

Oficina de Defensa
dels Drets Lingüístics
a les Illes Balears

MEMÒRIA
2024



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.....	10
2.3. Anàlisi de casos per àmbits.....	11
2.4. Altres activitats de l'Oficina.....	17
3. Conclusions.....	19

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 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:

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

A banda de resoldre casos i atendre consultes, l'Oficina duu a terme altres funcions, com la de divulgar informació sobre els drets lingüístics, col·laborar amb els òrgans o ens dependents de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears a fi de garantir els drets lingüístics dels ciutadans, participar en la proposta de mesures normatives encaminades a garantir aquests drets, assessorar sobre la matèria organismes i entitats de caràcter públic i privat, etc.

Aquesta memòria recull informació sobre les activitats de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears corresponents a l'any 2024. L'elaboració i la difusió

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>).

d'una memòria anual de l'activitat de l'Oficina estan previstes en 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. Finalment, la memòria es tanca amb unes conclusions finals elaborades a partir de la visió de conjunt dels casos atesos i l'experiència acumulada des que es va posar en marxa l'Oficina.

2. Activitat de l'Oficina

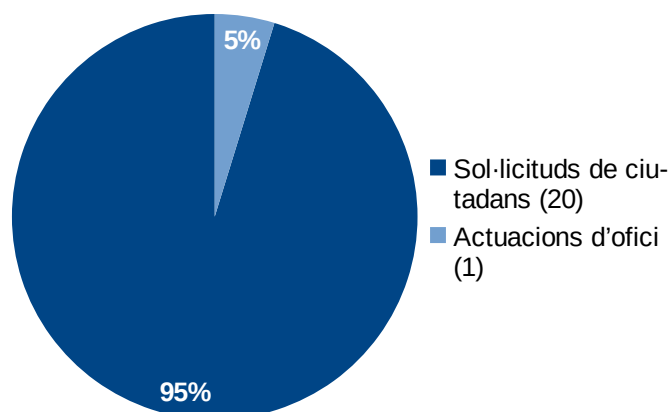
En aquest apartat s'ofereix informació sistematitzada sobre els casos atesos per l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2024. Els casos s'exposen classificats segons diferents criteris: el tipus d'iniciació, la naturalesa de les sol·licituds d'actuació ateses, la llengua i els àmbits afectats, etc.

2.1. Estadístiques de casos atesos

L'any 2024 l'Oficina va registrar un total de 26 casos, dels quals hi va haver 5 sol·licituds que no corresponia tramitar a l'Oficina, atès que no tractaven de drets lingüístics. A aquestes sol·licituds s'hi ha donat resposta per altres vies o es van derivar als organismes o entitats competents. Per tant, els casos atesos per l'Oficina durant l'any 2024 han estat 21.

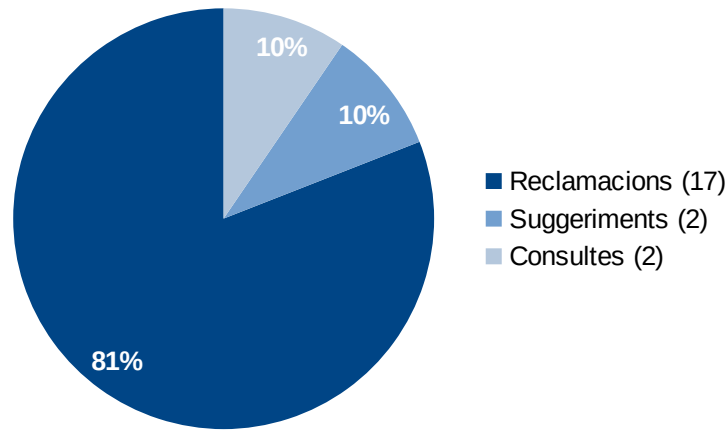
D'aquests 21 casos, 20 (el 95 %) s'han iniciat a partir de les sol·licituds formulades per ciutadans, mentre que 1 (el 5 %) s'ha iniciat d'ofici, a partir d'informació arribada a l'Oficina per mitjans de comunicació. Aquestes dades queden reflectides en el gràfic 1.

GRÀFIC 1. Casos registrats segons la forma d'inici (total: 21)



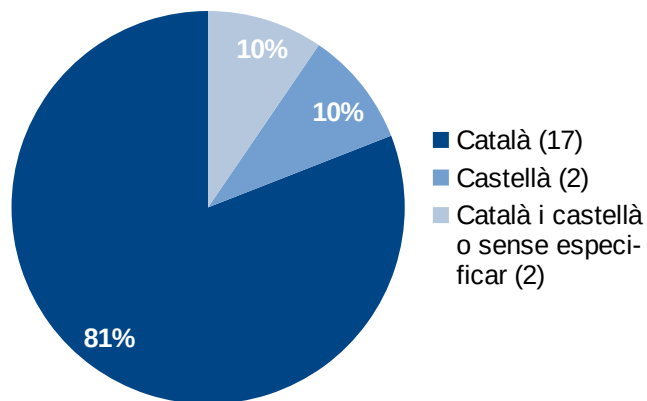
Pel que fa al tipus d'actuació requerida (gràfic 2), la majoria són reclamacions (17, que representen el 81 %). També s'han atès 2 suggeriments (10 %) i 2 consultes (10 %).

GRÀFIC 2. Casos registrats segons el tipus d'actuació requerida (total: 21)



Quant a la llengua afectada,² el gruix de casos registrats es refereixen a problemes relatius a l'ús de la llengua catalana (17, que comporten el 81 % del total); 2 casos fan referència al castellà (10 %), i 2 fan referència a les dues llengües oficials (10 %). El gràfic 3 reflecteix aquestes dades.

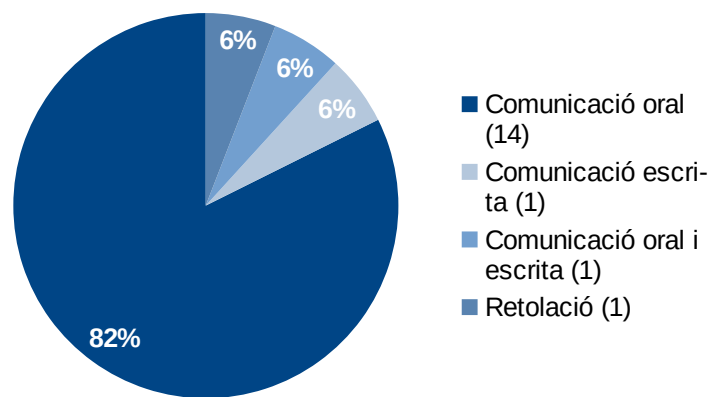
GRÀFIC 3. Casos registrats segons la llengua oficial a què fan referència (total: 21)



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

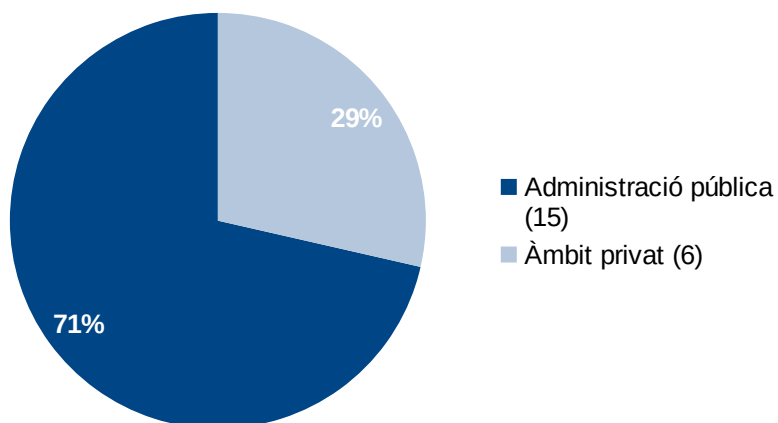
Pel que fa a la tramitació dels casos segons la naturalesa dels usos lingüístics associats als drets, hi ha una gran diferència entre les comunicacions orals, de les quals s'han registrat 14 casos, i les comunicacions escrites, de les quals només es compta 1 cas. Així mateix, hi ha 1 cas que afecta tant les comunicacions orals com escrites i 1 expedient que afecta la retolació.

GRÀFIC 4. Casos tramitats segons la naturalesa dels usos lingüístics associats als drets (total: 21)



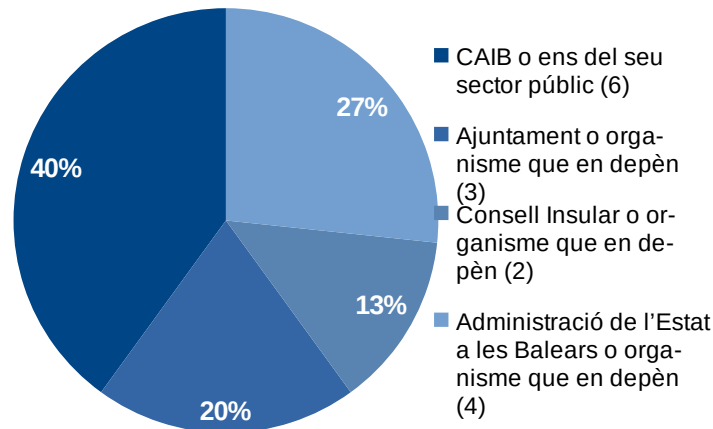
Per àmbits, la que ha generat més casos és l'Administració pública, amb 15 de 21 (71 % del total), mentre que en l'àmbit privat s'hi han registrat 6 casos (29 %). Aquestes dades queden reflectides en el gràfic 5.

GRÀFIC 5. Casos registrats segons l'àmbit (total: 21)



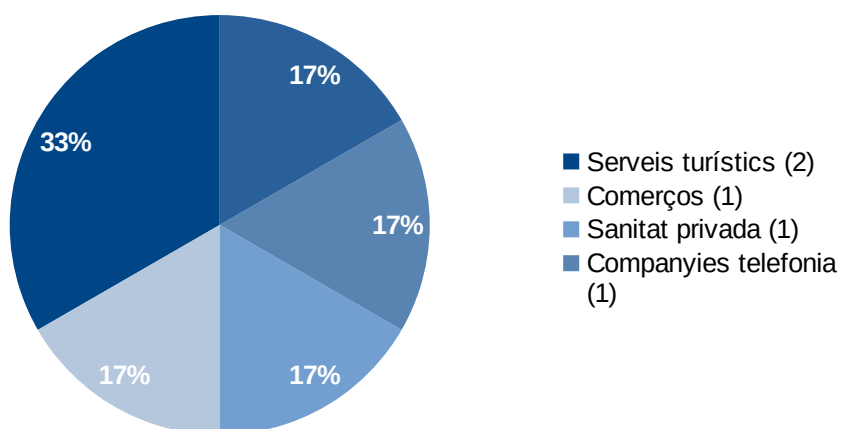
Dels 14 casos relatius a l'Administració pública (gràfic 5), n'hi ha 6 que afecten la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o organismes del seu sector públic instrumental; comporten el 40 % dels casos d'aquest àmbit. Quant a l'Administració local, hi ha 4 casos (27 %) que afecten algun ajuntament o organismes que en depenen i 2 (13 %) que atenyen algun consell insular o organismes que en depenen. S'han registrat 3 casos (20 %) que afecten l'Administració de l'Estat a les Balears o un organisme que en depèn.

GRÀFIC 6. Casos registrats que afecten l'àmbit públic (total: 15)



Quant a l'àmbit privat (gràfic 6), es compten 6 casos, que s'han originat en contextos diversos: 2 casos en l'àmbit dels serveis turístics, que impliquen el 38 % dels casos de l'àmbit privat; 1 cas en el context de les relacions comercials; 1 cas que afecta la sanitat privada; 1 cas que afecta una companyia de telefonia, i 1 cas relatiu a l'etiquetatge de productes que es comercialitzen en el territori de les Illes Balears.

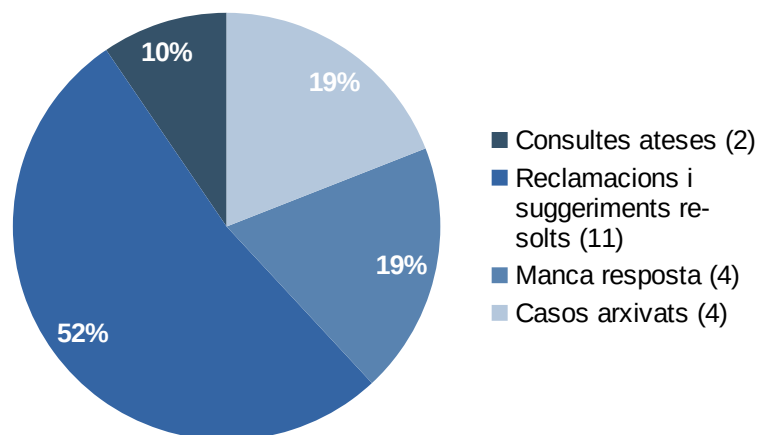
GRÀFIC 7. Casos registrats que afecten l'àmbit privat (total: 6)



Quant a la tramitació dels casos, dels 21 casos que han generat, pròpiament, actuacions de l'Oficina, hi ha 2 consultes que es van atendre proporcionant la informació sol·licitada a l'interessat. D'aquests 21 expedients, 11 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 per esmenar l'aspecte problemàtic.

D'altra banda, hi ha 4 expedients dels quals l'Oficina va dur a terme totes les gestions possibles, però en el moment de redactar aquesta memòria, el juliol de 2025, no s'havia obtingut resposta de l'altra part. Finalment, els 4 expedients restants es van arxivar per diversos motius: 3 per no tenir base jurídica, i 1 perquè no contenia la informació mínima necessària per poder actuar-hi. Sempre que ha estat possible, l'arxivament dels casos i el motiu s'ha comunicat a les persones interessades.

GRÀFIC 8. Casos segons l'estat de la tramitació (total: 21)



Una vegada exposats els aspectes quantitius de l'activitat de l'Oficina corresponent a l'any 2024, 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.

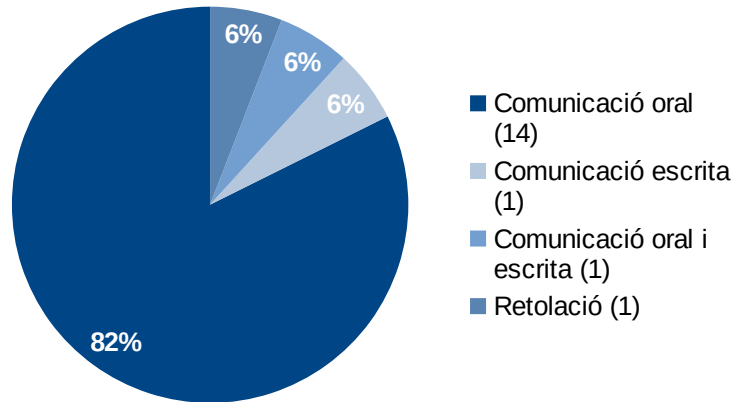
2.2. Casos tramitats segons la llengua de referència

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha experimentat una baixada important en el nombre de sol·licituds d'actuació registrades. Mentre que l'any 2023 l'Oficina va registrar 100 sol·licituds d'actuació, de les quals en va tramitar 89, l'any 2024 va registrar un total de 26 sol·licituds d'actuació, de les quals en va tramitar 21.

Pel que fa a la llengua de referència, els 21 casos es distribueixen de la manera següent: 17 casos (81 %) fan referència al català, 2 casos (10 %) fan referència al castellà i 2 casos (10 %) fan referència al català i al castellà. Aquestes dades es mostren al gràfic 3.

En el cas del català, dels 17 casos registrats per l'Oficina, 14 afectaven les comunicacions orals, 1 les comunicacions escrites, 1 tant les comunicacions orals com escrites, i 1 qüestions de retolació.

GRÀFIC 8. Casos registrats que afecten la llengua catalana (total: 17)



D'aquests 17 expedients, 9 es donen per resolts i en 5 l'Oficina hi va fer totes les gestions possibles, però no va obtenir resposta de l'altra part.

En els 2 casos registrats referits al castellà, 1 fa referència a les comunicacions escrites enviades per part de l'Administració de la Comunitat Autònoma en general, que es va arxivar després d'haver-li donat una resposta a l'interessat, i 1 fa referència a la publicació del temari d'una oferta pública de feina en castellà, que es considera resolt després d'haver-ho comunicat a l'entitat.

Quant als casos tramitats que impliquen simultàniament el català i el castellà, hi ha una consulta a la qual es va donar la informació sol·licitada per l'interessat i una reclamació que es va arxivar per manca de base jurídica.

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 71 % dels casos registrats), es manté un percentatge elevat de casos que afecten el sector privat (que arriben al 29 %).

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. Finalment, s'exposen els casos referits a l'àmbit privat. L'Oficina ha tingut en compte les respostes rebudes per part de les entitats fins al dia 29 de febrer de 2025.

ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA

Els casos referits a aquest àmbit registrats per l'Oficina són sis, que impliquen el 40 % del total de casos registrats referits a l'Administració pública (vegeu el gràfic 5). D'aquests sis casos, tots iniciats a instància de part, se'n va arxivar un després d'haver donat una resposta informativa a l'interessat, atès que l'Oficina no tenia competència per actuar-hi.

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

- Conselleria d'Educació i Universitats: L'Oficina va registrar dos casos que afecten la Conselleria d'Educació, que són dues reclamacions. La primera fa referència al servei d'autobús escolar que ofereix la Conselleria, en la qual es denunciava el fet que els conductors no parlaven la llengua catalana. La segona reclamació es referia al fet que una formació del Servei d'Inclusió per a la Comunitat Educativa (SICE) es va fer en llengua castellana, quan s'hauria d'haver impartit en català. L'Oficina va tramitar ambdós expedients. L'expedient de les formacions del SICE es considera resolt satisfactòriament, atès que van explicar que es va actuar de manera excepcional i tenien en compte el compromís amb la llengua catalana per a actes futurs. Així mateix, informem que en cap altra sessió informativa s'ha emprat una llengua alternativa a la catalana. Pel que fa a l'expedient de l'autobús escolar, després de diverses gestions amb la Conselleria i l'empresa que gestiona el servei d'autocars, l'empresa va respondre que es prendrien mesures per evitar futures vulneracions de drets lingüístics, de manera que el cas es va considerar resolt satisfactòriament.
- Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en general: L'Oficina va registrar una reclamació en la qual el ciutadà sol·licitava que totes les comunicacions que li dirigís l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes

Balears fossin en llengua castellana. L'Oficina va enviar un escrit al ciutadà en què se l'informava dels seus drets en aquesta matèria i es va arxivar l'expedient.

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

- Servei de Salut de les Illes Balears (IBSALUT): El 2024 només es va registrar una reclamació que afectava el Servei de Salut de les Illes Balears, la qual cosa implica una reducció molt important respecte de les 21 sol·licituds d'actuació registrades l'any 2023. La reclamació afectava les comunicacions orals per part d'un membre del personal de l'Hospital Son Espases. 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 han d'ajustar el funcionament lingüístic de l'organisme i una explicació de les conseqüències que té per als drets dels ciutadans el fet de no adequar-s'hi. L'expedient es considera resolt satisfactòriament, atès que actualment treballen per millorar els procediments relacionats amb l'atenció en llengua catalana. Paral·lelament, l'Oficina ha impulsat l'organització de cursos per al personal sanitari de l'IBSALUT.
- Consorci de Transports de Mallorca (CTM): L'Oficina va registrar una reclamació que afectava aquesta entitat, la qual feia referència al desconeixement de la llengua catalana per part dels conductors dels autobusos interurbans. L'Oficina es va posar en contacte amb l'entitat per tal de fer-li avinent la normativa aplicable a l'objecte de la reclamació i es va informar l'interessat de l'escrit de resposta del CTM. En la resposta van argumentar que el personal de conducció del TIB depèn directament de les empreses concessionàries del servei, les quals són, per tant, les responsables de la selecció i formació del seu equip. Des del CTM promouen la formació continuada del personal de les concessionàries en diferents matèries per tal de garantir un bon servei cap a l'usuari del transport públic, però és finalment l'empresa la responsable de dur a terme els cursos formatius. Així mateix, van sol·licitar a l'Institut d'Estudis Baleàrics (IEB) la possibilitat d'oferir un curs dirigit al personal de les empreses operadores del servei. L'IEB té prevista l'organització d'activitats formatives en català per a aquestes empreses.

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

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics va registrar un total de cinc casos que afectaven l'Administració local, dels quals tres casos afectaven algun ajuntament o organisme que en depèn i dos casos que afectaven algun consell insular o organisme que en depèn. A continuació es detallen les circumstàncies dels expedients relatius als ajuntaments:

- Ajuntament de Palma: Afectat per dues reclamacions. La primera feia referència a la llengua en què responien al telèfon des de la Policia Local de Palma, la qual es va arxivar per manca d'informació per part de l'interessat. La segona reclamació es referia a un rètol d'un edifici del centre de Palma, el qual figura en castellà. L'Ajuntament va respondre que l'edifici no és de la seva competència, de manera que es va tancar l'expedient.
- Ajuntament de Capdepera: Afectat per un suggeriment anònim sobre la llengua en què s'havia de publicar el temari d'una convocatòria per cobrir un lloc de feina al castell de Capdepera. L'Oficina va enviar un ofici al regidor de Cultura, Castell, Patrimoni i Fons Europeus de l'Ajuntament amb una sèrie de consideracions i es va arxivar l'expedient.

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 de Menorca: Afectat per una reclamació relativa al fet que les visites guiades a l'illa de Llatzeret, que depenen del Consell de Menorca, tot i que s'ofereixen en llengua catalana, no s'arriben a fer en aquesta llengua. L'Oficina va dur a terme diverses gestions en la tramitació d'aquest expedient. En primer lloc, es va dirigir tant al Consell de Menorca com a l'empresa que gestiona el servei. Després d'insistir diversos cops per tal d'obtenir una resposta concloent, el Consell va informar que l'entitat responsable de les visites a Llatzeret és la Fundació Foment del Turisme de Menorca, a la qual es va remetre l'ofici. La Fundació va enviar un escrit de resposta a l'Oficina en què justificava que la llengua de les visites fos el castellà i, davant aquest fet, l'Oficina hi va remetre un

nou escrit on es feien una sèrie de reflexions respecte de la importància d'oferir visites en llengua catalana. Amb això, es va tancar l'expedient.

- Consell de Formentera: Afectat per una reclamació relativa a una vulneració dels drets lingüístics del ciutadà per part d'una conductora del servei públic d'autobusos de Formentera. No hi va haver resposta per part del Consell de Formentera, però sí de l'empresa que presta el servei. Es va traslladar la resposta al ciutadà i es va considerar l'expedient resolt satisfactòriament, atès el compromís de l'empresa d'informar els treballadors dels drets lingüístics dels ciutadans, així com de l'existència de cursos de català.

ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT

Hi ha tres casos que afecten l'Administració de l'Estat, tots els quals fan referència a l'Administració General de l'Estat a les Illes Balears.

- Administració de justícia: L'Oficina va registrar una reclamació que afectava els Jutjats d'Inca quant a l'ús de la llengua catalana. L'Oficina va dirigir un escrit a la degana dels jutjats, la qual va respondre amb una sèrie de consideracions i les mesures que s'havien pres. L'expedient es considera resolt satisfactòriament.
- Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE): L'Oficina va registrar una reclamació que, inicialment, afectava el Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB), atès que es referia a l'absència de la llengua catalana en un apartat de la pàgina web del SOIB. No obstant això, després de diverses gestions, van comunicar que en aquell moment no podien esmenar el fet, ja que el Portal de tràmits en línia és un enllaç que redirigeix al catàleg de serveis al ciutadà i connecta amb la pàgina del Servei Públic d'Ocupació Estatal. Actualment, el SEPE es troba en procés d'elaboració d'un nou sistema que, previsiblement, permetrà accedir al contingut en les diferents llengües oficials, però sense data prevista.
- Autoritat Portuària de les Illes Balears: Afectat per una consulta sobre la normativa lingüística que hi aplica. Es va donar resposta a l'interessat amb la informació sol·licitada.

- Aeroports Espanyols i Navegació Aèria (AENA): L'Oficina va registrar una reclamació que afectava l'aeroport de Maó, concretament les comunicacions amb el personal de seguretat. Es van fer gestions amb l'empresa que presta el servei i se'n va donar la resposta a l'interessat. L'expedient es considera resolt satisfactòriament, atès el compromís de l'empresa de recordar al seu personal la normativa lingüística i de la importància d'exigir la identificació del personal que vulnera els drets lingüístics dels ciutadans amb l'objectiu de poder fer seguiment de les incidències ocorregudes.

ÀMBIT PRIVAT

En aquest apartat s'amplia la informació relativa als sis casos que afecten l'àmbit privat, dels quals ja s'ha fet referència a l'apartat 2.1 (vegeu el gràfic 6). Es tracta d'una consulta sobre la normativa lingüística aplicable a l'etiquetatge de productes que es comercialitzen a les Balears, a la qual es va respondre proporcionant a la ciutadana la informació requerida, i quatre reclamacions, una de les quals d'ofici.

Quant a la naturalesa de la comunicació relacionada amb els drets lingüístics, entre els sis casos en què es va actuar hi predominen els relatius a les comunicacions orals, llevat d'un cas que afectava l'etiquetatge de productes.

Dels sis casos registrats per l'Oficina, dos són relatius als serveis turístics, que afectaven les comunicacions orals en català amb els treballadors dels establiments de les empreses següents: Hotel Almirall Ferragut de Menorca (Hoteles Globales, SA) i Airport Parking Mallorca. L'Oficina va adreçar un escrit al responsable de cada empresa en què informava dels fets ocorreguts, la normativa aplicable al cas i amb una sèrie de reflexions respecte de l'ús del català. L'expedient es considera resolt satisfactòriament, perquè la responsable de l'establiment va informar l'Oficina que s'havien pres mesures per garantir l'atenció en català i va recordar al personal el protocol a seguir quan un client vulgui que l'atenguin en aquesta llengua. Pel que fa al cas que afecta l'empresa Airport Parking Mallorca, l'expedient també es considera resolt satisfactòriament per la presa de consciència de la importància de l'ús de la

llengua catalana per part del personal de l'establiment i la mostra de respecte cap a la llengua pròpia de les Illes Balears.

Quant als comerços, l'Oficina va registrar una reclamació que afectava la botiga Tezenis, que pertany al grup Calzedonia, on la reclamant no es va poder comunicar en català. L'IEB va adreçar un escrit als responsables del grup en el qual informava de la normativa aplicable i es feien una sèrie de reflexions respecte a l'ús de la llengua pròpia de les Illes Balears als establiments comercials. L'escrit de resposta de l'empresa, en què expressava presa de consciència del problema i les mesures que havia pres, es va considerar suficient per resoldre l'expedient satisfactòriament.

Pel que fa a les companyies de telefonia, l'Oficina va rebre una reclamació que afectava l'empresa Movistar. 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 dutes a terme.

Finalment, l'Oficina va registrar un cas que afectava la sanitat privada, en concret el grup Quirónsalud. L'Oficina va dirigir una carta al responsable territorial a les Illes Balears del grup Quirónsalud, però l'expedient es va haver de tancar per manca de resposta per part seva.

2.4. Altres activitats de l'Oficina

A banda de la resolució de casos i l'atenció de consultes, durant l'any 2024 l'Oficina va impulsar les actuacions següents:

- Organització de cursos per al personal de diferents àmbits de l'Administració pública afectats per sol·licituds d'actuació.
- Organització del curs de llenguatge jurídic català dirigit al públic en general.
- Coorganització amb la FUEIB d'un certificat de formació permanent en Legislació Lingüística i Drets Lingüístics per treballar el marc legal i jurisprudencial de la llengua catalana a l'Estat espanyol i els drets lingüístics, amb especial referència a la situació de les Illes Balears.

- Presa de contacte amb la Delegació del Govern amb l'objectiu de facilitar material formatiu i de sensibilització lingüística per als agents de la Policia Nacional i la Guàrdia Civil.
- Organització de cursos de català inicial per a estudiants de graus sanitaris (Infermeria i Fisioteràpia) amb l'objectiu d'acostar el català als futurs professionals sanitaris per tal de garantir un servei de més qualitat en el moment que iniciïn l'activitat professional.
- Difusió dels cursos de català de l'IEB.
- 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*.

3. Conclusions

Aquest any 2024, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics va experimentar un decreixement important en el nombre de sol·licituds d'actuació rebudes respecte de l'any anterior. Mentre que el 2023 l'Oficina va rebre un total de cent sol·licituds d'actuació, de les quals se'n van tramitar 89 —atès que la resta no es corresponien a l'activitat de l'Oficina—, l'any 2024 l'Oficina va registrar només 26 peticions, de les quals se'n van tramitar 21. Això implica una reducció del 74 %.

Aquesta disminució significativa en el nombre d'expedients tramitats per l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears entre 2023 i 2024 es podria atribuir a diversos factors, com poden ser la confusió generada entre els usuaris respecte del funcionament de l'Oficina o la redistribució dels recursos materials i personals.

Així i tot, els drets lingüístics a les Illes Balears encara és un tema de debat i fan generar reclamacions per part de diferents sectors de la població. La majoria de les reclamacions provenen de parlants de català que volen més protecció i presència de la seva llengua. No obstant això, també hi ha un petit grup de persones que consideren que els drets dels castellanoparlants podrien estar en risc.

L'exposició a comunicacions generalitzades en català per part de les administracions públiques comporta que tenguim 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 llengua en tot el seu territori. Aquesta presència pública de la llengua catalana és fonamental per mantenir la cultura i reforçar la cohesió social a les Illes Balears. Això no obstant, cal tenir en compte que ambdues sol·licituds d'actuació que tenen el castellà com a llengua afectada són en l'àmbit de les administracions públiques. Això evidencia el fet que s'ha de garantir tant la presència del català com la del castellà.

Pel que fa al volum de sol·licituds d'actuació registrades per l'Oficina, l'àmbit públic continua sent el sector on es concentra el nombre més elevat de casos. Això indica que les institucions públiques són les que més sovint presenten incidències relacionades amb els drets lingüístics. Aquesta tendència pot ser deguda a la major visibilitat i interacció de les administracions públiques amb els ciutadans, la consciència dels usuaris en relació amb els seus drets amb l'Administració, així com a la necessitat de garantir que els serveis públics es prestin en les llengües oficials de la comunitat.

D'altra banda, proporcionalment a l'any 2023, el nombre de casos referits a ens privats és molt semblant. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha obtingut resultats diversos en les seves intervencions. Quan es comunica una incidència i s'expliquen les raons per les quals un usuari o client s'ha sentit discriminat per no poder utilitzar el català, algunes empreses responen positivament i prenen mesures correctives. Això demostra que les accions informatives i de suport poden ser efectives.

No obstant això, aquesta estratègia té limitacions, atès que, sovint, les empreses no responen a les comunicacions de l'Oficina, la qual cosa impedeix una resolució satisfactòria dels incidents. Aquesta manca de resposta es pot deure a diversos factors, com ara la manca de consciència sobre la importància dels drets lingüístics o la falta de recursos per implementar canvis.