

2024

Informe de queixes lingüístiques de 2023

Anàlisi de les queixes ateses per la Plataforma per la Llengua l'any 2023 quant a la situació de la llengua catalana i els drets lingüístics dels parlants

Miquel Gil



Títol: Informe de queixes lingüístiques del 2023. Anàlisi de les queixes ateses per la Plataforma per la Llengua l'any 2023 quant a la situació de la llengua catalana i els drets lingüístics dels parlants.

Novembre del 2024

Barcelona

Plataforma per la Llengua

C. Sant Honorat 7, principal 1a

08002 Barcelona

93 321 18 03

www.plataforma-llengua.cat

Índex

Introducció	2
Anàlisi de les queixes lingüístiques	5
La quantitat de queixes al llarg dels anys	5
El sector públic i el sector privat	7
El territori	14
El sexe	18
El mitjà per presentar les queixes	19
L'àmbit	22
Les queixes per fets constitutius d'incompliment legal	28
Les institucions, organitzacions i empreses amb més queixes	35
Conclusions	40

Introducció

Plataforma per la Llengua disposa d'un servei d'atenció i assessorament a la ciutadania en matèria de llengua i de drets lingüístics. A través d'aquest mitjà, cada any arriben a l'entitat nombroses queixes. Els catalanoparlants perceben nombroses mancances en la normalització del català i denuncien discriminacions pel fet d'expressar-se en català. Les queixes són moltes i això en permet fer una anàlisi que posi llum a la situació del català i dels drets dels seus parlants. L'informe que esteu llegint, referent a les queixes del 2023, té aquesta funció i l'objectiu últim d'augmentar la consciència i sensibilització de la població. Forma part d'una sèrie que elabora Plataforma per la Llengua des de fa més d'una dècada.

L'informe de queixes lingüístiques de Plataforma per la Llengua beu d'una base de dades que l'entitat elabora amb la informació de cada cas que tracta. Això permet generar estadístiques referents a diferents factors: la quantitat de queixes, l'evolució d'aquesta quantitat al llarg dels anys, si fan referència al sector públic o el privat, l'administració o sector econòmic concernits, el territori on s'han esdevingut els fets... Aquests factors són analitzats en els diferents apartats d'aquest informe. Per facilitar-ne la comprensió, s'aporten gràfics i taules. Al final del document, s'ofereixen unes conclusions.

Per a la comprensió de les dades cal explicar, primer, cert context. Des del final de la Guerra de Successió, a començament del segle XVIII, moment en què els estats de la Corona d'Aragó són annexats a la Corona de Castella per «justo

derecho de conquista», el català ha estat objecte de minorització i prohibició estatal al sud dels Pirineus. L'Estat espanyol ha intervingut decididament per convertir el castellà, llengua autòctona i tradicional d'una part del seu territori, i habitual i familiar d'una part de la seva població, en la llengua «nacional» i «comuna» de tothom. A diferència d'estats com Suïssa, Bèlgica i el Canadà, l'Estat espanyol no ha deixat mai d'identificar-se amb una sola de les seves llengües i d'eleva-la tant simbòlicament com en drets dels parlants per sobre de les altres.

La intervenció estatal ha fet que des de mitjan segle XX pràcticament tots els parlants familiars d'altres idiomes sàpiguen parlar també el castellà. Això, sumat als moviments demogràfics que han dut molts castellanoparlants familiars als territoris tradicionals d'aquests altres idiomes, ha generat unes dinàmiques de minorització creixent del català. Si tothom sap castellà, però no tothom sap català, el català perd capital instrumental i esdevé redundant. A més, la repressió de les dictadures del segle XX va inhibir de l'ús del català a persones que se sospitava que no eren catalanoparlants d'origen, i això va desembocar en un hàbit dels catalanoparlants de canviar al castellà que encara s'arrossega avui dia. Les noves onades migratòries del segle XXI, generalment provinents d'altres continents, han trobat als territoris del domini lingüístic català una societat que funciona en bona mesura en castellà.

La dinàmica de minorització del català no és percebuda com un problema per aquelles persones que s'identifiquen amb la ideologia hegemònica a l'Estat espanyol. El nacionalisme espanyol és marcadament supremacista castellà i veu

en la diglòssia i la castellanització un signe de normalitat, si no de progrés. Aquesta ideologia té una forta penetració també entre els catalanoparlants, però no en la mateixa mesura a tots els territoris. Especialment a Catalunya, el nacionalisme espanyol ha tingut una forta contestació d'un nacionalisme alternatiu que valoritzava i reivindicava l'ús de la llengua autòctona. Molts catalans veuen amb preocupació i rebuig la situació de minorització de la seva llengua, i també rebutgen que s'intenti impedir que en facin un ús lliure i normal. En menor mesura, aquestes actituds apoderades també existeixen al País Valencià i a les Illes Balears.

El règim polític actual, basat en la Constitució del 1978, és menys obertament repressiu i exclusivista que els anteriors. En sintonia amb el nacionalisme espanyol hegemònic, el castellà continua essent l'única llengua oficial del conjunt de l'Estat, el seu ús és un dret de tothom i el seu coneixement és un deure constitucional de tots els ciutadans. Amb tot, com a concessió als nacionalismes alternatius, les altres llengües tradicionals poden ser també oficials als seus territoris respectius. Segons el Tribunal Constitucional espanyol, no és permès a les autoritats d'establir deures generalitzats de coneixement del català, però sí que poden establir-ne deures concrets per als funcionaris i els estudiants, i també poden reconèixer el dret d'usar-lo en diversos contextos.

Els espais per la igualtat, o quasiigualtat, que ha deixat oberts la Constitució espanyola del 1978, han generat processos de normalització lingüística a diferents comunitats autònomes. El coneixement de la llengua s'ha generalitzat, però no n'ha augmentat significativament l'ús. La llengua no s'ha recuperat a tots

els espais i registres, i de fet ha perdut l'hegemonia en alguns d'addicionals. Cal tenir en compte que la desigualtat constitucional limita fortament la normalització, i que també ho fa l'extensa legislació que reproduïx i reforça aquesta desigualtat.

La discrepància entre les expectatives de normalitat lingüística de molts ciutadans catalanoparlants i els límits i les mancances del procés de normalització i restitució genera descontentament. Aquest malestar és el motor de les queixes que rep Plataforma per la Llengua i la matèria primera d'aquest informe. El document ha de ser una eina per a la consciència lingüística i per a la sensibilització en els drets dels parlants. La consciència és el primer pas de la militància, de l'acció que és necessària si desitgem un canvi en les actituds. L'objectiu final és aconseguir la plena igualtat, que un catalanoparlant tingui els mateixos drets a Vic o a Xàbia que un castellanoparlant té a Burgos o un francòfon té a Ginebra. A aquest objectiu respon, en darrera instància, tota la feina discursiva de Plataforma per la Llengua.

Anàlisi de les queixes lingüístiques

La quantitat de queixes al llarg dels anys

Plataforma per la Llengua disposa d'un servei d'atenció i assessorament al públic en matèria de llengua. A través d'aquest servei, l'entitat rep de manera continuada queixes de persones que mostren insatisfacció amb l'estat de la llengua o amb situacions en què els seus drets han estat vulnerats o les seves expectatives, decebudes. El servei de queixes serveix a l'entitat per detectar

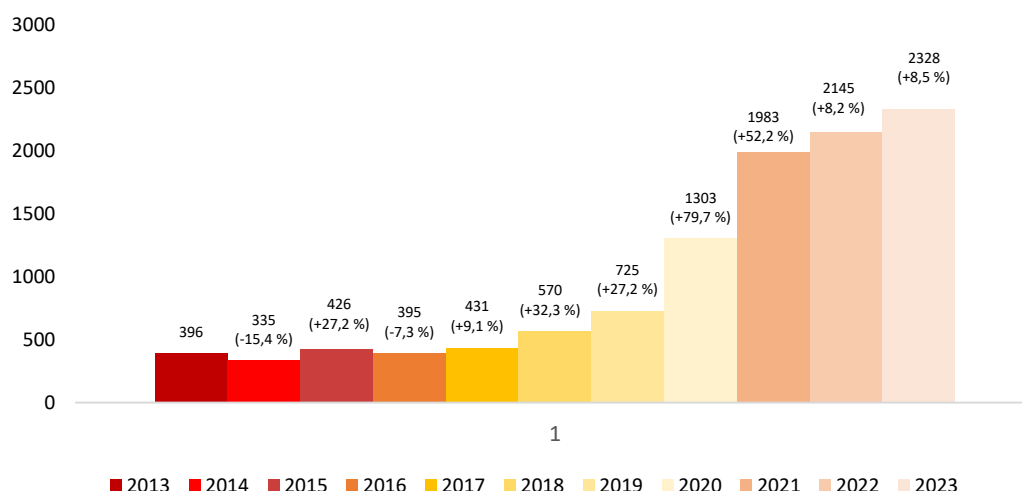
dèficits en la normalització lingüística. Des de l'any 2011, Plataforma per la Llengua recull la informació dels casos que atén, i des del 2013 ho fa de manera exhaustiva i parametrizada. El recull de les dades permet analitzar de manera més sistemàtica la situació de la llengua. Al llarg dels darrers anys, l'entitat ha elaborat informes per presentar al públic aquesta anàlisi.

Els primers elements d'interès en una anàlisi de les queixes lingüístiques són la quantitat i l'evolució al llarg del temps. El 2023, les queixes ateses per Plataforma per la Llengua van ser 2.328. Es tracta d'un augment del 8,5% respecte del 2022, quan van ser-ne 2.145. El creixement des del 2016 ha estat sostingut any rere any: 395 el 2016, 431 el 2017, 570 el 2018, 725 el 2019, 1.303 el 2020, 1.983 el 2021 i 2.145 el 2022. Abans, entre el 2013 i el 2016, la xifra s'havia mantingut estable al voltant d'unes 400 queixes anuals. Entre el 2016 i el 2023, l'augment ha estat del 489,4%.

Segurament, aquest augment s'explica per dues raons que es reforcen mútuament. Al llarg dels darrers anys, l'exposició mediàtica, la influència i el coneixement públic de Plataforma per la Llengua han augmentat significativament. Tant és així que, si el 2010 l'entitat tenia uns 2.000 socis, el 2024 en té més de 26.000. En la mateixa línia, els recursos que l'entitat ha invertit en el servei de queixes i en la seva coneixença entre el públic també ha augmentat. Per altra banda, també durant aquests anys la llengua ha guanyat centralitat en el debat polític. Ha augmentat la consciència que el català es troba en un moment difícil, d'emergència, i que la seva salut requereix un canvi en les actituds dels parlants i en la fermesa de les institucions. Aquesta consciència

duu a actituds més apoderades per part de molts catalanoparlants, i això facilita que es produeixin més situacions de discriminació directa. A més, una consciència més elevada també assegura que els ciutadans qüestionaran situacions que abans podien percebre com a normals o inevitables, i se'n queixaran. Com s'ha dit, tots dos factors, la creixent centralitat de Plataforma per la Llengua i la creixent centralitat de la llengua en el debat públic estan plenament relacionades i es reforcen mútuament.

Gràfic 1: Queixes ateses entre el 2013 i el 2023

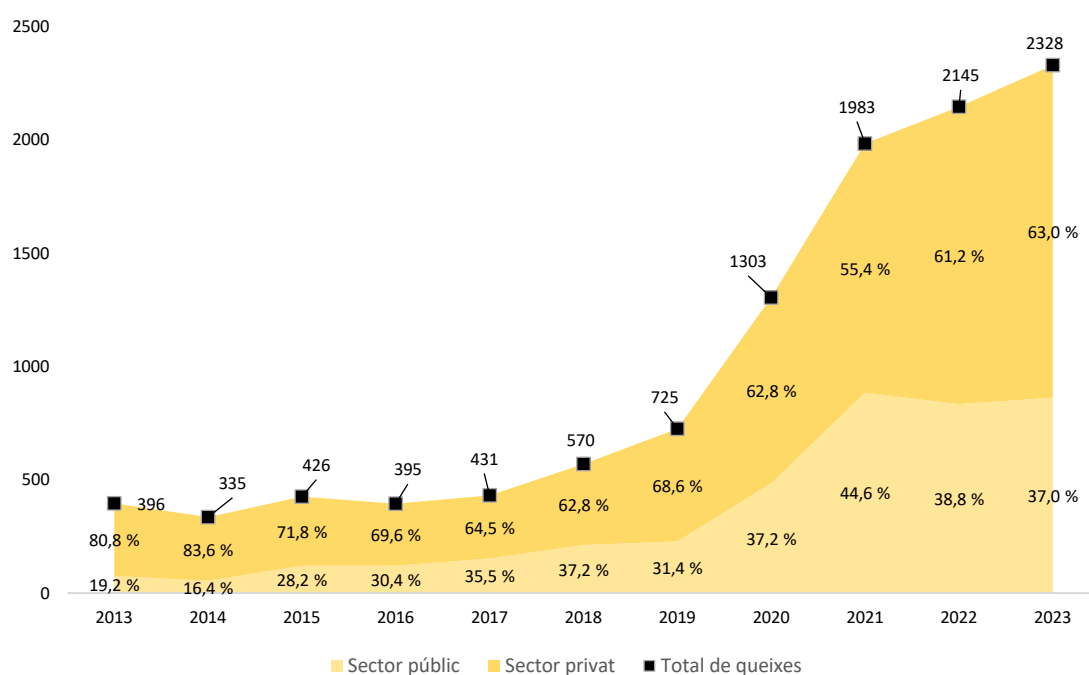


El sector públic i el sector privat

Un segon element cabdal en l'anàlisi de les queixes és si fan referència a fets i problemàtiques relacionats amb el sector públic o el sector privat. Algunes queixes es generen en el context de l'ús i el consum de béns i productes comercials, mentre que d'altres es produeixen en les relacions amb les administracions públiques. Des de l'inici de la recollida sistemàtica de la informació relativa a les queixes, el 2013, el sector que ha predominat ha estat

el privat. Al llarg dels darrers anys, amb l'augment del volum de queixes, les proporcions s'han estabilitzat. Amb alguna excepció, les queixes del sector públic solen representar un terç del total, mentre que les del sector privat en representen dos terços. El 2023, les primeres van ser el 37,0 %, i les segones, el 63,0 %.

Gràfic 2: Nombre de queixes ateses entre el 2013 i el 2023 per sector, públic o privat



En darrera instància, tant en el sector públic com en el sector privat la raó última de les queixes lingüístiques és la mateixa: l'hegemonia política d'una ideologia que relega la llengua catalana a una condició d'inferioritat. El nacionalisme espanyol majoritari i tradicional és, en el camp lingüístic i cultural, de caràcter supremacista castellà. Aquesta ideologia entén l'idioma tradicional de Castella com el «comú» d'Espanya i de tots els espanyols, al marge de si realment el tenen com a llengua familiar i habitual, i de si realment s'ha parlat de manera

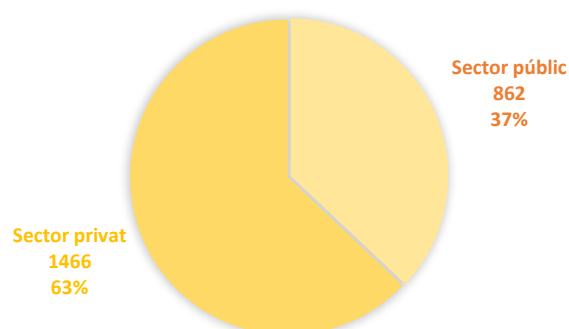
general als diferents territoris al llarg dels segles. L'expansió del castellà als territoris on s'han parlat històricament altres idiomes i el seu coneixement per part dels parlants nadius d'aquests territoris no es poden deslligar de la intervenció decidida d'un estat identificat amb el nacionalisme supremacista esmentat.

En el passat, les mesures per generalitzar el coneixement i ús del castellà eren més obertament repressives. El règim jurídic actual, per bé que menys invasiu, continua afavorint clarament el castellà tant en l'àmbit públic com en el privat. La Constitució espanyola del 1978 declara, en l'article tercer, que el castellà és la llengua oficial de tot l'Estat i proclama el dret de tothom d'usar-lo i el deure de tots els ciutadans de conèixer-lo. Els altres idiomes autòctons poden ser oficials als «territoris respectius», però, segons el Tribunal Constitucional espanyol, no pot existir cap deure general de conèixer-los, ni tan sols en aquests territoris.

Els òrgans centrals de l'Administració General de l'Estat funcionen exclusivament en castellà i els funcionaris públics de totes les administracions estan obligats a conèixer aquest idioma. En canvi, pràcticament tots els funcionaris estatals, també els que treballen a territoris amb cooficialitat lingüística, estan exempts del deure de saber cap llengua que no sigui el castellà. L'existència o no d'un deure dels funcionaris autonòmics i locals de conèixer les llengües pròpies dels territoris on treballen depèn de la legislació específica de cada lloc, però està sotmesa a límits, particularment al principi de «proporcionalitat». A més, les institucions generals de l'Estat han aprovat normes que intervenen a favor de la llengua castellana en l'àmbit privat de manera decisiva. Així, qüestions bàsiques de l'intercanvi comercial com

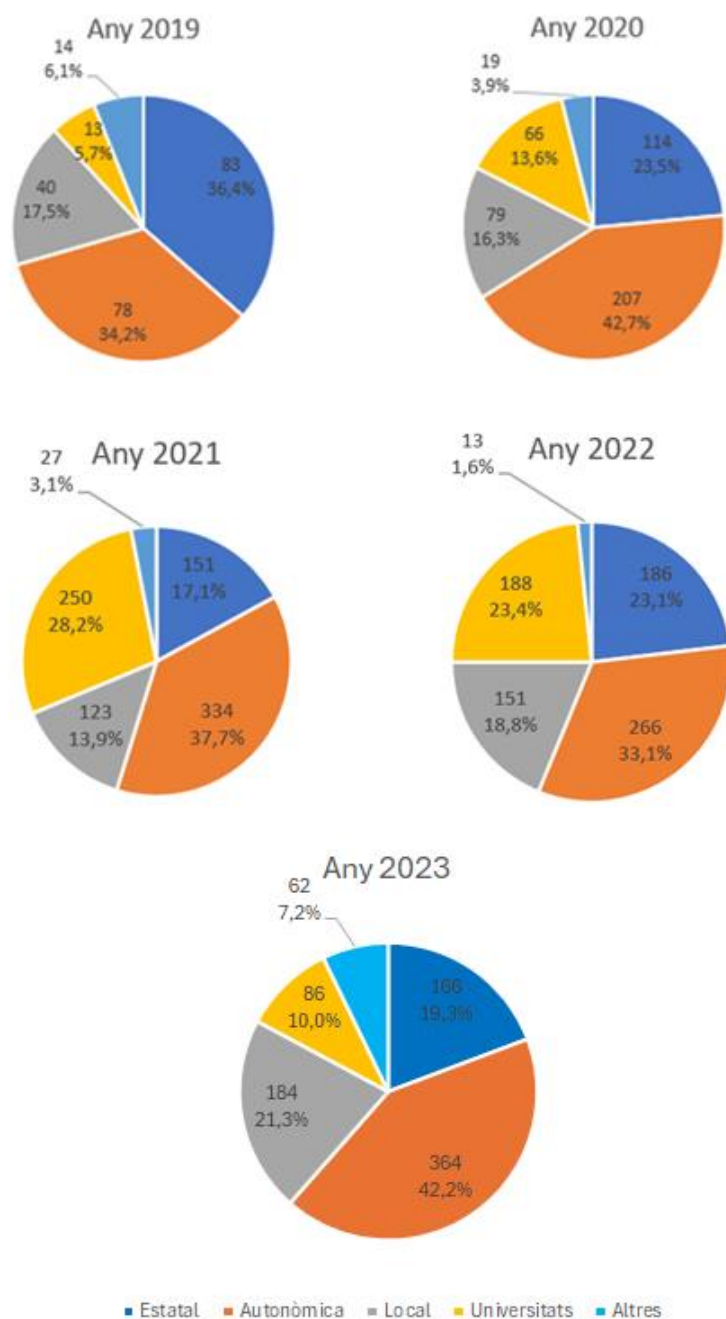
l'etiquetatge, els contractes o l'atenció de reclamacions han d'estar disponibles en aquest idioma. En alguns casos, la legislació autonòmica ha intentat ampliar aquestes garanties al català, però generalment ho ha fet de manera parcial o s'ha vist limitada per les interpretacions judicials.

Gràfic 3: Queixes per sector, públic o privat, el 2023



Si s'analitzen les queixes relacionades amb el sector públic, la tendència més notable durant els darrers anys és l'augment en el pes proporcional d'aquelles queixes vinculades a les administracions autonòmiques respecte de les estatals. El 2019, tots dos nivells administratius tenien una xifra pràcticament idèntica de queixes: 78 i 83, respectivament. El 2023, les autonòmiques eren 364 i les estatals, 166, augments del 366,7 % i del 100,0 %, respectivament.

Gràfic 4: Queixes del sector públic per administració entre el 2019 i el 2023



L'augment tan notable de les queixes relacionades amb les administracions autonòmiques està lligat molt específicament als serveis sanitaris. El 2023, 139 de les 364 queixes autonòmiques, el 38,2%, estaven relacionades amb la

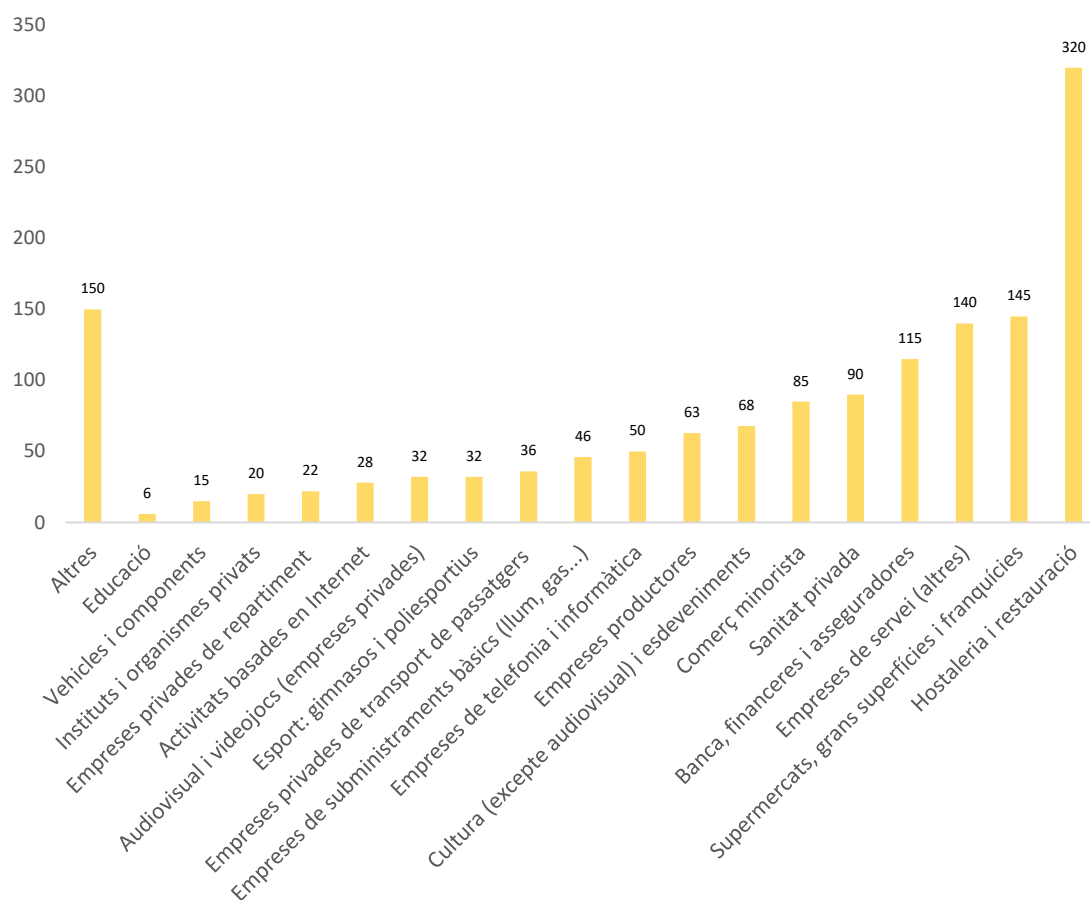
sanitat. Les comunitats autònomes tenen competències molt àmplies en matèria sanitària i es tracta d'un sector creixentment tensionat per les transformacions socials i demogràfiques. El creixement de la població ha dut a un increment en la demanda de professionals, que les administracions cerquen cada cop més a l'estranger. A això s'ha afegit certa deixadesa i desídia de les institucions. Allà on existeix un requisit de coneixement del català, no s'han implementat mecanismes efectius per garantir que tots els nous professionals acreditin un mínim domini d'aquesta llengua abans de començar a exercir la seva professió. En altres llocs, s'ha tendit directament a eliminar aquest requisit i tampoc no s'han establert mecanismes per garantir que els usuaris rebin l'atenció en català sense obstacles ni impediments.

El sector privat no es pot dividir de manera tan neta com el sector públic es pot dividir en funció del nivell governamental. Les classificacions possibles dels sectors econòmics són moltes. Amb tot, l'exercici de subdividir-lo no és sobrer, perquè aporta comprensió de la problemàtica lingüística. El 2023, les queixes del sector privat es van classificar a la base de dades de Plataforma per la Llengua en les següents categories: l'hostaleria i la restauració (320, el 21,8 %); els supermercats, les grans superfícies i les franquícies (145, el 9,9 %); les empreses de servei que no es poden classificar en altres àmbits (140, el 9,5 %); la banca, les financeres i les asseguradores (115, el 7,8 %); la sanitat privada (90, el 6,1 %); el comerç minorista (85, el 5,8 %); les empreses culturals i d'esdeveniments (68, el 4,6 %); les empreses productores (63, el 4,3 %); les empreses de telefonia i informàtica (50, el 3,4 %); les empreses de subministraments bàsics (46, el 3,1 %); les empreses privades de transport de

passatgers (36, el 2,5 %); les empreses d'esports (32, el 2,2 %); les empreses d'audiovisuals i videojocs (32, el 2,2 %); les activitats basades en internet (28, l'1,9 %); les empreses privades de repartiment (22, l'1,5 %); els instituts i organismes privats (20, l'1,4 %); els negocis de vehicles i components (15, l'1,0 %), i l'educació privada (6, el 0,4 %). Una darrera categoria «d'altres» incorporava totes les queixes que no es podien encabir en les altres categories (150, el 10,2 %).

La dada més rellevant d'aquesta classificació és que el sector de l'hostaleria i la restauració, amb més d'una queixa del sector privat de cada cinc, és, amb diferència, el sector econòmic que genera més descontentament entre la població catalanoparlant. Segurament, això s'explica pel fet que es tracta d'un sector econòmic en què no es requereix un alt nivell formatiu i en què, alhora, el tracte amb els clients és essencial. El sector de la restauració i l'hostaleria es nodreix en bona part de treballadors immigrants als quals se'ls ofereixen condicions salarials baixes i poques oportunitats formatives, per la qual cosa el seu coneixement del català depèn del grau d'exposició espontània.

Gràfic 5: Queixes relacionades amb el sector privat per sector econòmic el 2023



El territori

Des de la unió dinàstica de les corones de Castella i Aragó, no hi ha hagut un poder unitari de tots els territoris catalanoparlants que usi normalment la llengua catalana. Fins a la derrota dels estats de la Corona d'Aragó en la Guerra de Successió i la seva annexió a la de Castella el segle XVIII, el català va continuar essent llengua de les institucions i de les lleis, però com que aquestes institucions i lleis eren particulars de cada estat, el català es va veure sotmès a forces centrífugues.

Les societats dels territoris catalanoparlants també han desenvolupat identitats particulars i han tingut una evolució social i política marcadament diferenciada. Catalunya i les Illes Balears han estat molt homogèniament catalanoparlants fins al segle XX, mentre que el País Valencià és constitutivament bilingüe, amb un territori coster de predomini repoblador catalanoparlant i un interior de predomini repoblador aragonès o castellà.

A Catalunya, a final del segle XIX i començament del XX va emergir un nacionalisme particular que rebutjava el supremacisme lingüístic castellà inherent al nacionalisme espanyol, identificat amb les institucions generals de l'Estat espanyol i les oligarquies dominants. Per contra, al País Valencià i a les Illes Balears l'espanyolisme ha tingut menys oposició. A la Catalunya Nord, separada de la resta de Catalunya el 1659, el nacionalisme francès ha estat molt efectiu i durant el segle XX la transmissió intergeneracional del català es va trencar pràcticament de manera completa.

Les diferències històriques i sociològiques fan que el volum de queixes enviades a Plataforma per la Llengua variï molt territorialment. Invariablement, cada any Catalunya genera una proporció de queixes molt superior a la seva proporció d'habitants sobre el total del domini lingüístic. Si s'elabora un índex de representació territorial dividint la proporció de queixes generades en un territori per la proporció de població que hi viu, Catalunya (sense l'Aran, no catalanoparlant) tenia el 2023 un índex de l'1,7, mentre que les comarques catalanoparlants del País Valencià tenien un índex del 0,1; les Illes Balears, del 0,4, i el conjunt dels altres territoris catalanoparlants, del 0,1. Una representació

proporcional a la població seria de l'1. Aquestes xifres no són una anomalia del 2023: el 2022, Catalunya tenia un índex d'1,6; el 2021, d'1,7, i el 2020, també d'1,7.

La sobrerepresentació de Catalunya s'explica, amb tota seguretat, per la força que històricament hi ha tingut el catalanisme. Aquest nacionalisme contrahegemònic ha rebutjat històricament la jerarquia lingüística propugnada pel nacionalisme espanyol. Per bé que la diglòssia i la tendència a canviar al castellà han estat i són fenòmens majoritaris a Catalunya des de fa molt de temps, probablement han tingut més contestació en aquest territori que en altres llocs. Les campanyes dels darrers temps de Plataforma per la Llengua i altres actors socials a favor de mantenir la llengua amb tothom probablement tenen una recepció més bona entre una població més predisposada ideològicament a rebutjar el supremacisme lingüístic castellà.

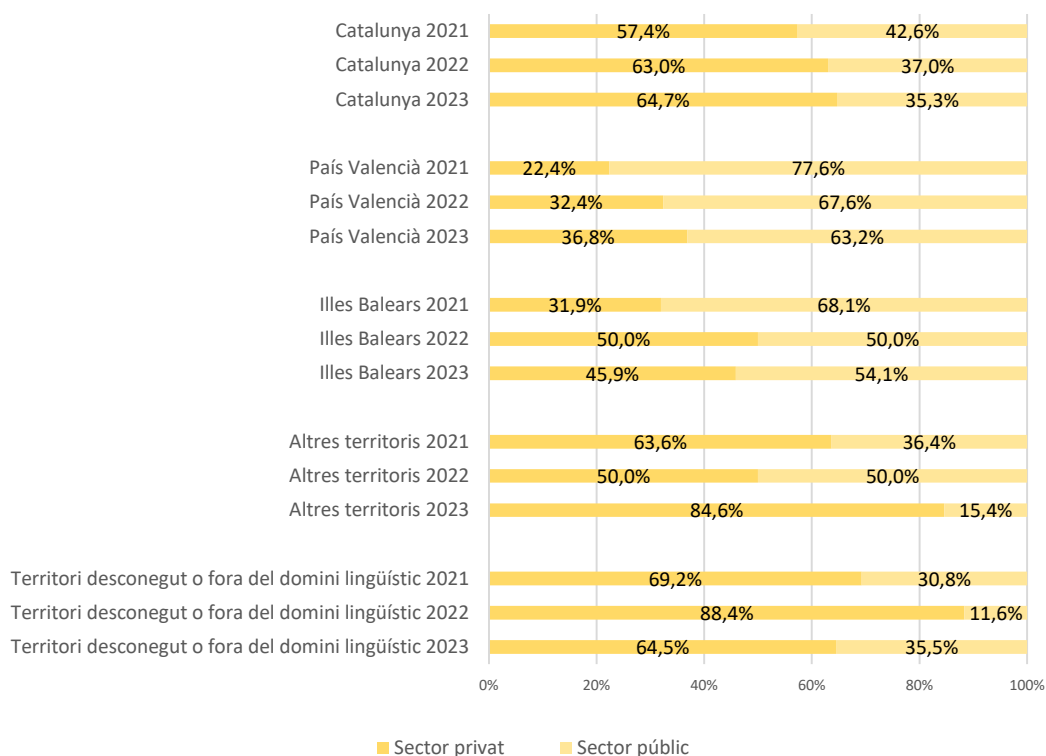
Taula 1 . Nombre de queixes i població a cada territori del domini lingüístic l'any 2023

Territori	Queixes	Població	Índex rep.	Canvi del 2023 respecte del 2022	Canvi del 2022 respecte del 2021	Canvi del 2021 respecte del 2020
Catalunya (sense l'Aran)	2.104 (91,6%)	7.891.467 (55,1%)	1,7	+0,1	-0,1	0
País Valencià (sense l'àrea de domini del castellà)	95 (4,1%)	4.550.747 (31,8%)	0,1	-0,1	+0,1	0
Illes Balears	85 (3,7%)	1.209.906 (8,5%)	0,4	0	0	0
Altres territoris	13 (0,6%)	664.188 (4,6%)	0,1	≈ 0	≈ 0	≈ 0
Territori desconegut o fora del domini lingüístic (inclou l'Aran i l'àrea de domini del castellà del País Valencià)	31	-	-	-	-	-
TOTAL	2.297 (100%) de 2.328	14.316.308 (100%)	1	0	0	0

Al marge de la quantitat de queixes, també s'observa una altra diferència entre territoris. A Catalunya, el sector privat és, en una proporció propera a 2 a 1, el que genera més queixes. El 2019 va generar el 69,9 % de queixes; el 2020, el 65,3 %; el 2021, el 57,4 %; el 2022, el 63,0 %, i el 2023, el 64,7 %. Al País Valencià, el sector públic és el que genera més queixes. El 2019 va generar només el 45,9 % de les queixes, però a partir de llavors hi va predominar: el 70,8 % el 2020; el 77,6 % el 2021; el 67,6 % el 2022, i el 63,2 % el 2023. A

les Illes Balears les proporcions han anat oscil·lant: el sector públic va generar el 62,1 % de les queixes el 2019; el 39,1 % el 2020; el 31,9 % el 2021; el 50,0 % el 2022, i el 45,9 % el 2023. És possible que la força més gran del nacionalisme autòcton a Catalunya dugui a actituds més exigents i, per tant, a reclamacions d'ús del català no només en el sector públic, on existeixen obligacions més clares, sinó també en el privat, on són més difuses.

Gràfic 6: Nombre de queixes classificades segons el territori i el sector, públic o privat



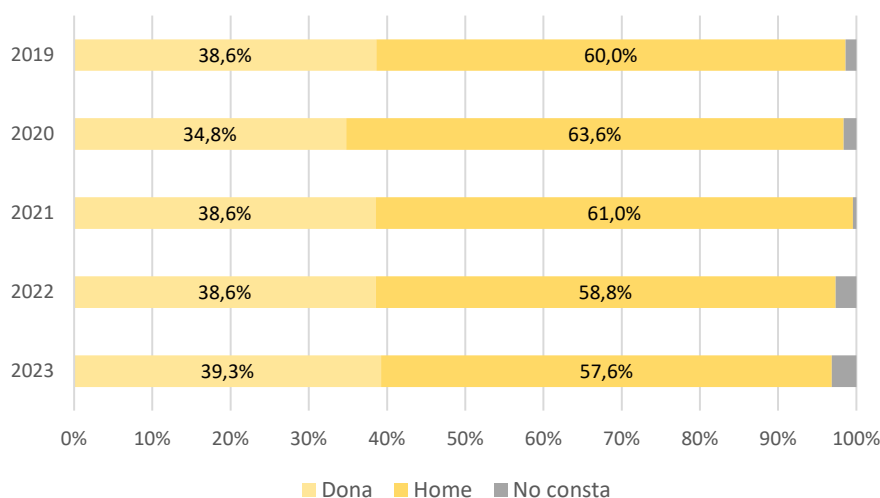
El sexe

L'estudi de les queixes al llarg dels anys permet concloure que el sexe és un condicionant important a l'hora de formular queixes lingüístiques. Durant els darrers anys, les queixes han augmentat de manera sostinguda. Tanmateix, les

proporcions entre sexes s'han mantingut estables. Els homes envien al voltant de sis de cada deu queixes, mentre que les dones n'envien al voltant de quatre. El 2019, la proporció va ser de 60,0 % a 38,6 %; el 2020, de 63,6 % a 34,8 %; el 2021, de 61,0 % a 38,6 %; el 2022, de 58,8 % a 38,6 %, i el 2023, de 57,6 % a 39,3 %. Els percentatges que falten són de queixes en què el sexe de l'usuari no era conegut.

No és possible, només amb aquestes dades, determinar què explica el comportament diferenciat entre homes i dones. Possiblement, les expectatives culturals i els valors associats a la masculinitat i la feminitat hi juguen un paper.

Gràfic 7: Queixes segons el gènere de qui les ha presentades entre el 2019 i el 2023



El mitjà per presentar les queixes

Plataforma per la Llengua rep les queixes lingüístiques a través de diversos mitjans. El més utilitzat és un formulari creat expressament a aquest efecte que

està disponible a la pàgina web de l'entitat. El 2023, el 61,8 % de les queixes es van formular per aquest mitjà. El 2022 n'havien estat el 55,1 %, i el 2021, el 51,2 %.

El segon mitjà més utilitzat és el correu electrònic. El 2023, el 21,5 % de les queixes es van formular per aquesta via. El 2022 n'havien estat el 24,1 %, i el 2021, el 25,9 %. Abans del 2021, aquests dos mitjans no es computaven separatament, però ja llavors eren, en conjunt, la via d'entrada de la gran majoria de les queixes. El 2019 van ser-ho del 81,7 %; el 2020, del 84,6 %; el 2021, del 77,1 %; el 2022, del 79,2 %, i el 2023, del 83,3 %.

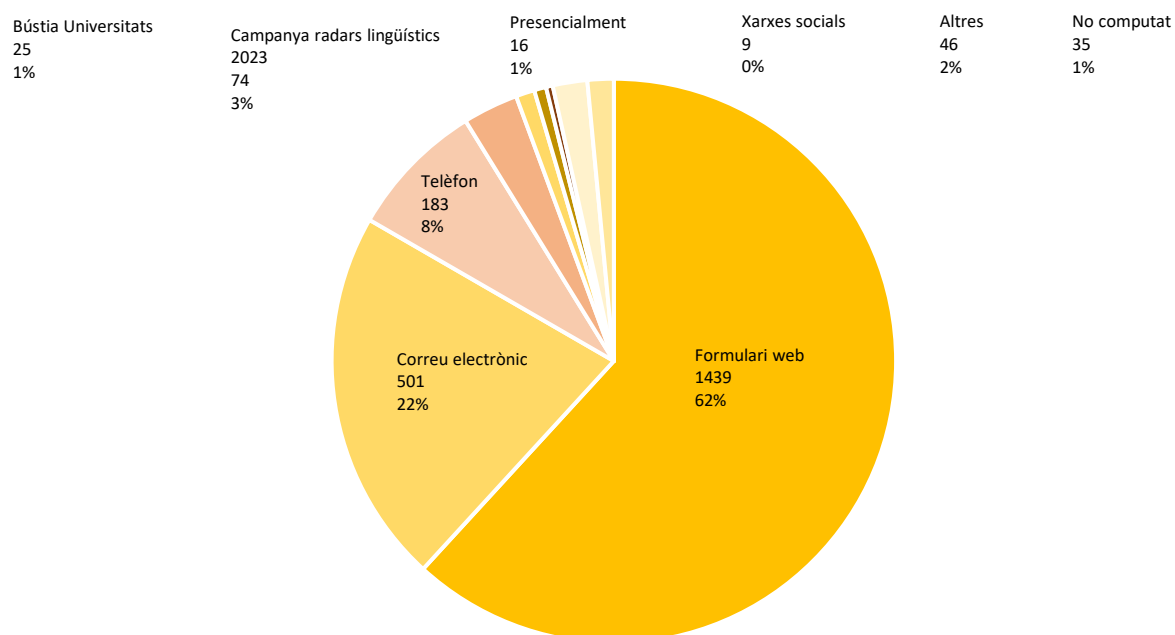
El telèfon va ser, el 2023, el tercer mitjà més utilitzat per formular queixes, però a molta distància dels altres dos: el 7,9 % de queixes es van presentar en una trucada telefònica. El 2022 van presentar-s'hi el 6,9 %; el 2021, el 9,7 %; el 2020, el 8,3 %, i el 2019, el 12,1 %. Les queixes presencials són escasses. El 2023 van ser-ne 16, el 0,7 %. El 2022 n'havien estat el 0,6 %; el 2021, l'1,7 %; el 2020, l'1,2 %, i el 2019, el 2,6 %. Es percep, doncs, una tendència a la baixa. Curiosament, qui presenta queixes presencialment no és generalment d'edat avançada, que es pugui pressuposar que té més temps lliure. De les 16 queixes presencials del 2023, 2 eren de persones entre 20 i 29 anys; 6, de persones entre 30 i 39 anys; 3, de persones entre 40 i 49 anys; 2, de persones entre 50 i 59 anys, i només 1 d'una persona de més de 60 anys. En 2 casos, l'edat no constava.

El 2023 es va fer per primera vegada una campanya de radars lingüístics, pensada per recollir queixes relacionades amb la senyalització a Catalunya. A través d'un *hashtag* a les xarxes socials, els usuaris podien enviar queixes a Plataforma per la Llengua per denunciar dèficits en la retolació als espais públics. A més, també podien enviar les queixes a un correu electrònic creat especialment en el marc d'aquesta campanya. A través d'aquesta iniciativa es van recollir 74 queixes, el 3,2 % del conjunt de l'any.

El 2023, Plataforma per la Llengua va habilitar per tercer any consecutiu una bústia de queixes universitàries per recollir el descontentament, sobretot, amb la manca d'oferta d'assignatures en català i amb la vulneració dels plans docents quant a la llengua d'impartició de les classes. El 2023 van arribar 25 queixes a Plataforma per la Llengua per aquesta via, moltes menys que el 2022, que en van ser 192 (el 9,0 %), i que el 2021, que van ser 183 (el 9,2 %). Cal dir que el 2023 moltes universitats han posat en marxa mecanismes per canalitzar aquest descontentament lingüístic, circumstància que ha contribuït a reduir l'activitat de la bústia de queixes de Plataforma per la Llengua.

Finalment, 9 queixes es van presentar el 2023 per mitjà de les xarxes socials, el 0,4 %. Cal tenir present, però, que Plataforma per la Llengua convida totes les persones que es queixen per aquest mitjà a formular una queixa més detallada per via del formulari web, i que només les que no ho fan són comptabilitzades com a queixants per via de les xarxes socials.

Gràfic 8: Queixes segons el mitjà en què s'han formulat el 2023



L'àmbit

A més de classificar les queixes en funció del sector –públic o privat–, de l'administració o del sector econòmic determinat, també és possible classificar-les en funció de l'àmbit material en què es produeixen els fets que són motiu de queixa. Per àmbit entenem una situació estereotipada: l'atenció, els missatges escrits, la llengua en què un producte electrònic està configurat... Una classificació per àmbits és eminentment oberta: hi ha moltes maneres legítimes de definir-los.

El 2023, Plataforma per la Llengua va ampliar la seva classificació per àmbits, anteriorment de nou categories i un «altres», i ara de tretze categories i un «altres». Per ordre en la quantitat de queixes que van generar, les noves categories eren: 1) l'atenció oral; 2) els cartells, la retolació i la informació

exposada al públic; 3) els webs i serveis en línia; 4) la llengua de la formació (classes, cursos, etc.); 5) l'atenció escrita; 6) la documentació oficial; 7) els contractes, els tiquets i les factures; 8) la publicitat; 9) la megafonia; 10) els mitjans de comunicació; 11) l'audiovisual i el cinema (excepte els mitjans de comunicació); 12) la toponímia; 13) l'etiquetatge i les instruccions dels productes. Com ja s'ha dit, una catorzena categoria incloïa les queixes que no es podien incloure en les altres categories.

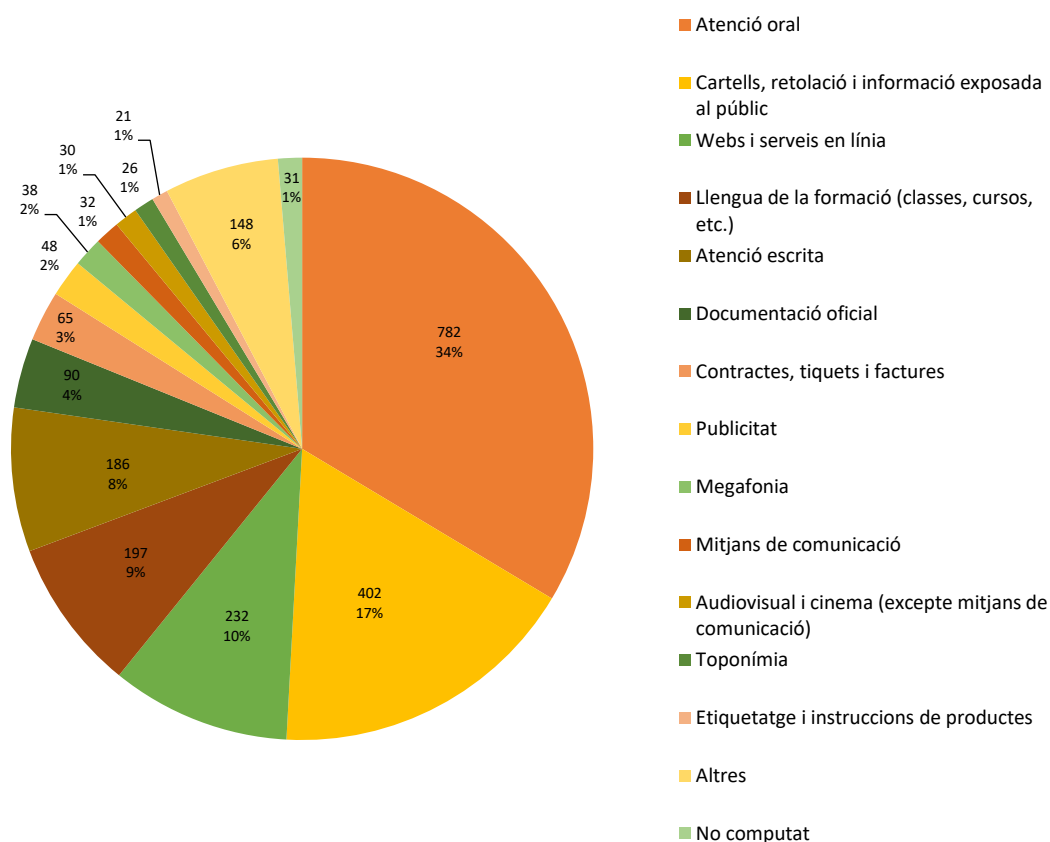
L'atenció oral va generar, el 2023, 782 queixes, el 33,6 % del total. Va ser l'àmbit que més queixes va generar. En contrast, l'atenció escrita va generar 186 queixes, el 8,0 %, i només va ser el cinquè àmbit amb més queixes. Abans del 2023, l'atenció oral i escrita formaven un sol àmbit en la classificació de Plataforma per la Llengua. El 2022 aquest àmbit va generar el 40,1 % de les queixes; el 2021, el 38,2 %; el 2020, el 33,8 %, i el 2019, el 41,1 %. En tots els anys menys el 2020, la proporció de queixes per l'atenció oral o escrita va ser semblant. Aquell any, la davallada de queixes d'aquest àmbit va coincidir amb un augment molt destacat de les queixes de webs i serveis en línia, que van passar del 15,9 % el 2019 al 22,9 % el 2020, i que van tornar a baixar al 13,9 % el 2021 i al 9,6 % el 2022. El 2023, aquest àmbit de webs i serveis en línia es va mantenir intacte i va generar el 10,0 % de les queixes, 232, xifra que el deixava en tercera posició. La singularitat del 2020 s'ha d'explicar per la pandèmia global de coronavirus, que va limitar molt el contacte entre persones i, per tant, l'atenció oral.

El 2023, el segon àmbit que més queixes va generar va ser el dels cartells, la retolació i la informació exposada al públic. Va generar 402 queixes, el 17,3 % del total. Es tracta d'un augment respecte a l'any anterior, quan aquest àmbit era lleugerament diferent i rebia el nom de «informació exposada al públic, retolació i megafonia». El 2022, aquest àmbit va generar el 15,5 % del total de queixes. Les queixes de cartells, retolació i informació exposada al públic poden fer referència a l'absència del català en aquests elements visuals (la majoria), o també poden denunciar-hi un ús deficient o la seva subordinació visual a altres idiomes.

El quart àmbit en importància el 2023 va ser la llengua de la formació, que fa referència a l'absència de català en classes i cursos, o a un canvi de llengua d'una classe o un curs inicialment anunciat en català. Va generar 197 queixes, el 8,5 % del total. En anys anteriors, les queixes per la llengua de la formació quedaven subsumides en un àmbit més ampli, «la llengua del producte», que el 2022 va reunir el 14,9 % de les queixes.

La resta d'àmbits van reunir, el 2023, menys del 5,0 % de queixes cadascun, com havia passat el 2022 i el 2021. El 2023, la documentació oficial va generar el 3,9 % de queixes (90); els contractes, tiquets i factures, el 2,8 % (65); la publicitat, el 2,1 % (48); la megafonia, l'1,6 % (38); els mitjans de comunicació, l'1,4 % (32); l'audiovisual i cinema, l'1,3 % (30); la toponímia, l'1,1 % (26), i l'etiquetatge i les instruccions, el 0,9 % (21). En total, aquests vuit àmbits van generar el 15,1 % de les queixes. El 6,4 % de les queixes feien referència a fets no coberts per les altres categories, i l'1,3 % no es van poder computar.

Gràfic 9: Queixes per àmbit el 2023



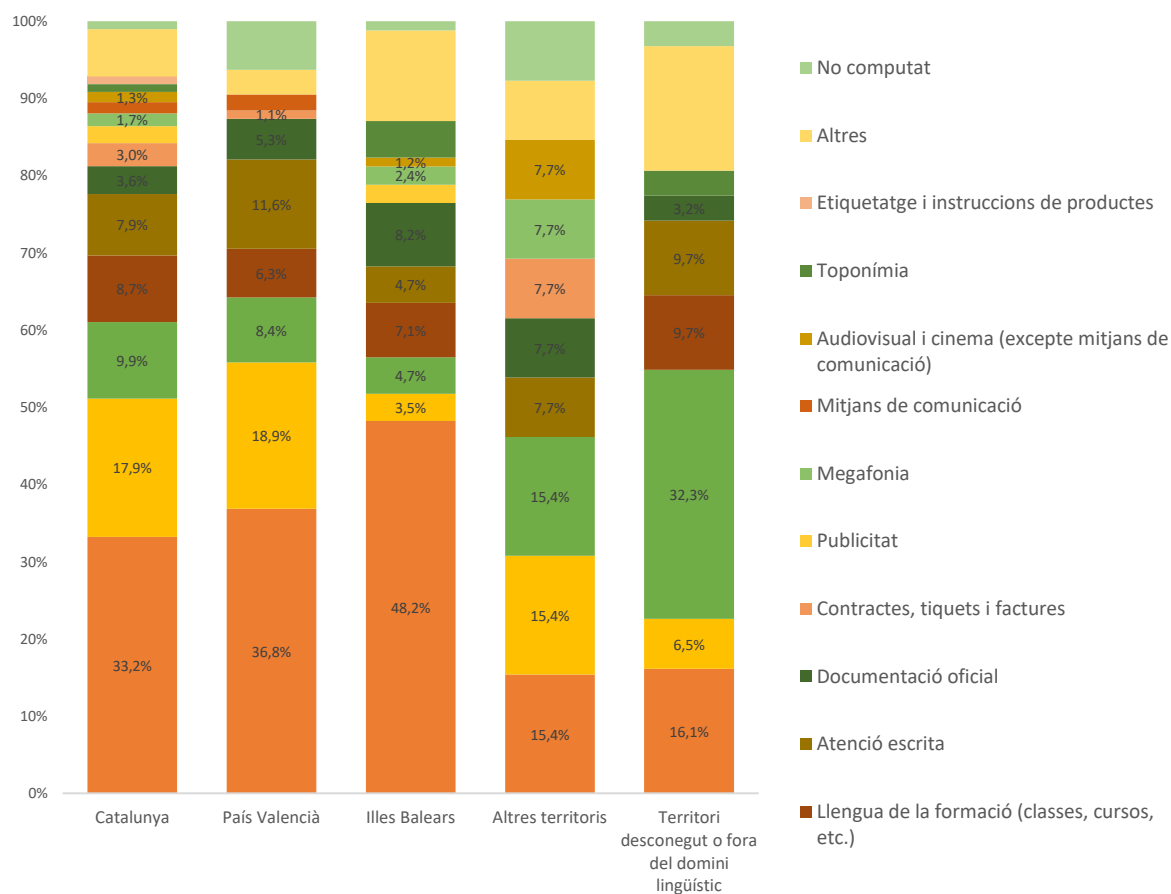
Als tres principals territoris del domini lingüístic l'atenció oral és clarament l'àmbit que genera més queixes any rere any. El 2023, a Catalunya un terç de totes les queixes eren per l'atenció oral: el 33,2 %, 699 de 2.104. Al País Valencià representaven el 36,8 %, 35 de 95. A les Illes Balears, el percentatge s'enfilava al 48,2 %, 41 de 85. L'any 2022, l'atenció oral i l'escrita formaven un sol àmbit, que també era el que generava més queixes a tots tres grans territoris: el 39,6 % a Catalunya, el 45,6 % al País Valencià i el 48,5 % a les Illes Balears. El 2021, el 2020 i el 2019, aquest àmbit de l'atenció també era el més generador de malestar a tots tres territoris.

El 2023, a Catalunya el segon àmbit amb més pes era el dels cartells, la retolació i la informació exposada al públic: va generar 377 de 2.104 queixes, el 17,9 %. Al País Valencià, la proporció era semblant: el 18,9 %, 18 de 95 queixes. En canvi, a les Illes Balears aquest àmbit era residual: només va generar 3 de les 85 queixes, el 3,5 %. En aquest darrer territori, el segon àmbit en importància era el de la documentació oficial, amb 7 de 85 queixes –el 8,2 %–, seguit de prop per l'àmbit de la llengua de la formació, amb 6 de 85 queixes –el 7,1 %.

A Catalunya, el tercer àmbit en importància eren els webs i els serveis en línia (9,9 %). Malgrat que la proporció de queixes d'aquest àmbit era semblant al País Valencià (8,4 %), allà el tercer àmbit en importància era el de l'atenció escrita (11,6 %). A Catalunya, aquest àmbit era només el cinquè en importància (7,9 %), i el quart era el de la llengua de la formació (8,7 %).

Pel que fa a les queixes dels territoris més petits, el 2023, com els anys anteriors, eren poques (13) i estaven dividides en proporcions no gaire diferents en diferents àmbits. Això fa difícil d'extreure'n conclusions sòlides. En el cas de les queixes sense territori conegut o de fora del domini lingüístic, l'àmbit amb més pes, amb molta diferència, era el dels serveis web i l'atenció en línia. Va generar el 32,3 % d'aquestes queixes, 10 de 31. Té lògica, atès que per les seves característiques intrínseques, aquests serveis es poden prestar des de qualsevol lloc i no sempre és fàcil de saber on específicament.

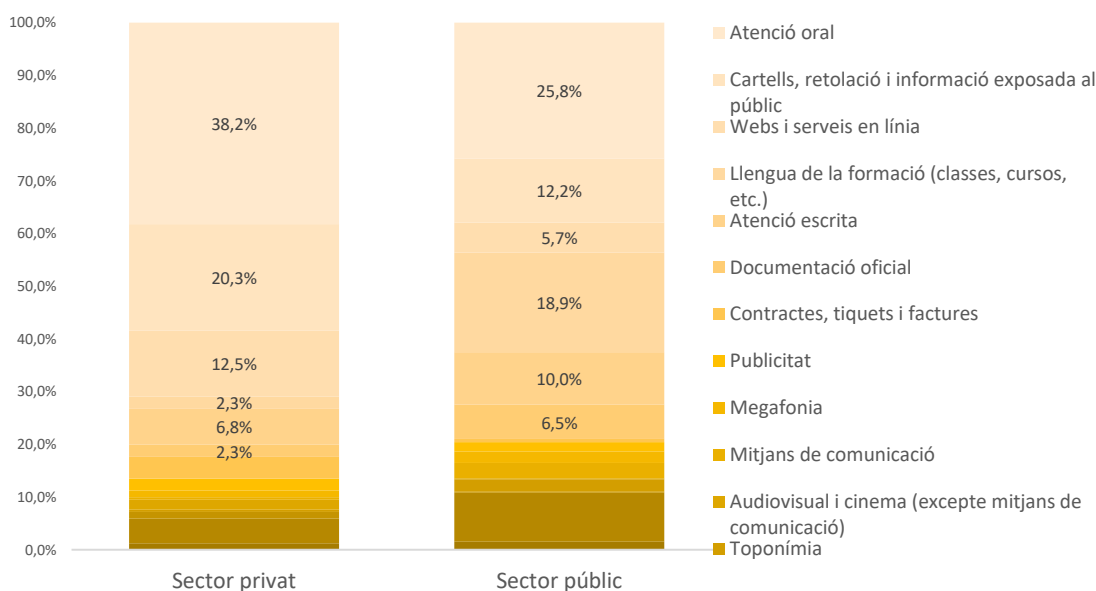
Gràfic 10: Queixes per àmbit i territori el 2023



Si es compara el sector públic amb el privat, s'observa que la distribució de les queixes per àmbits varia significativament. En tots dos sectors, l'àmbit que genera més queixes és l'atenció oral, però les proporcions són clarament diferents: el 2023, en el sector públic el 25,8 % de les queixes van ser per l'atenció oral (una de cada quatre), mentre que en el sector privat van ser-ho el 38,4 % (pràcticament quatre de cada deu). En el sector públic, el segon àmbit més important en la generació de queixes era la llengua de la formació, generalment en el context universitari: aquestes queixes representaven el 18,9 % de les queixes públiques, pràcticament una de cada cinc. En canvi, les queixes relacionades amb formacions en el sector privat eren marginals i

representaven tan sols el 2,3 % del total. En aquest sector, el segon àmbit per pes proporcional era el dels cartells, la retolació i la informació exposada al públic, amb el 20,3 %. Tot seguit, amb el 12,5 %, venia l'àmbit dels webs i els serveis en línia. En el sector públic, aquests dos àmbits tenien una importància menor: el de la retolació representava el 12,2 % de les queixes, i el de les pàgines web, merament el 5,7 %.

Gràfic 11: Queixes per àmbit i sector el 2023



Les queixes per fets constitutius d'incompliment legal

Les queixes que gestiona el servei d'assessorament al públic de Plataforma per la Llengua poden fer referència a fets il·legals, però no sempre és el cas. En general, les queixes apunten a situacions i comportaments injustos, que posen de manifest que la comunitat catalanoparlant no gaudeix de les mateixes condicions que les comunitats lingüístiques autòctones europees amb plena

protecció legal i de mides semblants. En resum, les queixes solen fer referència a situacions que indiquen que els catalanoparlants a l'Estat espanyol no reben el tractament que reben els francòfons als cantons de Suïssa o els eslovens a Eslovènia. Amb tot, com que l'ordenament jurídic espanyol precisament nega als catalanoparlants la igualtat de drets amb els castellanoparlants, que són tractats com la població de referència, estàndard, de l'Estat, no tots els comportaments inequitatius o injustos són antijurídics.

La Constitució espanyola proclama, en l'article 3.1, que el castellà és la llengua espanyola oficial de l'Estat (o sigui, de tot el territori i totes les administracions), que tothom té el dret d'usar-lo i tots els ciutadans tenen el deure de conèixer-lo. L'article 3.2 permet que les altres llengües siguin oficials als seus «territoris respectius», però el Tribunal Constitucional ha dit que, fins i tot en aquests territoris, no hi pot haver cap deure general de conèixer aquests idiomes.

Sobre aquesta base constitucional antiigualitària, les institucions generals de l'Estat aproven regularment normes que privilegien el castellà i releguen el català i els altres idiomes autòctons de l'Estat. Tant la Constitució com aquestes lleis reproduïxen el supremacisme lingüístic propi del nacionalisme espanyol, pel qual el castellà és la «llengua comuna» d'Espanya i els altres idiomes són «regionals», «particulars» o «privatius».

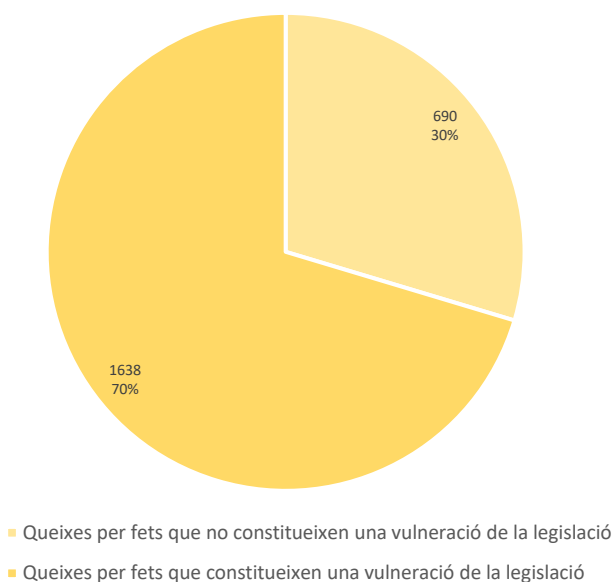
Amb tot, les comunitats autònomes tenen la capacitat d'impulsar els idiomes propis i, fins a cert punt, poden crear espais de certa igualtat. Malgrat que el règim constitucional actual manté la divisió lingüística clàssica del nacionalisme

espanyol, no és, ni de bon tros, el més repressiu dels darrers segles. En el moment de redacció constitucional, es va cercar de crear un clima de consens i estabilitat, en el marc del qual es van fer concessions a les reivindicacions històriques de les comunitats lingüístiques minoritzades.

Aquesta situació intermèdia en el terreny legal, de no igualtat, però de reconeixement d'alguns drets, fa que tingui sentit classificar les queixes lingüístiques en funció de si fan referència a fets plenament legals o no. Conèixer aquesta xifra permet veure si l'arranjament jurídic és satisfactori o si, per contra, les aspiracions de les persones que es queixen hi xoquen.

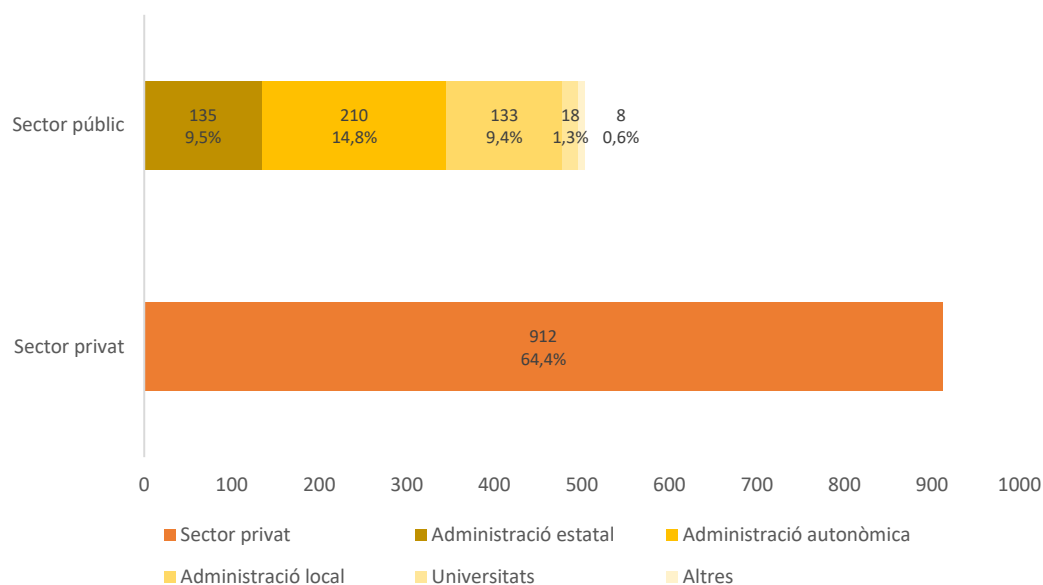
Cada any, la proporció de queixes que són per fets que vulneren la legislació vigent és clarament majoritària. Generalment, la proporció de queixes d'aquestes característiques ronda les dues de cada tres. El 2023, van ser-ne 1.638 de 2.328, el 70,4%. El 2022 n'havien estat el 66,0%; el 2021, el 60,3%; el 2020, el 66,4%, i el 2019, el 64,3%.

Gràfic 12: Queixes segons si els fets a què fan referència suposen un incompliment legal (2023)

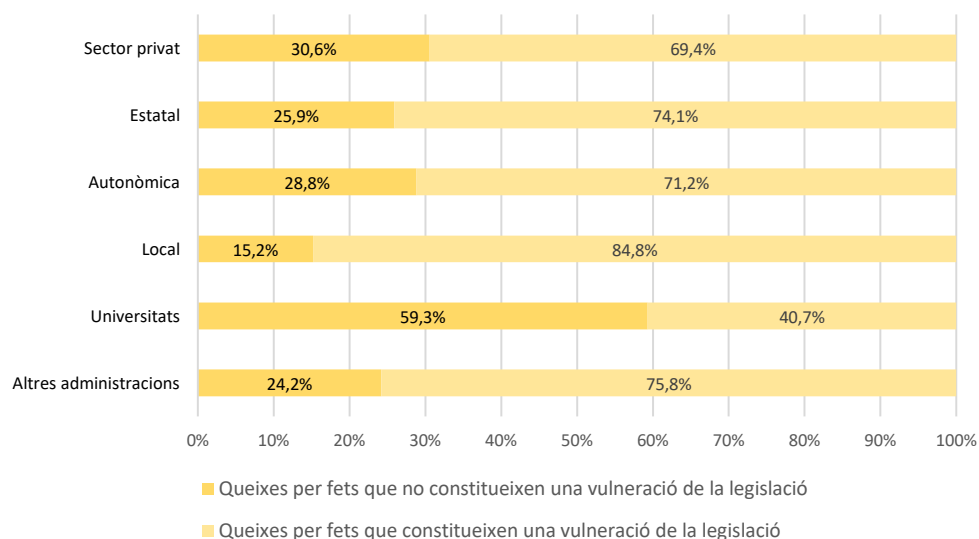


Si s'analitzen les queixes del sector públic el 2023, s'observa que el 71,9 %, 620 sobre 862, són per fets que constitueixen un il·lícit legal. Les proporcions són semblants en l'administració general espanyola i en les autonòmiques, però en les locals encara és més gran la proporció de queixes per fets il·legals. Així, les queixes per fets il·legals són el 74,1 % de les estatals, el 71,2 % de les autonòmiques i el 84,8 % de les locals. A les universitats públiques el percentatge de queixes per fets il·legals baixa al 40,7 % i a les restants administracions se situa en el 75,8 %. En el cas dels tres nivells administratius principals, les proporcions eren molt semblants el 2022, quan les queixes estatals per fets il·legals eren el 72,6 %, les autonòmiques el 73,7 % i les locals el 86,9 %. Pel que fa al sector privat, les queixes per fets que suposaven una vulneració de la llei eren el 69,4 %.

Gràfic 14: Queixes per incompliment legal: sector públic o privat (2023)



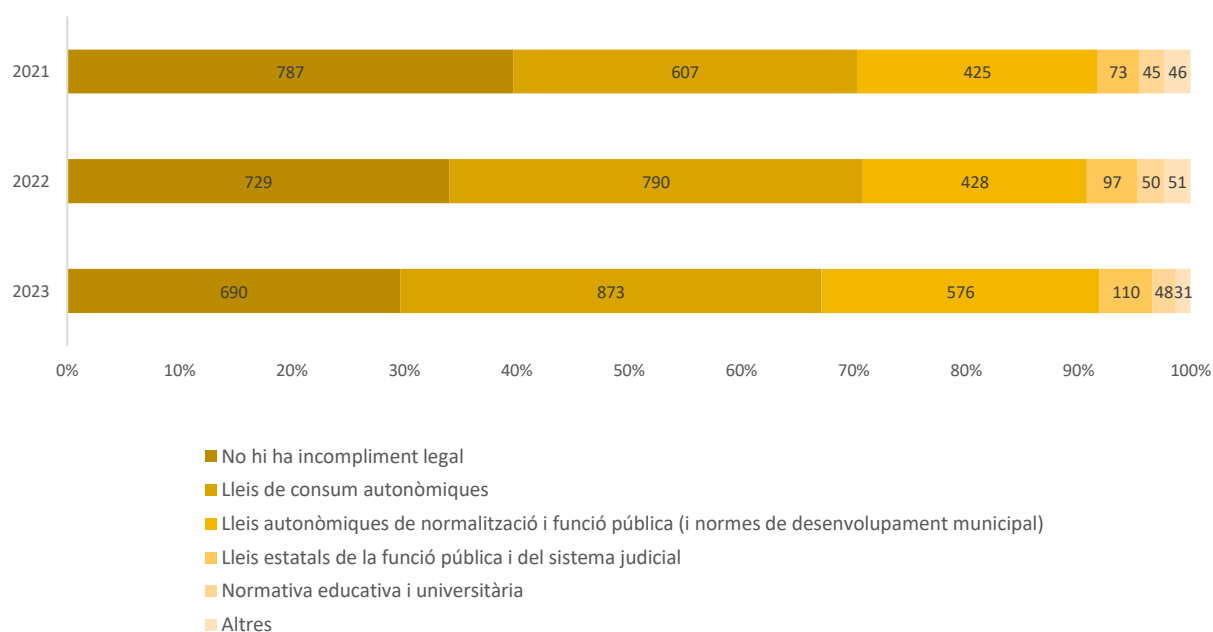
Gràfic 15: Queixes per incompliment legal segons el sector (2023)



Si es classifiquen les queixes relacionades amb fets que constitueixen vulneracions legals en funció de la categoria de les lleis específicament vulnerades, s'observen tendències semblants el 2021, el 2022 i el 2023. El

2021, el 50,8 % d'aquesta mena de queixes tenien relació amb la vulneració de lleis de consum autonòmiques; el 2022, el 55,8 %, i el 2023, el 55,3 %. El 2021, el 35,5 % tenien relació amb la violació de lleis autonòmiques de normalització i funció pública, i amb normes de desenvolupament municipal; el 2022, el 30,2 %, i el 2023, el 35,2 %. El 2021, el 6,1 % eren per l'incompliment de lleis estatals de la funció pública i del sistema judicial; el 2022, el 6,9 %, i el 2023, el 6,7 %. Les queixes per vulneració de normativa educativa i universitària eren el 3,8 % de totes les relacionades amb vulneracions legals el 2021, el 3,5 % el 2022 i el 2,9 % el 2023. Les relacionades amb altres categories de lleis eren el 3,8 % el 2021, el 3,6 % el 2022 i l'1,9 % el 2023.

Gràfic 16: Queixes segons l'incompliment legal, si n'hi ha (2021, 2022 i 2023)



En les lleis de consum autonòmiques, les clàusules lingüístiques regulen el dret dels usuaris de fer ús del català i de rebre determinats documents i informacions

en aquesta llengua, i estableixen obligacions a les empreses de fer-la servir en l'etiquetatge, la senyalització, les cartes de productes i serveis, etc. Les lleis autonòmiques de normalització són normes específiques sobre la llengua, que estableixen obligacions generalistes, però també, en alguns àmbits, específiques. Les normes autonòmiques de funció pública creen deures de coneixement del català en els treballadors públics autonòmics i locals, o en algunes categories d'aquests treballadors, i preveuen l'ús normal d'aquest idioma en les administracions de la comunitat autònoma. Els municipis poden desplegar i complementar les normes esmentades en reglaments municipals.

Pel que fa a les lleis estatals de funció pública i del sistema judicial, recullen el dret dels ciutadans d'expressar-se en català en el tracte amb les administracions als territoris on és oficial. Amb tot, generalment, aquestes normes no preveuen mecanismes concrets i específics per fer efectiu aquest dret. En aquest sentit, encara avui no existeix cap norma estatal que prevegi un deure de coneixement del català per als treballadors estatals o per a una part d'ells. Les queixes per fets que vulneren la legislació estatal de funció pública i sistema judicial solen denunciar exigències de treballadors públics cap a usuaris perquè parlin en castellà.

Finalment, la normativa educativa i universitària regula l'ús de la llengua catalana en el sistema educatiu i universitari. En el segon cas, es limita, en general, a garantir el dret dels membres de la comunitat universitària de fer servir el català. Això és especialment explícit a Catalunya, on l'article 35.5 de l'Estatut

d'Autonomia reconeix el dret tant dels alumnes com dels professors d'utilitzar la llengua oficial de llur elecció tant oralment com per escrit.

Les institucions, organitzacions i empreses amb més queixes

Cada any, algunes institucions i organismes públics, i algunes empreses i entitats privades acumulen un volum desproporcionat de queixes. L'any 2023, dotze àrees o departaments van acumular el 42,5 % de les queixes del sector públic, 366 de 862. El 2022, les dotze primeres àrees o departaments acumulaven el 50,3 % de les queixes públiques; el 2021, el 55,7 %, i el 2020, el 48,5 %. El 2023, les dotze empreses o entitats privades amb més queixes acumulaven el 16,0 % de les queixes del sector (234 sobre 1.466); el 2022, el 13,3 %; el 2021, el 17,6 %, i el 2020, el 18,7 %.

Aquesta acumulació superior en el sector públic s'explica perquè les àrees o departaments agrupen moltes més unitats operatives que no pas el comú de les empreses privades. Així, el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, l'àrea més generadora de queixes, té a càrrec una multitud de centres de salut i d'organismes. Malgrat això, el fet que en el sector privat, eminentment plural i divers, entre una i dues de cada deu queixes corresponguin només a dotze empreses indica una gran concentració.

Any rere any, el Departament de Salut de l'administració catalana és l'àrea del sector públic més generadora de queixes. El 2023 en va generar 110, el 12,8 % de les públiques. Els anys precedents, començant pel 2022 i acabant pel 2019, n'havia generat el 13,0 %, el 14,5 %, el 10,7 % i el 12,3 %, respectivament. Malgrat l'augment constant del nombre de queixes ateses per Plataforma per la

Llengua, la proporció de queixes del sistema sanitari públic de Catalunya es manté molt estable.

El 2023, l'Ajuntament de Barcelona va ser la segona entitat pública més generadora de queixes, amb 46, el 5,3 %. Durant els darrers anys ha anat pujant en el rànquing: el 2022 ja va quedar en segona posició, empatat amb la Universitat Autònoma de Barcelona, amb 43 queixes; el 2021 n'havia generat 26 i havia quedat en vuitè lloc, i el 2020 n'havia generat 16 i havia quedat en sisena posició.

RENFE i Adif van quedar, el 2023, en tercera posició, amb 36 queixes, el 4,2 %. Aquest servei estatal és un habitual del rànquing. El 2022 havia generat 38 queixes i havia quedat en quarta posició; el 2021 n'havia generat 21 i havia quedat en onzè lloc, empatat amb la policia estatal, i el 2020 n'havia ocasionat 18 i havia quedat en quart lloc.

En quart lloc, el 2023 hi va haver un empat a 26 queixes del Departament d'Educació de Catalunya i de la Universitat Autònoma (UAB). El primer organisme va mantenir un nombre de xifres semblant al del 2022, que en van ser 24, i notablement inferior als dels anys anteriors (el 2021 van ser-ne 39, i el 2020, 44). La UAB va veure reduït significativament el nombre de queixes respecte dels anys directament precedents, que en va generar 43 i 59, respectivament. Això s'explica per la posada en marxa de mecanismes de canalització del descontentament lingüístic per part de les universitats catalanes el 2023, actuació que ha reconduït les queixes cap a les mateixes institucions

universitàries. A la resta d'universitats també s'observa aquest fenomen. Si la Universitat de Barcelona va generar 48 queixes el 2021 i 35 el 2022, el 2023 només en va generar 17. La Universitat Pompeu Fabra va generar 34 queixes el 2021 i 22 el 2022, mentre que el 2023 tan sols en va ocasionar 5. Per contra, la Universitat Oberta de Catalunya en va produir 17 el 2021, 8 el 2022 i 11 el 2023. Aquest 2023, aquesta darrera universitat va quedar en dotzena posició en la generació de queixes de l'àmbit públic.

La resta del *top* dotze del 2023 el completaven altres institucions habituals en la generació de queixes lingüístiques: la policia estatal (24 queixes el 2023, 32 el 2022), la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (22 el 2023, 18 el 2022), Transports Metropolitans de Barcelona (19 el 2023, 20 el 2022), el poder judicial (15 el 2023, 18 el 2022) i l'Agència Tributària estatal (14 el 2023, 15 el 2022).

Taula 3: Les 12 institucions públiques que van rebre més queixes el 2023

	Institució	Queixes
1	Departament de Salut de Catalunya	110
2	Ajuntament de Barcelona	46
3	RENFE / Adif	36
4	Departament d'Educació de Catalunya	26
	Universitat Autònoma de Barcelona	26
5	Cuerpo Nacional de Policía	24
7	Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals	22
8	Transports Metropolitans de Barcelona	19
9	Universitat de Barcelona	17
10	Poder judicial espanyol	15
11	Agència Tributària espanyola	14
12	Universitat Oberta de Catalunya	11

En el sector privat, les empreses que generen més queixes també solen ser cada any les mateixes. El 2023, Caixabank i la seva asseguradora, SegurCaixa/Adeslas, van quedar en primer lloc amb 52 queixes, el 3,5 % de les privades. El 2022 van generar-ne 27 i, en cas de comptar-se juntes, haurien quedat també en primera posició. En segon lloc, el 2023 va quedar-hi el Grup Quirón, l'empresa de serveis sanitaris, que va generar 33 queixes. Es tracta, com en el cas de Caixabank, d'un augment molt significatiu de les queixes: el 2022 en va generar 22. El cas del Grup Quirón és significatiu perquè es tracta d'una incorporació recent al rànquing: el 2020 no apareixia ni tan sols al top quinze, però el 2021 va arribar a la cinquena posició amb 15 queixes, i el 2022 va escalar fins al segon lloc.

En tercer lloc, tant el 2023 com el 2022, en el sector privat va quedar-hi la plataforma en línia de reserva i valoració d'allotjament, restaurants i activitats TripAdvisor. El 2023 va generar 26 queixes, i el 2022, 20. Abans, TripAdvisor havia quedat pràcticament sempre en primera posició: des del 2015 fins al 2021, només va ser relegada al segon lloc el 2019. Malgrat que genera molt de descontentament entre els catalanoparlants perquè censura sistemàticament la publicació de comentaris en català, aquesta empresa s'ha negat tossudament a posar fi a aquesta forma de discriminació.

La resta del *top dotze* del 2023 són empreses que habitualment generen queixes: Naturgy (17 el 2023, 8 el 2022), Decathlon (17 el 2023, 11 el 2022), Google (16 el 2023, 10 el 2022), Movistar (15 el 2023, 7 el 2022), Endesa i Energía XXI (14 el 2023, 26 el 2022), Ikea (11 el 2023, 6 el 2022), Leroy Merlin (11 el 2023, 8 el 2022) o el Banc Sabadell (10 el 2023, 4 el 2022). L'únic cas que no va generar queixes el 2022, però va aparèixer al rànquing el 2023, va ser la cadena de supermercats Veritas, que aquest segon any va situar-se en novè lloc amb 12 queixes.

Taula 4: Les 12 organitzacions privades que van rebre més queixes el 2023

	Empresa	Queixes
1	Caixabank / SegurCaixa Adeslas	52
2	Grup Quirón	33
3	TripAdvisor	26
4	Naturgy	17
	Decathlon	17
6	Google	16
7	Movistar	15
8	Endesa / Energia XXI	14
9	Veritas	12
10	Ikea	11
	Leroy Merlin	11
12	Banc Sabadell	10

Conclusions

Des del 2016, el servei d'atenció de queixes de Plataforma per la Llengua rep cada any més queixes. L'augment entre el 2016 i el 2023 va ser del 489,4 %, i es va passar de 395 queixes a 2.328. Això s'explica, molt probablement, per dos factors que es reforcen mútuament. En primer lloc, Plataforma per la Llengua és més coneguda i això fa que el seu servei d'atenció de queixes s'utilitzi més que abans. En segon lloc, els darrers anys ha augmentat molt significativament la consciència que el català es troba en una situació d'emergència lingüística. Aquesta agudització en la consciència lingüística ha

dut tant a un replantejament per part de molts parlants en l'hàbit de canviar al castellà com a un rebuig més gran de la vulneració dels drets lingüístics.

El 2023, com els anys precedents, el sector privat va generar al voltant de dos terços de les queixes. Concretament, el 63,0%. L'hostaleria i la restauració, amb 320 queixes, era el sector econòmic privat més generador de queixes. Dins del sector públic, els darrers anys han augmentat molt les queixes vinculades a les administracions autonòmiques, molt més que no pas les vinculades a les administracions estatals. Si el 2019 es van formular 78 queixes autonòmiques i 83 d'estatals, el 2023 n'eren 364 i 166, respectivament. Es tracta d'un augment del 366,7% de les autonòmiques i del 100,0% de les estatals. L'increment tan gran de les queixes autonòmiques ha estat impulsat, sobretot, pel descontentament amb l'atenció lingüística en els serveis sanitaris: el 2023, el 38,2% de queixes eren per fets succeïts en l'àmbit sanitari.

Les queixes no estan distribuïdes de manera territorialment equitativa. Catalunya genera, any rere any, nou de cada deu queixes. El 2023, en va generar el 91,6%. Això fa que a Catalunya les proporcions de queixes del sector privat i del sector públic coincideixin amb les totals. Al País Valencià, en canvi, el sector públic és el que genera més queixes any rere any. Amb tot, amb l'augment en el nombre absolut de queixes també al País Valencià, la desproporció entre sector públic i privat s'ha suavitzat: si el 2021, el 77,6% de les queixes al País Valencià eren del sector públic, el 2022 ho eren el 67,6%, i el 2023, el 63,2%. El tercer dels grans territoris catalanoparlants, les Illes Balears, ha tendit a l'equilibri entre queixes del sector públic i del privat els

darrers anys. Les diferències sociològiques entre territoris s'expliquen per la disgregació històrica del domini lingüístic del català i la diferent evolució política de cadascuna de les seves parts. A Catalunya, el nacionalisme autòcton, qüestionador del nacionalisme espanyol hegemònic, ha estat molt més exitós que als altres territoris, i això segurament ha dut a la consolidació d'actituds més exigents quant als drets lingüístics.

Com cada any, l'àmbit de l'atenció oral és el que va generar més descontentament. Va produir una de cada tres queixes, concretament el 33,6%. El segon àmbit en producció de queixes va ser el dels cartells, la retolació i la informació exposada al públic, amb pràcticament dues de cada deu queixes, el 17,3%. El tercer àmbit va ser el dels webs i serveis en línia (10,0%); el quart, el de la formació (8,5%), i el cinquè, el de l'atenció escrita (8,0%). Aquests cinc àmbits acumulaven pràcticament vuit de cada deu queixes, el 77,4%.

Una dinàmica que també es repeteix anualment és que els homes presenten al voltant de sis de cada deu queixes: el 57,6% el 2023, el 58,8% el 2022, el 61,0% el 2021, el 63,6% el 2020 i el 60,0% el 2019. Probablement, les expectatives socials i l'educació hi tenen alguna cosa a veure. Per altra banda, el mitjà que s'utilitza més per formular queixes lingüístiques a Plataforma per la Llengua és el formulari web. El 2023, el 61,8% de les queixes van arribar per aquesta via; el 2022, el 55,1%, i el 2021, el 51,2%. Si s'hi afegeix el correu electrònic (21,5% el 2023, 24,1% el 2022, 25,9% el 2021), s'observa que

tres quartes parts de les queixes es presenten per aquestes dues vies informàtiques.

Malgrat que el marc constitucional espanyol és lingüísticament antiigualitari, permet cert reconeixement del català i, dins d'alguns territoris, en alguns espais hi ha certa igualtat formal. Les queixes que atén Plataforma per la Llengua solen denunciar situacions i realitats que evidencien que els catalanoparlants no poden viure en la seva llengua amb la normalitat que ho fan les comunitats lingüístiques plenament reconegudes. Any rere any, al voltant de dos terços de les queixes són per fets que vulneren la legislació vigent. El 2023, la proporció va ser del 70,4 %. Les lleis de consum autonòmiques, que proclamen drets lingüístics dels consumidors i imposen obligacions lingüístiques en els prestadors de serveis, són sempre les més vulnerades.

Cada any hi ha poques institucions i empreses que concentren les queixes i, en la majoria dels casos, són sempre les mateixes. Des de fa molts anys, el Departament de Salut de Catalunya és l'àrea del sector públic amb més queixes, i el 2023 va concentrar-ne el 12,8 %. L'Ajuntament de Barcelona, RENFE i Adif, el Departament d'Educació català, les universitats i la policia estatal, entre d'altres, són també institucions i organismes font de descontentament habitual. En el sector privat, destaquen empreses com Caixabank i la seva asseguradora SegurCaixa/Adeslas, TripAdvisor i, en els darrers anys, el Grup Quirón.

Totes aquestes dades apunten a un únic fet: el català és encara lluny de la normalitat i això genera malestar entre els seus parlants. Un catalanoparlant no pot usar la seva llengua en el domini lingüístic propi amb la plenitud que ho pot

fer un francòfon a Ginebra o un parlant d'eslovè a Ljubljana. En darrera instància, això s'explica per l'acció d'un poder estatal inspirat per una ideologia discriminatòria.

El nacionalisme espanyol, ideologia hegemònica i essencial en la construcció de l'Estat espanyol modern, es caracteritza pel supremacisme castellà. L'espanyolisme veu en la llengua castellana un idioma diferent i superior als altres idiomes parlats al territori de l'Estat espanyol. Per mitjà del revisionisme històric, presenta el castellà com l'idioma «comú» de tots els ciutadans de l'Estat, per bé que tradicionalment només era d'ús general en alguns territoris i, fins ben entrat el segle XX, era desconegut per la majoria dels parlants de les altres llengües. Només la intervenció decidida de l'Estat va modificar aquesta situació, però les dinàmiques creades llavors, reforçades per la Constitució actual, encara discriminatòria, empenyen el català a la minorització avui dia. Es tracta d'una situació injusta que cal revertir. Com a primer pas, cal estendre'n el coneixement i la consciència que és rebutjable. Aquest informe ha volgut contribuir a aquests objectius.