

Oficina de Defensa
dels Drets Lingüístics
a les Illes Balears

MEMÒRIA
2023



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS

Taula de continguts

1. Introducció.....	3
2. Activitat de l'Oficina.....	5
2.1. Estadístiques de casos atesos.....	5
2.2. Casos tramitats segons la llengua de referència.....	11
2.3. Anàlisi de casos per àmbits.....	12
2.4. Altres activitats de l'Oficina.....	21
3. Conclusions.....	23

1. Introducció

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics es va crear mitjançant el Decret 89/2019, de 29 de novembre, pel qual es crea i es regula l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears,¹ i va començar a funcionar el 4 de desembre de l'any 2020. Es tracta d'una unitat administrativa dependent, fins al juliol de 2023, de la Direcció General de Política Lingüística i ara dependent de l'Institut d'Estudis Baleàrics, que té per objecte vetlar per la defensa i la promoció dels drets lingüístics dels ciutadans de les Illes Balears. Els drets lingüístics que són objecte de l'actuació de l'Oficina són els que emparen i protegeixen l'ús de les llengües oficials reconegudes per l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics actua d'ofici (quan li arriba informació sobre algun cas de possible vulneració de drets lingüístics) o bé a instància de part. D'acord amb l'article 5 del Decret 89/2019, l'Oficina atén tres tipus de sol·licituds d'actuació:

1. Reclamacions, en què la persona interessada denuncia que els seus drets lingüístics han estat vulnerats.
2. Suggestiments, en què es formulen propostes per contribuir a salvaguardar els drets lingüístics i per millorar l'atenció lingüística dels serveis públics.
3. Consultes, en què es demana assessorament sobre els drets lingüístics i sobre la normativa que els empara.

A més de resoldre casos i respondre consultes, l'Oficina també fa altres tasques, com ara difondre informació sobre els drets lingüístics, treballar conjuntament amb els organismes que depenen de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per assegurar que es respectin aquests drets, participar en la proposta de normes que ajudin a garantir-los, i oferir assessorament sobre aquesta temàtica tant a entitats públiques com privades.

1. El Decret 89/2019 es pot consultar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* núm. 162/2019, de 30 de novembre (en línia: <https://www.caib.es/eboibfront/ca/2019/11084/629290/decret-89-2019-de-29-de-novembre-pel-qual-es-crea>).

Aquesta memòria recull informació sobre les activitats de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears corresponents a l'any 2023. L'elaboració i la difusió d'una memòria anual de l'activitat de l'Oficina estan previstes a l'article 15 del Decret 89/2019, el qual estableix que l'Oficina ha d'elaborar una memòria anual sobre les seves actuacions i sobre el nombre i la naturalesa de les reclamacions, els suggeriments i les consultes que reculli, tramiti i resolgui. La memòria ha de tenir caràcter públic i el conseller competent n'ha de retre comptes al Parlament.

Aquest document es divideix en una introducció i dos apartats. En el primer apartat s'exposa l'estadística dels casos atesos per l'Oficina, seguida d'una anàlisi de la casuística per àmbits. També s'expliquen altres actuacions que ha duit a terme l'Oficina més enllà de la tramitació de reclamacions i suggeriments o de l'atenció de consultes.

Finalment, la memòria es tanca amb unes conclusions finals elaborades a partir de la visió conjunta dels casos atesos i l'experiència acumulada des que es va posar en marxa l'Oficina.

2. Activitat de l'Oficina

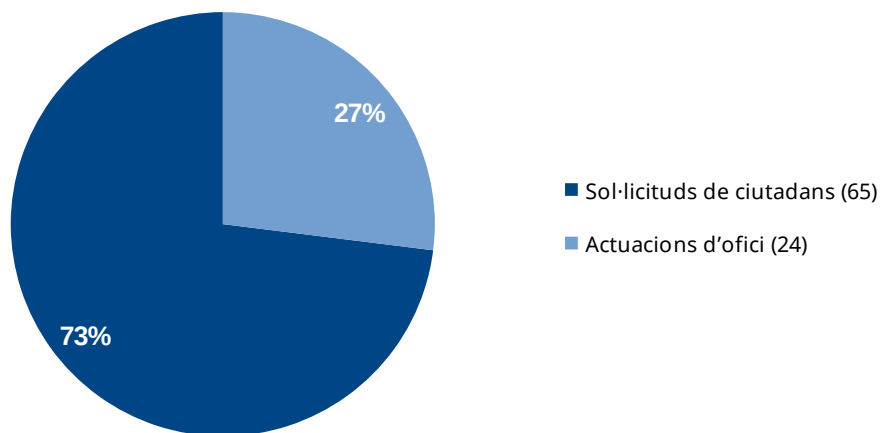
En aquest apartat s'hi ofereix informació sistematitzada sobre els casos atesos per l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2023. Els casos s'exposen classificats segons diferents criteris: el tipus d'iniciació, la naturalesa de les sol·licituds d'actuació ateses, la llengua i els àmbits afectats, etc.

2.1. Estadístiques de casos atesos

L'any 2023 continua sent elevat el nombre de casos registrats per l'Oficina, que sumen cent. D'aquest nombre total de casos, un total d'onze sol·licituds no corresponia a l'Oficina tramitar-les, atès que no tractaven de drets lingüístics. A aquestes sol·licituds s'hi ha donat resposta per altres vies. Per tant, els casos atesos per l'Oficina durant l'any 2023 han estat 89.

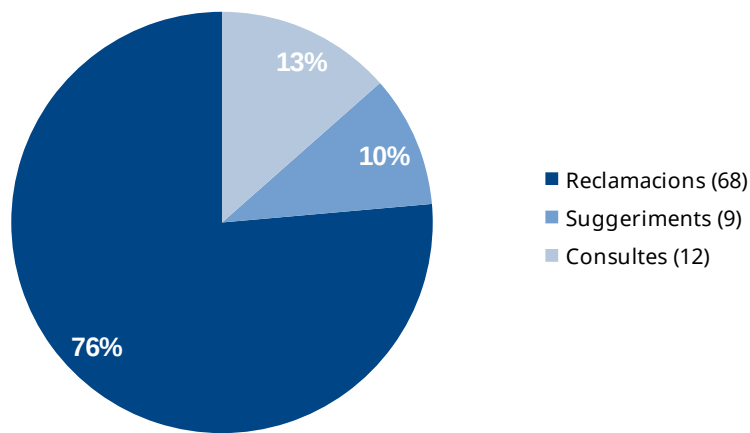
D'aquests 89 casos, 65 (el 73 %) s'han iniciat a partir de les sol·licituds formulades per ciutadans, mentre que 24 (el 27 %) s'han iniciat d'ofici, a partir d'informació arribada a l'Oficina per diverses vies: xarxes socials i mitjans de comunicació, comunicacions de ciutadans no formalitzades, observació directa, etc. Aquestes dades queden reflectides en el gràfic 1.

GRÀFIC 1. Casos registrats segons la forma d'inici (total: 89)



Pel que fa al tipus d'actuació requerida (gràfic 2), la majoria són reclamacions (68, que representen el 76 %). També s'han atès 9 suggeriments (10 %) i 12 consultes (13 %). Els ciutadans tendeixen a considerar com a reclamació qualsevol sol·licitud d'intervenció que presenten davant l'Oficina. Atès que la classificació té un component subjectiu important, en general s'ha respectat la tria del ciutadà, encara que algunes reclamacions en què clarament la intenció és contribuir a salvaguardar els drets lingüístics en la societat o a millorar l'atenció lingüística dels serveis públics s'han reclassificat com a suggeriments, i altres en què la persona interessada es limita a demanar informació, com a consultes.

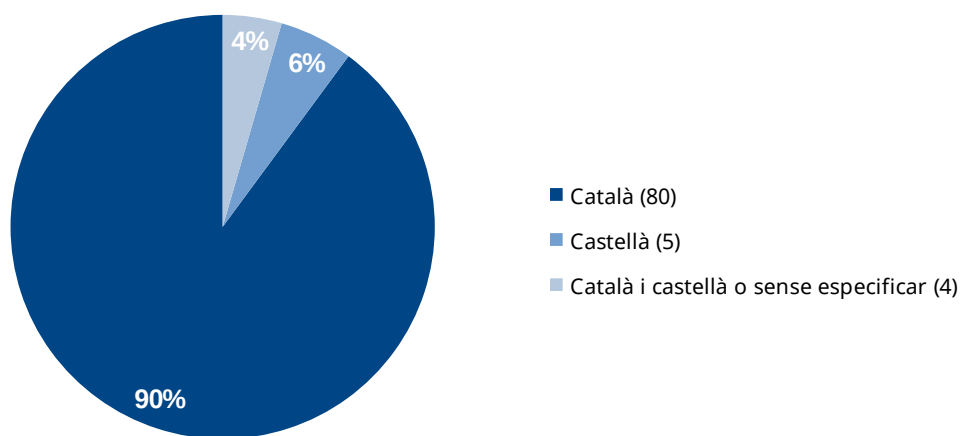
GRÀFIC 2. Casos registrats segons el tipus d'actuació requerida (total: 89)



Quant a la llengua afectada,² el gruix de casos registrats es refereixen a problemes relatius a l'ús de la llengua catalana (80, que suposen el 90 % del total); 5 casos fan referència al castellà (6 %), i 4 fan referència a les dues llengües oficials o bé no es refereixen a cap llengua en concret (4 %). El gràfic 3 reflecteix aquestes dades.

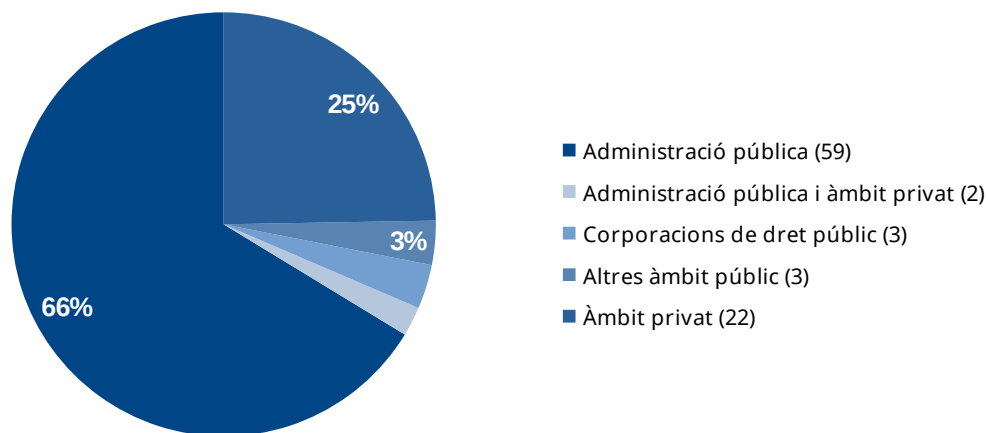
2. Aquesta informació s'amplia a l'apartat 2.2.

GRÀFIC 3. Casos registrats segons la llengua oficial a què fan referència (total: 89)



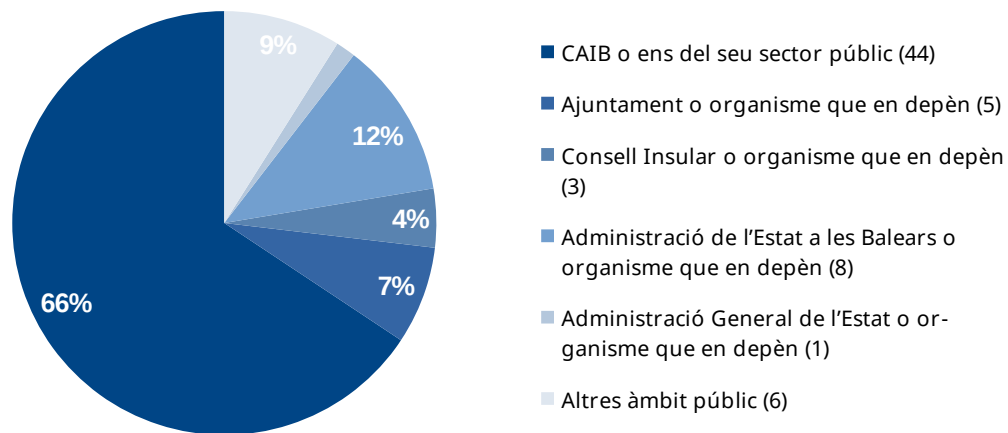
Per àmbits, el que ha generat més casos és l'Administració pública, amb 59 de 89 (66 % del total), mentre que en l'àmbit privat se n'han registrat 22 casos (25 %). Hi ha 3 casos que fan referència a corporacions de dret públic (3 %), 3 casos més que fan referència a altres entitats d'àmbit públic sense concretar (3 %), i 2 casos que afecten alhora l'Administració pública i l'àmbit privat. Aquestes dades queden reflectides en el gràfic 4.

GRÀFIC 4. Casos registrats segons l'àmbit (total: 89)



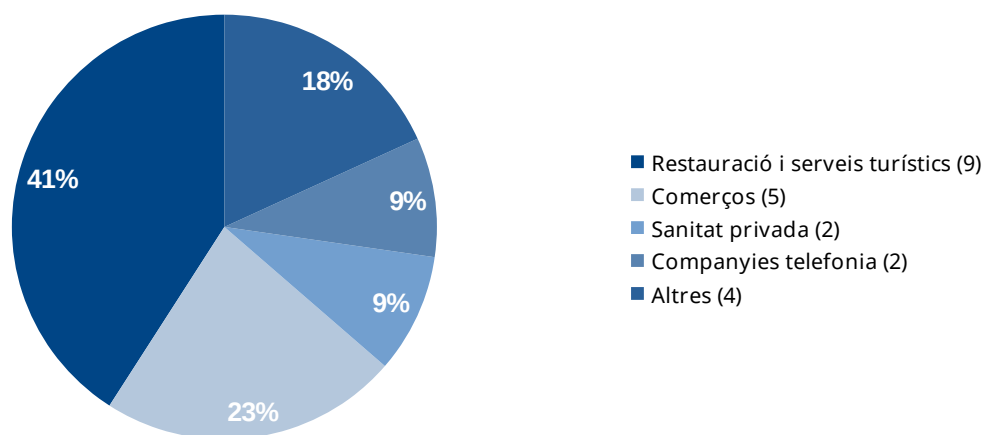
Dels 67 casos relatius a l'Administració pública (gràfic 5), n'hi ha 44 que afecten la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o organismes del seu sector públic instrumental; comporten el 66 % dels casos d'aquest àmbit. Quant a l'Administració local, hi ha 5 casos (7 %) que afecten algun ajuntament o organismes que en depenen i 3 (4 %) que afecten algun consell insular o organismes que en depenen. S'han registrat 8 casos (12 %) referits a l'Administració de l'Estat a les Balears o a organismes que en depenen i 1 més que afecta l'Administració General de l'Estat o organismes que en depenen. Finalment, hi ha 6 casos referits a l'àmbit públic de les Illes Balears, sense concretar.

GRÀFIC 5. Casos registrats que afecten l'àmbit públic (total: 67, inclosos 2 casos que també afecten l'àmbit privat)



Quant a l'àmbit privat (gràfic 6), es compten 22 casos. S'han registrat 9 casos produïts en l'àmbit de la restauració i serveis turístics, que suposen el 41 % dels casos de l'àmbit privat; 5 casos en el context de les relacions comercials (23 %); 2 casos (9 %) referits a l'àmbit sanitari privat, i 2 casos que afecten companyies de telefonia (9 %). Hi ha 4 casos (18 %) que s'han originat en contextos diversos: un despatx d'advocats, un centre concertat, una companyia elèctrica o el Bisbat de Mallorca.

GRÀFIC 6. Casos registrats que afecten l'àmbit privat (total: 22)

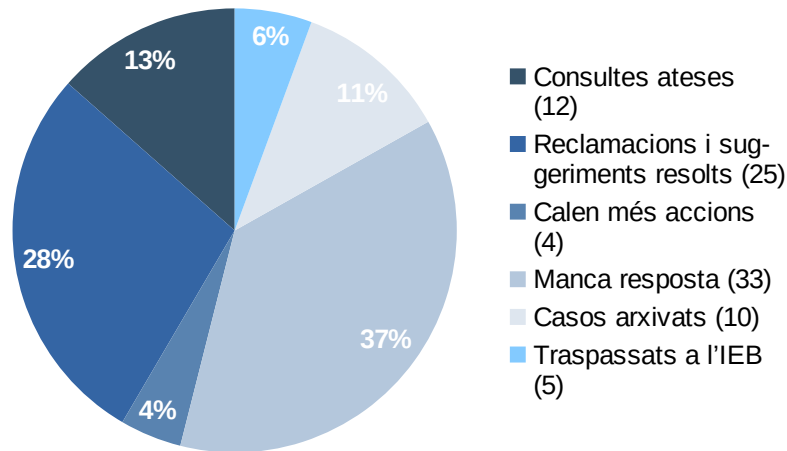


Quant a la tramitació dels casos, dels 89 casos que han generat, pròpiament, una actuació de l'Oficina, hi ha 12 consultes que es van atendre proporcionant la informació sol·licitada a l'interessat. 25 dels 89 expedients es van resoldre satisfactòriament, de manera que la causa de la vulneració dels drets s'ha corregit o bé s'ha obtingut una declaració o un compromís de l'altra part implicada en el sentit d'esmenar l'aspecte problemàtic. Així mateix, hi ha 4 expedients que, malgrat les diverses comunicacions mantingudes amb l'altra part, no es poden considerar resolts de manera satisfactòria, atès que encara són necessàries actuacions addicionals per part seva.

D'altra banda, hi ha 33 expedients sobre els quals l'Oficina va dur a terme totes les gestions possibles, però en el moment de redactar aquesta memòria no s'havia obtingut resposta de l'altra part, de manera que es van tancar per manca de resposta. Dels 15 expedients restants, 10 es van arxivar per diversos motius: les noves directrius polítiques preveien el tancament de l'Oficina (6 reclamacions d'ofici), hi havia expedients que no contenien la informació mínima necessària per poder actuar-hi (1), no tenien base jurídica (1) o eren un cas repetit (2). Sempre que ha estat possible, l'arxivament dels casos i el motiu s'ha comunicat a les persones interessades. Finalment, cinc expedients es van traspassar a l'Institut d'Estudis Baleàrics (IEB). D'aquests cinc casos, l'IEB en va resoldre un de manera satisfactòria; dos no es van arribar a tramitar, ja que

afectaven membres de l'anterior equip de govern, i un altre el va gestionar directament el Servei de Foment de l'Ús del Català. Pel que fa al cas restant, atès que es tractava d'un suggeriment anònim i no es disposava de dades de contacte, no es va arribar a tramitar.

GRÀFIC 7. Casos segons l'estat de la tramitació (total: 89)



Una vegada exposats els aspectes quantitius de l'activitat de l'Oficina corresponent a l'any 2023, en l'apartat següent s'ofereix una anàlisi de la casuística registrada durant aquest període, amb relació a la llengua de referència i per àmbits.

2.2. Casos tramitats segons la llengua de referència

Pel que fa a la llengua de referència, els 89 casos es distribueixen de la manera següent: 80 casos (90 %) fan referència al català, 5 casos (6 %) fan referència al castellà i 4 casos (4 %) fan referència al català i al castellà o bé no especifiquen cap llengua. Aquestes dades es mostren en el gràfic 3.

En el cas del català, dels 80 casos registrats per l'Oficina, 30 afectaven les comunicacions orals, 31 les comunicacions escrites, 8 tant les comunicacions orals com escrites, i 11 qüestions de retolació.

Pel que fa als 5 casos registrats referits al castellà, 4 fan referència a l'àmbit de l'educació, i en tots els casos es va donar resposta a l'interessat.

L'expedient restant afectava una entitat de dret públic, però es va arxivar per manca d'informació per tractar l'assumpte.

Quant als casos tramitats que impliquen simultàniament el català i el castellà, hi ha dues consultes, de les quals es va donar a l'interessat la informació sol·licitada. La primera feia referència a l'idioma dels tiquets que han d'emetre els restaurants a les Illes Balears i l'altra a la normativa lingüística aplicable a les administracions públiques.

2.3. Anàlisi de casos per àmbits

Encara que els casos relatius a les administracions públiques continuen sent els que presenten la proporció més elevada (el 69 % dels casos registrats), es manté un percentatge elevat de casos que afecten el sector privat (que arriben al 26 %).

En aquest apartat s'analitzen els casos registrats per l'Oficina sistematitzats per àmbits, començant pels que afecten l'Administració autonòmica. A continuació, s'analitzen els casos que afecten altres administracions públiques en dos blocs: la insular i local, d'una banda, i l'estatal, de l'altra. Tot seguit, es fa referència als casos que afecten una corporació de dret públic i un òrgan estatutari. Finalment, s'exposen els casos referits a l'àmbit privat.

ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA

Els casos referits a aquest àmbit registrats per l'Oficina són 44, que suposen el 66 % del total de casos registrats referits a l'Administració pública (vegeu el gràfic 5). D'aquests 44 casos, 29 s'han iniciat a instància de part i 15 d'ofici, dels quals se n'han arxivat 5 (3 reclamacions d'ofici no tramitades i 2 suggeriments anònims) per manca d'informació.

A continuació es detallen les circumstàncies dels expedients que afecten les conselleries del Govern de les Illes Balears.

- Conselleria competent en matèria d'educació: L'Oficina va registrar set casos que afecten la Conselleria d'Educació, dels quals hi havia cinc reclamacions (dues de les quals, d'ofici), un suggeriment anònim i una consulta. La consulta es va tancar una vegada proporcionada la informació sol·licitada a l'interessat. Les reclamacions afectaven les comunicacions orals i escrites dels centres educatius. Dues d'aquestes es van resoldre satisfactòriament, una de les reclamacions d'ofici no es va arribar a tramitar, de les dues restants es va comunicar als interessats la normativa aplicable i les gestions fetes, i el suggeriment anònim es va arxivar per manca d'informació.
- Conselleria competent en matèria d'afers socials: L'Oficina va registrar una reclamació que afectava aquesta conselleria, relativa a l'absència del català en els formularis que es posen a disposició dels ciutadans. Després de diverses gestions, finalment es va comprovar que els formularis estaven disponibles en llengua catalana.
- Conselleria competent en matèria d'agricultura i medi ambient: L'Oficina va registrar tres reclamacions (una de les quals, d'ofici) i una consulta que l'afectava. La consulta es va resoldre proporcionant a l'interessat la informació demanada. Les tres reclamacions feien referència a l'absència del català en les comunicacions escrites: una es va tancar per manca de resposta i respecte de les altres dues, es va informar a l'interessat del cessament de l'activitat de l'Oficina i que es tramitaria des de l'IEB. L'IEB no va tramitar, finalment, els casos, perquè feien referència a comunicacions de membres de l'anterior Govern.
- Conselleria competent en matèria de salut: L'Oficina va registrar un cas que afectava la llengua de redacció de les resolucions d'un servei d'aquesta conselleria, la qual era en castellà. Després de diverses gestions, es va corregir el problema i hi va haver un compromís d'enviar la resolució a l'interessat en català.

- Conselleria competent en matèria d'habitatge: L'Oficina va registrar una reclamació d'ofici que afectava la retolació, que es va resoldre de manera satisfactòria.
- Conselleria de Presidència: L'Oficina va registrar una reclamació sobre l'absència del català en el tràmit per enviar texts al *Butlletí Oficial de les Illes Balears*. Es va confirmar amb el cap de servei que es tractava d'un error i es va comprovar que apareixia la versió en català.
- Conselleria competent en matèria de transició energètica, sectors productius i memòria democràtica — Palma International Boat Show: L'Oficina va registrar una reclamació sobre el fet que no existia una versió catalana de la pàgina web de l'esdeveniment. Després de diverses gestions per part de l'Oficina, es va donar per resolt satisfactòriament el cas una vegada comprovat que es podia consultar el web en català.

Pel que fa al sector públic instrumental de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, a continuació es detallen les circumstàncies dels 28 expedients, amb indicació succinta dels fets i els resultats obtinguts:

- IBSALUT: És l'organisme de l'Administració de la Comunitat Autònoma que més casos ha registrat durant l'any 2023, que acumula 21 sol·licituds d'actuació, les quals suposen un 23,5 % del total de casos registrats i el 47,7 % dels casos que afecten l'Administració autonòmica. Aquestes proporcions comporten una reducció respecte de les registrades el 2022. Entre aquests 21 casos, hi ha 17 reclamacions (8 de les quals, d'ofici), 2 consultes i 2 suggeriments. La majoria dels casos afecten les comunicacions orals (9), seguit dels casos que impliquen les comunicacions escrites (6), la retolació (4) i un cas que afecta tant les comunicacions orals com les escrites. Tots els casos fan referència a problemes amb l'ús de la llengua catalana. Val a dir que en 2 dels 21 casos hi ha implicats ens privats, concretament l'Hospital de la Creu Roja de Palma i l'Hospital Sant Joan de Déu (integrats a la Xarxa

Hospitalària Pública de les Illes Balears mitjançant un conveni amb el Servei de Salut).

Dels nou casos relatius a les comunicacions orals, sis es refereixen a circumstàncies en què el pacient havia hagut de renunciar a l'ús de la llengua catalana davant la manifestació del personal sanitari que no l'entenia. En tres d'aquests casos, la manca de competència havia anat acompanyada d'una actitud improcedent de qui prestava l'atenció al pacient. Els tres casos restants relatius a les comunicacions orals afecten la manca d'ús de la llengua catalana del personal d'Infosalut i del servei d'informàtica de l'IBSALUT.

Els aspectes que van ser objecte de reclamació o de suggeriment es van comunicar als responsables del Servei de Salut per diverses vies, amb un recordatori de la normativa a la qual havien d'ajustar el funcionament lingüístic de l'organisme, una explicació de les conseqüències que tenia per als drets dels ciutadans el fet de no adequar-s'hi i, quan era oportú, propostes d'actuació per reconduir el problema detectat. En cinc dels vint casos registrats, es va rebre una resposta indicativa que el problema detectat s'havia solucionat o era en via de solució. En set dels casos no es va obtenir resposta, de manera que no hi ha informació sobre les actuacions que eventualment s'haguessin duit a terme i els resultats obtinguts.

Finalment, vuit casos no es van arribar a tramitar —la majoria, reclamacions registrades d'ofici—, atès que el cap de servei de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics va cessar i es van traspasar els expedients a l'IEB. Quan l'IEB va poder reprendre l'activitat, es va considerar que, a causa del temps transcorregut, ja no era pertinent continuar la gestió d'aquests expedients.

- Transports de les Illes Balears: L'Oficina va registrar una reclamació d'ofici que afectava aquesta entitat la qual feia referència a la llengua per defecte del contingut de la pàgina web, que és el castellà. Atès el

caràcter d'ofici de la reclamació i que l'Oficina tenia previst cessar l'activitat, no es va arribar a tramitar l'expedient.

- Ports de les Illes Balears: L'Oficina va registrar una reclamació d'ofici que afectava la retolació, que, després de la gestió feta per part de l'Oficina, es va haver de tancar per manca de resposta.
- Fundació BIT: L'Oficina va rebre una reclamació referent a la llengua que apareix per defecte a l'aplicació Cita Prèvia GOIB. Després de les gestions oportunes dutes a terme per l'Oficina, l'aplicació va incorporar canvis en la llengua de l'aplicació i se'n va informar l'interessat.
- Escola Balear d'Administració Pública (EBAP): L'Oficina va registrar un suggeriment anònim que afectava l'ús exclusiu del castellà en la retolació de les oficines de l'EBAP a Palma. Es va arxivar perquè eren rètols situats als espais comuns de l'edifici, però no de les dependències de l'EBAP.
- Servei d'Ocupació Illes Balears (SOIB): L'Oficina va registrar dues reclamacions que afectaven aquesta entitat. La primera es referia a la manca d'ús de la llengua catalana en les comunicacions escrites que s'enviaven des de l'oficina del SOIB de Ciutadella. L'Oficina va dur a terme diverses gestions amb la direcció del SOIB i en va obtenir resposta positiva perquè l'incident no es tornàs a produir. L'altra reclamació era d'ofici i es referia a l'ús exclusiu del castellà en la retolació de les oficines de Palma. Després de diversos intents de comunicació amb el SOIB, es va tancar l'expedient per manca de resposta concloent.

ADMINISTRACIÓ LOCAL: AJUNTAMENTS, CONSELLS I ALTRES ENTITATS D'ÀMBIT LOCAL

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics va registrar un total de vuit casos que afectaven l'Administració local, dels quals cinc casos afectaven algun ajuntament o organisme que en depèn, tres casos que afectaven algun

consell insular o organisme que en depèn i un cas que afectava una mancomunitat de municipis. A continuació es detallen les circumstàncies dels expedients relatius als ajuntaments:

- Ajuntament d'Alaior: Afectat per una reclamació relativa a l'ús del castellà i català en determinats cartells instal·lats en el terme municipal. Transcorregut el termini del qual disposa per respondre, l'Ajuntament no havia informat l'Oficina de les iniciatives que eventualment hagués pogut dur a terme en relació amb la reclamació.
- Ajuntament de Palma: Afectat per una reclamació sobre la llengua dels cursos d'acció formativa que s'ofereixen com a alternativa al pagament d'una sanció, els quals només s'oferien en castellà. L'Ajuntament va respondre que aquesta classe de cursos no es podien oferir específicament en català o castellà a causa del nombre de sol·licitants i dels problemes d'organització interna, i que les sessions s'impartien en la llengua que majoritàriament coneixien els assistents. L'Oficina va insistir que s'havien d'oferir cursos en català no condicionats a la competència lingüística dels assistents.
- Ajuntament de Marratxí: Afectat per una consulta sobre la normativa lingüística aplicable a les xarxes socials de l'Ajuntament. L'Oficina va informar-lo de la normativa aplicable al seu cas.
- Ajuntament d'Eivissa: Afectat per una reclamació relativa a l'ús exclusiu del castellà en els texts redactats pels funcionaris. L'Oficina va fer diverses gestions amb el personal d'assessorament lingüístic de l'Ajuntament i es considera que l'expedient es va resoldre satisfactòriament.
- Ajuntament de Maó: Afectat per una reclamació relativa a la manca d'ús de la llengua catalana en una sanció per aparcar incorrectament al terme municipal. L'Oficina va efectuar diverses gestions amb l'assessor

lingüístic, però no es va rebre resposta concloent per part de l'Ajuntament.

Pel que fa a les sol·licituds d'actuació que afecten els consells insulars, s'indiquen tot seguit, juntament amb els resultats obtinguts en cada cas:

- Consell d'Eivissa: Afectat per una reclamació relativa al fet que la pàgina web de l'Escola Universitària de Turisme d'Eivissa, que depèn del Consell d'Eivissa, figurava únicament en llengua castellana. Es va comprovar que la pàgina web també estava disponible en llengua catalana i se'n va informar l'interessat. D'altra banda, es va registrar una reclamació d'ofici relativa a la falta d'ús del català a la centraleta del Consell d'Eivissa, sense resposta per part del Consell.
- Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) — Consell de Mallorca: Afectat per una reclamació sobre la llengua de resposta a un dubte plantejat per l'interessat, qui es va dirigir a l'IMAS en català i li van respondre en castellà. L'Oficina va rebre la resposta de l'IMAS que es donarien les instruccions pertinents per tal que les respostes fossin en llengua catalana.

ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT

Es tracta de nou casos que afecten l'Administració de l'Estat. D'aquests casos, hi ha una consulta l'Administració General de l'Estat fora de l'àmbit territorial de les Illes Balears, i els vuit casos restants són reclamacions que fan referència a l'Administració General de l'Estat a les Illes Balears.

La consulta feia referència al Registre de la Propietat Intel·lectual, organisme dependent del Ministeri de Cultura, concretament a la llengua que s'empra a l'aplicació ACCEDA en la resolució d'inscripcions d'obres. Després de diverses gestions i compromisos per part del Registre, no es va obtenir resposta concloent per part seva i l'Oficina va enviar un escrit de resposta a l'interessat amb les gestions fetes.

Quant a les reclamacions, una era d'ofici sobre retolació dependent de l'Autoritat Portuària, que no es va tramitar atesa la previsió de cessar l'activitat de l'Oficina. Dels set casos restants, quatre tenien relació amb comunicacions orals, en concret amb els problemes que havien tingut els ciutadans per expressar-se en català amb el personal a l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), a la Policia Nacional d'Eivissa, Correus i el Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE)) En els casos de l'AEAT, la Policia Nacional i el SEPE, els caps donaran les instruccions pertinents per complir la normativa aplicable en matèria de drets lingüístics, de manera que els consideram resolts satisfactòriament. Quant al cas de Correus, l'Oficina va dirigir un escrit a l'entitat, però no en va rebre resposta.

Per acabar, hi va haver dos casos que afectaven comunicacions escrites: Adreça Electrònica Habilitada Única (DEHú) i registres civils de Maó i Ciutadella, i un rètol principal de l'Aeroport de Palma (AENA). Tant el cas de la DEHú com el d'AENA es van tancar per manca de resposta concloent. El cas que afecta els registres civils de Maó i Ciutadella el va tramitar l'IEB.

ALTRES CASOS DE L'ÀMBIT PÚBLIC

L'Oficina va registrar tres reclamacions que afectaven corporacions de dret públic, dues de les quals d'ofici. Una d'aquestes reclamacions d'ofici es referia al Col·legi Oficial de Fisioterapeutes, però no es va tramitar, atès que es tenia previst el tancament de l'Oficina. Les altres dues reclamacions eren repetides i es referien a la falta de presència de la llengua catalana al Portal Notarial del Ciudadano.

D'altra banda, l'Oficina va registrar una reclamació que afectava la Mancomunitat Pla de Mallorca sobre la falta d'ús del castellà en els continguts de la seva pàgina web. D'aquest cas, es conclou que el fet que els continguts siguin només en català és correcte i que la seu electrònica està disponible tant en català com en castellà.

Finalment, es van registrar dos casos (dues reclamacions, una de les quals d'ofici) que afectaven la Universitat de les Illes Balears. Una d'aquestes afectava l'absència del català en les comunicacions escrites que s'enviaven als estudiants. L'altra feia referència al fet que no es respectava el percentatge mínim d'assignatures que s'han d'impartir en català, tal com diu la guia docent.

ÀMBIT PRIVAT

En aquest apartat s'amplia la informació relativa als 22 casos que afecten l'àmbit privat, als quals ja s'ha fet referència a l'apartat 2.1 (vegeu el gràfic 6). Es tracta de quatre consultes sobre la normativa relativa als usos i els drets lingüístics en aquest àmbit, a les quals es va respondre proporcionant als ciutadans la informació requerida. Així mateix, es van registrar quinze reclamacions, quatre de les quals registrades d'ofici, i tres suggeriments anònims.

Quant a la naturalesa de la comunicació relacionada amb el dret lingüístic, entre els 22 casos en què es va actuar hi predominen els relatius a les comunicacions orals: es tracta de quinze casos, dels quals tots es refereixen a l'ús de la llengua catalana. Hi ha quatre casos que afecten comunicacions escrites i un que afecta comunicacions tant orals com escrites. Finalment, hi ha dos casos que afecten etiquetatge de productes.

Dels nou casos registrats per l'Oficina relatius a restauració i serveis turístics, hi ha una consulta sobre la normativa aplicable a aquest àmbit i un suggeriment anònim (que es podria considerar reclamació) relatiu a un problema amb la comunicació oral en llengua catalana. Els set casos restants són reclamacions, dues de les quals d'ofici, que es refereixen a problemes majoritàriament en les comunicacions orals (6) i un problema amb la comunicació escrita. Impliquen les empreses o locals següents: Hotel Iberostar Cristina (S'Arenal), Baum Blanquerna (Palma), Bar Zaguán (Palma), Europcar (S'Arenal), Record Go, La Tagliatella (centre comercial Fan Mallorca), MDQ (Palma). En el moment de tancar la memòria, l'Oficina no havia rebut cap resposta informativa d'aquestes empreses sobre les mesures eventualment adoptades per esmenar el problema

comunicat. D'altra banda, l'Oficina es va posar en contacte diverses vegades amb l'empresa Prinz Hotels, SA (Prinsotel La Caleta) respecte a les circumstàncies en què es presta el servei als ciutadans, però no es va rebre cap resposta que permetés considerar l'expedient resolt de manera satisfactòria.

Quant als comerços, l'Oficina va registrar cinc reclamacions que afectaven les comunicacions orals en llengua catalana als establiments següents: el supermercat Es Bàsic, la pastisseria Fornaris i Leroy Merlin. En el moment de tancar aquesta memòria, no s'havia rebut resposta concloent de cap de les empreses esmentades. Així mateix, es va registrar una consulta sobre la normativa lingüística aplicable als establiments comercials, que es va resoldre proporcionant a l'interessat la informació sol·licitada. Finalment, es va registrar un suggeriment anònim relatiu a l'etiquetatge de productes per a animals del comerç Mallorca Barf Express.

Pel que fa a les companyies de telefonia, l'Oficina va rebre dues sol·licituds d'actuació que afectaven l'empresa Vodafone. Després de fer les comprovacions oportunes, es va comprovar que feien referència al mateix fet, de manera que una es va arxivar. L'Oficina es va comunicar diverses vegades amb l'empresa, però l'expedient es va tancar per manca de resposta concloent respecte de les gestions duites a terme.

Quant a la sanitat privada, l'Oficina va registrar dos casos: una reclamació i una consulta, que afectaven el grup Quirónsalud. L'Oficina va dirigir una carta al grup Quirónsalud, però no en va obtenir resposta. Així i tot, la consulta adreçada a l'Oficina era del mateix grup Quirónsalud i es referia a la normativa lingüística aplicable al seu personal, la qual cosa podria ser un indicatiu que l'empresa es va sentir interpel·lada per la qüestió.

Finalment, hi ha quatre àmbits de cadascun dels quals l'Oficina va registrar un únic cas. Es tracta de dues reclamacions, una de les quals d'ofici: una consulta i un suggeriment anònim. La consulta feia referència a la normativa lingüística en els centres educatius concertats, sobre la qual l'interessat va rebre una resposta informativa. El suggeriment anònim afectava el Bisbat de Mallorca,

concretament a la llengua en què s'oferien les misses a la parròquia del Terreno (Palma). L'Oficina s'hi va posar en contacte, però no va rebre resposta. Quant a les reclamacions, una feia referència a la companyia elèctrica Endesa XXI, de la qual l'Oficina no va rebre resposta, i l'altra afectava una advocada sobre la llengua del procediment d'un divorci. En aquest cas, després de diverses gestions per part de l'Oficina, l'advocada va manifestar predisposició a arribar a una entesa amb la clienta per exercir el dret a fer un ús normal del català.

2.4. Altres activitats de l'Oficina

A banda de la resolució de casos i l'atenció de consultes, durant l'any 2023 l'Oficina va dur a terme les actuacions següents:

- Divulgació d'informació sobre els drets lingüístics i la normativa que els empara.
- Manteniment de la pàgina web, que conté indicacions per tramitar sol·licituds d'actuació davant l'Oficina i proporciona informació sobre drets lingüístics i documents de referència: *oficinadretslinguistics.caib.cat*.
- Participació en els tràmits d'audiència normativa en què va intervenir l'antiga Direcció General de Política Lingüística (Projecte d'ordre per la qual s'estableixen les bases reguladores de les subvencions en matèria de polítiques actives d'ocupació gestionades pel Servei d'Ocupació de les Illes Balears).
- Col·laboració amb la central de Contractació per valorar la possibilitat d'incorporar clàusules lingüístiques en els contractes administratius derivats d'acords marc.

3. Conclusions

Les dades de l'any 2023 sobre la tasca de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics confirmen una realitat que ja s'havia posat de manifest entre 2020 i 2023: els ciutadans continuen trobant dificultats per fer servir amb normalitat la llengua catalana a les Illes Balears. Així i tot, el nombre de sol·licituds d'intervenció rebudes per l'Oficina ha estat inferior al de l'any anterior.³

Aquesta memòria posa de manifest que la situació dels drets lingüístics vinculats al català a les Illes Balears continua generant debat i reivindicacions entre diversos col·lectius. La major part de les queixes provenen de persones catalanoparlants que reclamen més protecció i visibilitat de la llengua, tot i que també hi ha una minoria que expressa preocupació pel fet que els drets dels castellanoparlants es podrien veure compromesos.

En aquest sentit, una qüestió en la qual és pertinent detenir-se és el contingut de les actuacions registrades que tenen el castellà com a llengua de referència. Com ja s'ha esmentat, l'Oficina ha registrat només cinc casos, dels quals un es va arxivar per manca d'informació. Quatre d'aquests cinc casos fan referència a les comunicacions de caràcter general que els centres educatius adrecen als estudiants i els seus pares, i que es produeixen normalment en català, llengua pròpia d'aquests centres. L'exposició a comunicacions generalitzades en català comporta que tenguin una presència pública normalitzada en la societat, per facilitar-ne l'ús com a llengua pròpia.

Segons l'Estatut d'autonomia, tothom té dret a conèixer i fer servir el català, de manera que les persones que no hi estan habituades puguin aprendre'l i així integrar-se millor en la comunitat. Al mateix temps, aquest dret assegura que la comunitat local pugui fer un ús ple i públic de la seva

3. L'any 2022 l'Oficina va registrar un total de 156 sol·licituds d'actuació, de les quals 19 no es corresponien dins l'àmbit d'actuació de l'Oficina. Durant el 2023, l'Oficina va registrar 100 casos, dels quals 11 no es corresponien a l'àmbit d'actuació de l'Oficina.

llengua en tot el territori propi. Aquesta presència pública de la llengua catalana és fonamental per mantenir la cultura i reforçar la cohesió social a les Illes Balears.

Quant al gruix de les sol·licituds d'actuació registrades per l'Oficina, l'àmbit públic, tant autonòmic com local o estatal, és on trobam un nombre més elevat. Aquest fet pot ser indicatiu d'una societat cada cop més conscient del paper fonamental de la llengua en el sector públic i de la necessitat de garantir la seva presència en aquest àmbit. Així mateix, es posa de manifest que, tot i que existeix una normativa que regula els usos lingüístics a l'Administració pública, aquesta no sempre es compleix, de manera que pot ser necessari l'implement de mesures que garanteixin el respecte i ús del català en l'àmbit públic.

Pel que fa a l'Administració General de l'Estat, s'ha observat una manca de compromís efectiu amb el respecte dels drets lingüístics dels ciutadans de les llengües cooficials, la qual cosa posa de manifest la necessitat que l'Estat assumeixi la seva responsabilitat i adopti mesures efectives per assegurar que el català sigui respectat i utilitzat amb normalitat en tots els àmbits en què opera.

D'altra banda, proporcionalment amb l'any 2022, s'ha mantingut el nombre de casos referits a ens privats. Els resultats de la intervenció de l'Oficina en aquest àmbit han estat variats. L'experiència demostra que, després de comunicar una incidència i explicar les raons per les quals un usuari o client s'ha sentit tractat de manera inadequada pel fet d'impedir-li l'ús del català, algunes empreses hi reaccionen de manera positiva i prenen mesures per corregir la situació. En aquests casos, es veu que les accions informatives i persuasives són sovint efectives, sense necessitat d'imposar sancions. Tanmateix, aquesta estratègia té les seves limitacions, ja que en molts casos les empreses no fan arribar una resposta a l'Oficina. Per això, en situacions recurrents o greus en què es produeix un tracte inadequat per motius lingüístics, seria útil tenir una normativa sectorial que reguli l'ús de les llengües a la qual es pugui recórrer si altres vies no han funcionat.

A continuació, es resumeixen les principals àrees on els drets lingüístics generen conflictes:

Drets lingüístics en les institucions públiques

Moltes persones han reclamat una atenció adequada en català a l'Administració pública. Tot i que el català és llengua oficial a les Balears, els ciutadans sovint troben dificultats per ser atesos en català o rebre documents oficials en aquesta llengua, la qual cosa fa que sentin que els seus drets lingüístics no estan plenament garantits.

Drets lingüístics en l'educació

Part dels ciutadans reclamen més presència del català als centres educatius per protegir i fomentar-ne l'ús des de la infància, mentre que un nombre inferior considera que s'ha de donar més espai al castellà.

Drets lingüístics en l'àmbit sanitari

L'àmbit sanitari és un dels sectors en què més es reclama el respecte als drets lingüístics dels ciutadans que volen ser atesos en català. A les Illes Balears, alguns pacients denuncien que no sempre es poden expressar en català o rebre atenció en aquesta llengua quan van a centres de salut o hospitals, especialment per part de professionals que provenen de fora de les Balears. Això crea situacions incòmodes per als pacients que prefereixen utilitzar el català en consultes mèdiques, en les quals la comunicació és essencial.

Drets lingüístics en establiments comercials, de restauració i turístics

La majoria de les sol·licituds d'actuació rebudes per part de l'Oficina que afecten l'àmbit privat són d'aquest sector. Els ciutadans demanen que els comerços, restaurants, hotels i altres serveis destinats al turisme ofereixin atenció en català, a més de garantir la retolació en aquesta llengua. Això es veu com una manera de preservar la identitat cultural i de respectar els drets dels habitants locals. No obstant això, molts establiments, especialment aquells amb una gran afluència de turistes, tendeixen a prioritzar el castellà i altres llengües estrangeres, la qual cosa genera tensions sobre la visibilitat i l'ús del català en aquests espais.

Teòricament, la declaració d'oficialitat del català hauria de garantir als parlants d'aquesta llengua poder gaudir d'una seguretat lingüística plena quan es troben al territori de la pròpia comunitat lingüística. Això vol dir que l'haurien de poder emprar en qualsevol àmbit i circumstància. D'acord amb l'Estatut d'autonomia, és responsabilitat dels poders públics no només mantenir i reforçar la presència de la llengua pròpia de les Illes Balears en aquests àmbits, sinó també promoure'n l'ús en el conjunt de la societat.

En definitiva, les reclamacions sobre drets lingüístics a les Balears continuen reflectint un context complex, en què el català, tot i ser una llengua oficial i disposar d'un marc legal per a la protecció pròpia en l'àmbit públic, afronta desafiaments importants pel que fa a la seva implementació i garantia efectiva en la vida quotidiana. Aquestes situacions evidencien un conflicte de fons sobre el paper de les dues llengües oficials i el model de convivència lingüística a les Illes Balears. Tot i que la gran majoria de les queixes provenen de catalanoparlants que reclamen poder fer ús de la seva llengua amb normalitat, també s'han registrat algunes reclamacions per part de castellanoparlants que expressen preocupació pel tractament que reben en determinats contextos. Aquestes aportacions, tot i ser quantitativament menys significatives, també han de ser tingudes en compte per garantir un model de convivència lingüística basat en el respecte mutu i en la igualtat de drets.