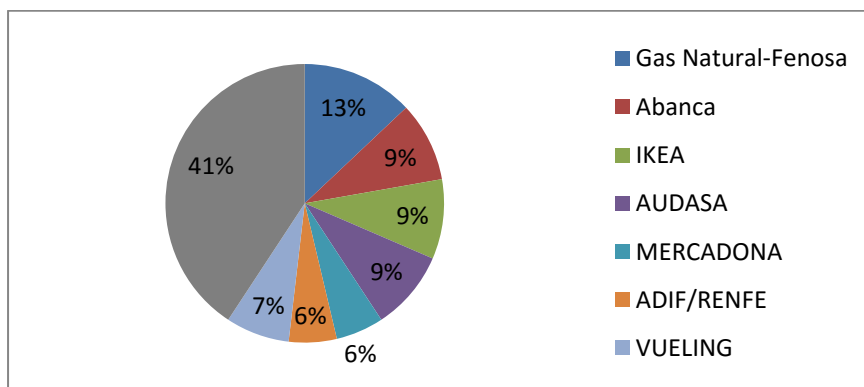


3.7 Desagregación de queixas ás empresas.

No tocante ás queixas dirixidas ás empresas englobamos a maior porcentaxe de queixas na opción “outros”, onde se aglutinan vulneracións de dereitos lingüísticos en bancos, supermercados, cadeas de televisión ou empresas aéreas, pasando tamén por comercios de moda, etc. Porén, individualizamos polo alto número de queixas recibidas os casos de Gas Natural-Fenosa **13%**, seguidas de ABanca, AUDASA e Ikea cun **9%** cada unha.

A aeroliña Vueling rexistrou un **7%** das queixas e Mercadona e ADIF/RENFE un **6%**.

Gráfica 5, Desagregación de queixas ás empresas



4. Conclusións.

a) Conculcación do dereito a empregar o galego: : o me habla castellano o no continuamos la conversación

A negativa sistemática a ofrecer atención en galego vulnera gravemente o dereito ao uso da lingua propia, convertido na realidade en obriga, en deber da usuaria ou usuario de renunciar a utilizala cando nos diriximos á administración ou a empresas que emprestan 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: *o me habla castellano o no continuamos la conversación; esto es España y tiene que hablar español*, por non citar outros maltratos por reclamar atención en galego como obrigar a que a propia usuaria ou usuario reelabore formularios só dispoñíbeis en castelán, ou considerar a reclamación de procedementos en galego como obstrución.

b) A administración pública cómplice dos ataques contra o 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.

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. Exemplos claros son a inexistencia de formularios ou posibilidade de atención telefónica en galego en organismos públicos como Axencia Tributaria ou na Seguridade Social, ao que se engade a castelanización sistemática dos nomes en entre outras empresas RTVE, ADIF, 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 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 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.

Recentemente A Mesa presentaba unha campaña conxunta co CIG do sector dos Centros de Chamadas, onde evidenciaba o cerre, deslocalización e despedimentos nestes centros en Galiza nun sector onde o simple feito de garantir a opción de galego para as e os usuarios contribuiría a manter emprego e crear como mínimo 2000 empregos ao ano, nun sector en crecemento tanto en facturación como en capacidade de creación de emprego, mais no que non só se lle nega o dereito a utilizar a súa lingua con normalidade ao persoal, senón que existen indicacións claras para non utilizalo nin sequera se a clienta ou cliente o demanda.

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 a 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 a discriminación lingüísticas que sufrimos as persoas que lexitimamente queremos vivir en Galiza e en galego, e é necesario facelo dentro e fóra das nosas fronteiras.

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.

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.

Acabar con este estado de normalidade das agresións lingüísticas está na nosa man. 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 dirixímonos 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 é unha delas.