

## EL CATALÀ A LA TELEFONIA MÒBIL ( ABRIL 2009)

CULMINACIÓ D'UN SEQUIT DE TRES ESTUDIS SOBRE  
LA PRESENCIA DE LA LLENGUA CATALANA EN EL  
SECTOR DE LA TELEFONIA MÒBIL, DES DEL PUNT DE  
VISTA DELS USUARIS I USUÀRIES (2007-2009)

PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA



*Títol: El català a la telefonia mòbil (abril 2009). Culinació de tres estudis sobre la presència de la llengua catalana en el sector de la telefonia mòbil, des del punt de vista dels usuaris i usuàries.*

Tècnic del primer estudi: Pere Campí, sociòleg.  
Tècnica del segon estudi: Carol Martínez, sociòloga.  
Tècnica del tercer estudi: Eva Borràs, sociòloga.

Coordinador: Bernat Gasull

Abril 2009  
Barcelona

© Plataforma per la Llengua

Plataforma per la Llengua  
Diputació, 276, planta baixa  
08009 Barcelona  
Tel. 933 211 803  
[www.plataforma-llengua.cat](http://www.plataforma-llengua.cat)

## SUMARI

	Pàg.
1. Introducció.....	3
1.1. Presentació i objectius de l'estudi.....	3
1.2. Conveni de les empreses de telefonia mòbil amb la Generalitat.....	6
2. Estudis previs.....	7
3. Metodologia.....	9
3.1. Introducció i estructuració de l'estudi.....	9
3.2. Aspectes metodològics i temporalitat del treball de camp.....	11
3.2.1. Enquesta de Telefonia Mòbil ETM-09 i edicions anteriors.....	11
3.2.2. Observació dels espais web dels fabricants de terminals.....	12
3.2.3. Observació dels espais web de les companyies operadores.....	12
3.2.4. Observació dels establiments de venda oficial de les operadores.....	13
4. Característiques sociodemogràfiques de l'Enquesta de Telefonia Mòbil 2009 ....	14
5. El català als terminals de telefonia mòbil.....	16
5.1. Anàlisi de l'ETM-09 i la seva evolució en el temps des de l'ETM-07...	17
5.1.1. Aspectes generals.....	17
5.1.2. El menú d'opcions lingüístiques.....	18
5.1.3. Les grafies catalanes, el text predictiu i les instruccions.....	30
5.1.4. Grau de satisfacció.....	37
5.2. Els portals web oficials dels fabricants de terminals.....	39
6. El català a les companyies operadores.....	41
6.1. Anàlisi de l'ETM-09 i la seva evolució en el temps des de l'ETM-07....	43
6.1.1. Aspectes generals.....	43
6.1.2. Dificultats/facilitats per adquirir un mòbil en català.....	44
6.1.3. El contracte, les factures i el servei de bústia de veu.....	45
6.1.4. La comunicació de la companyia amb l'usuari (SMS/MMS, trucades, correus electrònics i comunicacions en paper).....	53
6.1.5. Informació sobre la possibilitat d'adquirir productes o serveis de telefonia mòbil en català.....	61
6.1.6. El servei telefònic d'atenció al client.....	63
6.1.7. Grau de satisfacció.....	69
6.2. Els establiments de venda oficial.....	71
6.3. Els portals web oficials de les companyies operadores.....	74
7. Conclusions.....	76

## 1. Introducció

### 1.1. Presentació i objectius de l'estudi

El mòbil és una eina de comunicació de vida relativament recent però cada cop més utilitzat i del qual cada vegada en depenen més persones. Ha arribat un punt que tenir mòbil difícilment és una opció. Segons dades de l'Idescat (Institut d'Estadística de Catalunya) i del FOBSIC (Fundació Observatori per la Societat de la Informació i la Comunicació) el 89% de la població de Catalunya entre 16 i 74 anys fa ús del telèfon mòbil<sup>1</sup>.

Malgrat això, des de fa anys, i encara actualment tot i que en menor grau, bona part de la població de Catalunya es troba amb dificultats per poder utilitzar la llengua catalana en una eina tan rellevant. A vegades els terminals no tenen les grafies catalanes per escriure missatges en català o no inclouen aquesta llengua com a opció idiomàtica ni l'incorporen en algunes aplicacions com el text predictiu. Els fabricants Alcatel, BlackBerry, Siemens i Benq<sup>2</sup> són els únics que des de fa temps tenen el català al menú d'opcions lingüístiques de pràcticament tots els seus terminals. Recentment, però, aquesta situació ha millorat i alguns fabricants com Motorola, Nokia o Sony Ericsson comencen a incorporar-lo en un major nombre de models.

D'altra banda, també ha estat habitual que la comunicació dels usuaris de telefonia mòbil amb la companyia operadora difícilment es pugui fer en català. Encara actualment, hi ha companyies que tenen serveis com l'atenció al client, la bústia de veu o el recent *Dicta SMS* que no inclouen aquesta possibilitat, malgrat que el català sigui la llengua pròpia de Catalunya, Balears i el País Valencià, i d'ús habitual de bona part de la gent que utilitza el mòbil i en destina una despesa econòmica considerable. Segons la Llei de política lingüística<sup>3</sup> i l'Estatut del consumidor, un consumidor de Catalunya té dret a ser atès quan s'expressa en català. A banda d'això, la retolació fixa dels establiments, els contractes i les factures de les operadores han d'estar a disposició del client en català.

Davant d'aquestes mancances, durant el 2007 la Generalitat de Catalunya va signar un conveni<sup>4</sup> amb les principals empreses de telefonia mòbil (operadores i fabricants de terminals) amb l'objectiu d'assolir la plena presència del català al sector abans del 31 de desembre del 2008. Des de llavors és més

<sup>1</sup> A partir de dades de l'INE i del FOBSIC. Institut d'estadística de Catalunya (2007). *Enquesta sobre equipament i ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) a les Illes de Catalunya (2007)*.

<sup>2</sup> Siemens i Benq ja no distribueixen telèfons mòbils a l'estat espanyol.

<sup>3</sup> Article 32

<sup>4</sup> Per tenir més informació sobre el conveni vegeu el punt 1.2. *Conveni de les empreses de telefonia mòbil amb la Generalitat*

senzill poder fer ús de la llengua catalana a la telefonia mòbil, sobretot perquè ha augmentat la seva disponibilitat en els terminals, però encara hi ha força mancances, especialment en els serveis i comunicacions de les companyies operadores. Tots aquests elements són avaluats en aquest estudi.

“El català a la telefonia mòbil (gener-febreny 2009)” és la culminació d’un seguit de tres estudis realitzats per la Plataforma per la Llengua, l’objectiu dels quals és avaluar quina és la presència del català en el sector de la telefonia mòbil i poder-ne tenir una visió comparativa des del setembre del 2007, data del treball de camp del primer estudi, fins al gener-febreny del 2009, data del treball de camp del darrer. Així, a banda de tenir una visió de la situació del català en el sector, també s’avalua si el conveni ha tingut efecte en les companyies operadores i les cases fabricants de terminals que el van signar.

L’eix vertebrador dels tres estudis ha estat la realització d’una enquesta<sup>5</sup> dirigida a usuaris i usuàries de telefonia mòbil dels territoris de parla catalana afins a l’ús de la llengua catalana, que avalua les possibilitats que tenen d’emprar-la en el seu terminal i amb la companyia operadora. L’enquesta proporciona una visió de la situació del català en el sector des del punt de vista dels usuaris/àries, i s’obtenen tant dades quantitatives, que posteriorment seran analitzades, com un apropament més qualitatiu atès que té en compte la possibilitat que els enquestats puguin expressar la seva opinió i explicar les dificultats que han trobat.

L’enquesta s’ha anomenat Enquesta de Telefonia Mòbil (ETM), i segons les dates en què s’ha realitzat s’han afegit dos dígits al final del nom relatiu a l’any. Així, l’enquesta feta el setembre del 2007, durant el treball de camp del primer estudi, rep el nom d’ETM-07, la del segon ETM-08, i la del tercer i d’aquest estudi ETM-09.

En un altre sentit, s’ha fet una observació dels espais web dels principals fabricants de mòbils del mercat català (Alcatel, BlackBerry, LG, Motorola, Nokia, Samsung, Sharp i Sony Ericsson) i de les principals operadores (Orange, Movistar, Yoigo, Vodafone i EroskiMovil) que avalua quina és la presència del català als portals i si tenen informació sobre els terminals disponibles en aquesta llengua. En el mateix sentit, s’ha fet una observació d’alguns dels establiments de venda oficial de les companyies operadores, per veure quina és la presència del català en aquestes botigues i si tenen informació dels terminals disponibles en català i de la possibilitat d’adaptar els serveis de la companyia al català.

Per presentar els resultats del treball de camp del darrer estudi i comparar-los amb els resultats dels estudis anteriors, la informació s’ha estructurat de la manera següent:

---

<sup>5</sup> Podeu consultar el qüestionari sencer a l’annex.

Al punt 1.2. d'aquesta introducció es pot consultar informació del conveni de les empreses de telefonia mòbil amb la Generalitat. Seguidament, l'apartat 2 recull altres estudis que s'han fet sobre la presència del català a la telefonia mòbil. L'apartat 3 es dedica exclusivament a metodologia, i a partir d'aquí la presentació dels resultats es fa en dos grans blocs, que van precedits de l'apartat 4 dedicat a l'explicació de les característiques sociodemogràfiques de la mostra de l'ETM-09, crucial per a poder fer una bona interpretació dels resultats.

Dels dos grans blocs següents, el primer és l'apartat 5 dedicat a la presència del català als terminals i el segon, l'apartat 6, dedicat a la presència del català als serveis de les companyies operadores. Al punt 7 s'han redactat les conclusions generals de tot l'estudi. Finalment, a l'annex es pot consultar el qüestionari de l'ETM-09, les fitxes de valoració dels espais web de les operadores i els fabricants de mòbils, i les fitxes de valoració dels establiments de venda oficial de les operadores.

## 1.2. Conveni dels fabricants i operadors de telefonia mòbil amb la Generalitat

La Generalitat de Catalunya, mitjançant la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació, i en col·laboració amb la Secretaria de Política Lingüística, durant l'any 2007 va impulsar un acord amb les principals empreses de telefonia mòbil per assolir la plena presència del català al sector abans del 31 de desembre del 2008. Les empreses signants del conveni són les subministradores de terminals Nokia, Motorola, Sony Ericsson, Alcatel i Samsung i les operadores Movistar, Vodafone, Orange, Yoigo i Grupo Eroski

L'acord preveu que els fabricants incloguin progressivament el català als menús i aplicacions dels terminals que es comercialitzen a Catalunya i, també, que tinguin en català els manuals d'ús i les guies ràpides. Les operadores, per la seva banda, es comprometen a establir com a requisit d'homologació dels terminals la inclusió del català als menús i aplicacions, a realitzar campanyes específiques per als seus abonats per informar de l'opció d'adquirir terminals en català, i a garantir que totes les comunicacions amb els abonats es puguin fer en català, d'acord amb el que estableix la Llei de política lingüística i l'Estatut del consumidor.

Per la seva part, la Generalitat de Catalunya es compromet a donar suport institucional a qualsevol iniciativa dels operadors o fabricants que tingui com a finalitat la promoció de la llengua catalana, i facilitar l'assessorament lingüístic a la revisió terminològica de les traduccions a les empreses i operadores que ho sol·licitin. A més, en el marc del conveni la Generalitat ha impulsat la campanya *Elteumòbil.cat* dedicada a promocionar els mòbils en català i que se centra en la creació de la pàgina web [www.elteumobil.cat](http://www.elteumobil.cat) on es poden consultar els terminals del mercat que tenen el català al menú d'opcions lingüístiques.

## 2. Estudis previs

L'any 2003 la **Plataforma per la Llengua** ja va realitzar un estudi que analitzava la presència del català als terminals mòbils i a les empreses operadores (*El català als telèfons mòbils a partir dels usuaris*<sup>6</sup>). L'estudi va concloure que, malgrat que l'ús de la telefonia mòbil s'estava estenent molt ràpidament, el català es trobava en una situació marginal dins del sector. Més específicament, les conclusions varen ser les següents:

- Catalunya, que aleshores disposava de 77 telèfons mòbils per cada 100 habitants (2001), estava molt per sobre de la mitjana europea en la compra i ús de telèfons mòbils, i se situava al nivell d'alguns dels països més avançats, com ara Itàlia, Finlàndia o el Regne Unit. Malgrat aquesta xifra, el català en molts casos no era present a les prestacions del telèfon ni a les diverses vies d'interacció entre l'empresa i l'usuari.
- Només Siemens i Alcatel incorporaven la llengua catalana als telèfons mòbils. En ambdós casos la presència del català als menús dels terminals fabricats i als llibrets d'instruccions era del 100%. En canvi, Ericsson, Nokia i Motorola en cap cas incloïen el català als menús i llibrets d'instruccions dels models de telèfons que es varen analitzar.
- Alguns terminals, tot i que no incorporaven el català al menú d'opcions lingüístiques, sí que incloïen altres llengües, com ara el grec, el txec o l'hongarès, que es podrien equiparar al català pel que fa al nombre de parlants, però que evidentment, a Catalunya, el País Valencià i les Illes Balears no tenien un nombre de parlants significatiu.
- Encara que hi havia casos en què les companyies de telefonia incloïen el català als serveis que oferien, les ocasions en què això succeïa eren poc significatives. En cadascun dels serveis oferts per les tres companyies que es varen analitzar el català hi era absent en més del 50% dels casos.
- Independentment de la companyia amb què operaven, només un 11% de la mostra rebia missatges informatius o promocionals en català, només un 16% disposava del contracte en català, un 30% podia ser atès en català pel servei telefònic d'atenció al client, un 38% rebia la factura en català i un 42% disposava de la bústia de veu en català.

A partir dels elements anteriors, es va concloure que la presència del català als serveis de les empreses i companyies de telefonia estudiades era insuficient, malgrat els resultats tan positius de Siemens i Alcatel. Atès que el català encara era força absent a l'àmbit de la telefonia mòbil, la

---

<sup>6</sup> Plataforma per la Llengua (2003). *El català als telèfons mòbils a partir dels usuaris*. Consulteu-lo a <http://www.plataforma-llengua.cat>



Plataforma per la Llengua va instar les empreses subministradores de telèfons mòbils i operadores a millorar el servei en relació a les prestacions lingüístiques que oferien.

Pel que fa a estudis més recents, durant l'any **2007**, la Fundació Observatori per la Societat de la Informació de Catalunya (FOBSIC) i l'Institut Apolda van publicar l'estudi **TIC-Llengua 2007**, que conclou que, si bé el 82% de les persones de quinze anys o més residents a Catalunya té ja un telèfon mòbil, només el 10% disposa del menú d'opcions lingüístiques en català. L'estudi determina que aquesta xifra de disponibilitat no es correspon amb les demandes de la societat catalana, que en realitat veu com queda insatisfeta la seva voluntat de disposar d'una oferta de productes de telefonia mòbil amb més presència de la llengua pròpia de Catalunya<sup>7</sup>.

En el sector de les companyies operadores, en l'àmbit català es troben altres estudis com el realitzat al **2006** per Eva Gomàriz i Marina Lloberes "**L'ús del català a les companyies de telefonia mòbil estatals**"<sup>8</sup> que analitza 10 establiments de cada una de les tres operadores més presents al mercat català, a més d'avaluar altres elements com el servei d'atenció al client. Entre altres resultats, l'estudi exposa que la presència del català a l'aparador i la decoració interna dels establiments visitats és de mitjana per a cada companyia del 25% (per a l'empresa *Verda*), del 49% (per a l'empresa *Blava*) i del 75% (per a l'empresa *Vermella*)<sup>9</sup>.

L'estudi conclou que sovint els clients no poden ser atesos en la llengua que desitgen i que les empreses de telefonia mòbil estatals, malgrat que utilitzen el català més o menys, no han previst cap planificació lingüística que n'asseguri el seu ús. En el mateix document es posa de relleu la necessitat de canvi i es proposen unes línies d'actuació que podrien seguir les operadores avaluades per possibilitar la plena disponibilitat del català.

En el mateix sentit, un any abans l'estudi del **2005** "**Els usos lingüístics a les operadores de telecomunicacions**"<sup>10</sup>, encarregat pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) i elaborat per la consultora DEP amb el suport de la Secretaria de Política Lingüística, ja avalua les companyies operadores (però en aquest cas un total de 14 empreses) i mostra el baix ús del català en el sector. Exposa dades com que les operadores de telecomunicacions només fan servir el català en un 37% de les seves comunicacions (tant internes com externes, orals o escrites), o que només una de les catorze operadores analitzades s'adequa totalment a la legislació lingüística catalana (Llei 1/1998 de política lingüística).

---

<sup>7</sup> Ferran, J., Moreno, P. i Torres, M. "TIC-Llengua: els usos lingüístics en les tecnologies de la informació i la comunicació a Internet". *Llengua i ús* 39, segon quadrimestre 2007.

<sup>8</sup> Gomàriz, E. i Lloberes, M. "L'ús del català a les companyies de telefonia mòbil estatals". *Llengua i ús* 40, tercer quadrimestre 2007.

<sup>9</sup> Aquests noms serveixen a les autores per identificar i diferenciar les tres companyies més importants del sector de la telefonia mòbil a Catalunya.

<sup>10</sup> Soler, I., Guarro, A. i Solís M. "Estudi sobre els usos lingüístics a les operadores de telecomunicacions". *Llengua i ús* 33, segon quadrimestre 2005.

### 3. Metodologia

#### 3.1. Introducció i estructuració de l'estudi

Objecte d'anàlisi: La presència del català en el sector de la telefonia mòbil.

“El català a la telefonia mòbil (gener 2009)” és la culminació d'un seguit de tres estudis que tenen per objectiu avaluar la presència del català en el sector de la telefonia mòbil. El primer es va realitzar el desembre del 2007, el segon a la primavera del 2008 i el tercer enguany, a l'abril del 2009. Amb aquests tres estudis s'ha pretès fer un seguiment dels acords signats per les principals empreses de telefonia mòbil i la Generalitat de Catalunya durant l'any 2007, que pretenien assolir la plena presència del català dins d'aquest sector abans del 31 de desembre del 2008<sup>11</sup>.

El tercer estudi es realitza un cop finalitzat aquest conveni i avalua si les empreses han complert els acords signats i si hi ha hagut millores, enteses com una més gran disponibilitat del català en el sector, des del primer estudi que analitzava la situació el setembre del 2007 fins a l'estudi actual en què el treball de camp principal s'ha efectuat el gener-febrer del 2009.

Els mètodes utilitzats han estat varis. En primer lloc, i eix vertebrador de la recerca, s'ha realitzat una enquesta per qüestionari adreçada als usuaris i usuàries de telefonia mòbil dels territoris de parla catalana afins a l'ús de la llengua catalana, que recull informació de les característiques dels seus terminals i de la companyia de telefonia on operen. La informació que es demana gira entorn de la possibilitat d'emprar la llengua catalana a les comunicacions amb el mòbil i les dificultats existents al mercat actual. L'enquesta s'ha realitzat als tres estudis i a cadascun d'aquests se l'anomena de la manera següent:

ETM-07:	Enquesta Telefonia Mòbil 2007 (primer estudi)
ETM-08:	Enquesta Telefonia Mòbil 2008 (segon estudi)
ETM-09:	Enquesta Telefonia Mòbil 2009 (tercer estudi)

En segon lloc, durant el treball de camp de cada estudi s'ha accedit als espais web de les principals empreses productores de telèfons mòbils (com Nokia, Samsung, Sony Ericsson, Alcatel, Siemens o Motorola, entre altres) i de les principals companyies operadores (Vodafone, Movistar, Yoigo i Orange) i s'ha observat quina és la presència del català a aquests portals oficials i si ofereixen informació dels

---

<sup>11</sup> Per més informació consulteu el punt 1.2. *Conveni de les empreses de telefonia mòbil amb la Generalitat.*

mòbils disponibles en català. A més, en el cas dels portals de les empreses productores de telèfons mòbils, durant el treball de camp del darrer estudi se'ls ha enviat un correu electrònic des de l'adreça d'una suposada usuària de telefonia demanant informació dels terminals en català que distribueixen.

En tercer lloc, durant el treball de camp dels tres estudis, s'ha fet una observació directa dels establiments de venda oficial de Movistar, Vodafone, Orange i Yoigo a Barcelona. S'hi ha observat la presència del català a la retolació de la botiga, l'existència d'informació dels terminals que incorporen el català, i el coneixement per part dels dependents/es de terminals en català i de la possibilitat d'adaptar al català als serveis que ofereix la companyia.

Per presentar els resultats obtinguts, el tercer estudi es divideix en dos grans blocs: el primer avalua la presència del català als terminals i el segon a les companyies operadores. Les dades recopilades durant el treball de camp s'analitzen amb profunditat i sovint es comparen amb les obtingudes als dos estudis anteriors per veure'n l'evolució.

El primer bloc (que avalua la presència del català als terminals) analitza els resultats d'una part de l'ETM-09 i les observacions dels portals web de les empreses productores de mòbils. El segon bloc (que avalua la presència del català a les companyies operadores) analitza els resultats d'una altra part de l'ETM-09 i analitza els resultats de les observacions dels espais web de les companyies operadores i dels establiments de venda oficial.

## 3.2. Aspectes metodològics i temporalitat del treball de camp

### 3.2.1. Enquesta de Telefonia Mòbil ETM-09 i edicions anteriors (ETM-07 i ETM-08)

#### Univers:

Individus residents als territoris de parla catalana, usuaris de la telefonia mòbil i majoritàriament amb voluntat d'emprar la llengua catalana a les seves comunicacions.

#### Instrument de recollida d'informació:

Enquesta per qüestionari amb format electrònic. Disponible a l'annex.

#### Tècnica de recollida de dades:

Tècnica de la bola de neu. A partir d'un banc de dades inicial de la Plataforma per la Llengua s'ha distribuït el qüestionari via correu electrònic. A més, aquest ha estat disponible durant gairebé 1 mes a la pàgina web de la Plataforma per la Llengua (<http://www.plataforma-llengua.cat>).

#### Grandària de la mostra:

ETM-09: 584 persones.

ETM-08: 632 persones.

ETM-07: 494 persones.

#### Temporalitat del treball de camp

ETM-09: Del 27 de gener al 19 de febrer del 2009.

ETM-08: Del 29 de juny al 21 de juliol del 2008.

ETM-07: Setembre i octubre del 2007.

#### Estratègia analítica:

Amb el programa informàtic SPSS v.15 s'ha realitzat una anàlisi descriptiva univariada i bivariada de les variables de l'ETM-09. A més, s'ha realitzat una aproximació qualitativa a les dificultats i opinions dels enquestats/des en relació a l'objecte d'estudi. Els resultats de l'ETM-09 sovint s'han comparat amb els obtinguts en les dues enquestes anteriors (ETM-07 i ETM-08).



### 3.2.2. Observació dels espais web dels fabricants de terminals.

Espais web observats:

Alcatel	<a href="http://www.alcatel-mobilphones.com/sp/">http://www.alcatel-mobilphones.com/sp/</a>
BlackBerry	<a href="http://es.blackberry.com">http://es.blackberry.com</a>
LG	<a href="http://es.lge.com">http://es.lge.com</a>
Motorola	<a href="http://www.motorola.com">http://www.motorola.com</a>
Nokia	<a href="http://www.nokia.es">http://www.nokia.es</a>
Samsung	<a href="http://es.samsungmobile.com">http://es.samsungmobile.com</a>
Sharp	<a href="http://www.sharp-phone.com">http://www.sharp-phone.com</a>
Sony Ericsson	<a href="http://www.sonyericsson.com">http://www.sonyericsson.com</a>

Instrument de recollida d'informació:

Fitxa de valoració.

Tècnica de recollida de dades:

Observació directa del diferents portals.

Temporalitat del treball de camp:

Observacions realitzades el 07 de gener del 2009.

Altres:

Paral·lelament a la fitxa de valoració, s'ha contactat amb les empreses, mitjançant el correu electrònic disponible al web o el formulari electrònic per consultes, fent la següent petició:

*Hola,  
Estic buscant un aparell de telèfon mòbil que incorpori el català al menú d'opcions lingüístiques. Em podríeu dir quins terminals de la vostra companyia disposen d'aquesta opció?  
Moltes gràcies.*

### 3.2.3. Observació dels espais web de les companyies operadores.

Espais web observats:

Vodafone	<a href="http://www.vodafone.es">http://www.vodafone.es</a>
Movistar	<a href="http://www.movistar.es">http://www.movistar.es</a>
Orange	<a href="http://www.orange.es">http://www.orange.es</a>

Yoigo	<a href="http://www.yoigo.com">http://www.yoigo.com</a>
Eroski Movil	<a href="http://www.eroskimovil.es">http://www.eroskimovil.es</a>

Instrument de recollida d'informació:

Fitxa de valoració.

Tècnica de recollida de dades:

Observació directa del diferents portals.

Temporalitat del treball de camp:

Observacions realitzades entre el 08 i el 09 de gener del 2009.

#### **3.2.4. Observació dels establiments de venda oficial de les companyies operadores.**

Establiments de venda visitats:

Vodafone	C/ Portaferriassa, 34. Barcelona ciutat.
Vodafone	C/ Gran Via, 632. Barcelona ciutat.
Movistar	C/ Portaferriassa, 21. Barcelona ciutat.
Movistar	C/ Consell de Cent, 383. Barcelona ciutat.
Orange	C/ Calàbria, 286. Barcelona ciutat.
Orange	C/ Av. República Argentina, 38. Barcelona ciutat.
Yoigo	C/ Pau Claris, 117BJ. Barcelona ciutat.
Yoigo	C/ Travessera de Dalt, 42. Barcelona ciutat.

Instrument de recollida d'informació:

Fitxa de valoració.

Tècnica de recollida de dades:

Observació directa dels diferents establiments.

Temporalitat del treball de camp:

Observacions realitzades entre el 17 i el 19 de desembre del 2008.

#### 4. Característiques sociodemogràfiques de l'Enquesta de Telefonia Mòbil 2009 (ETM-09).

Una de les característiques sociodemogràfiques més importants dels enquestats és que, per la manera com s'ha distribuït el qüestionari de l'ETM-09 (amb el mètode de la bola de neu a partir de les adreces electròniques de la base de dades de la Plataforma per la Llengua<sup>12</sup> i de mantenir-lo disponible al web<sup>13</sup>), la major part dels enquestats probablement són catalanoparlants i afins a l'ús de la llengua catalana.

És important tenir en compte aquest element a l'hora d'interpretar els resultats, perquè aquests seran una aproximació a la presència de la llengua catalana als productes i serveis de telefonia mòbil que consumeixen els usuaris de territoris de parla catalana que tenen la voluntat de fer ús d'aquesta llengua a les seves comunicacions.

##### «Home de 39 anys resident a Barcelona»

A la mostra hi ha més homes (62%) que dones (38%). Les edats estan compreses entre els 15 i els 77 anys, sent el grup de gent entre 30 i 39 anys el més nombrós (el 30% de la mostra). La gran majoria d'enquestats (el 73%) tenen entre 20 i 49 anys.

Taula 4.1. Sexe

	Freqüència	Percentatge
Home	361	61,8
Dona	223	38,2
Total	584	100,0

Taula 4.2. Edat

	Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Menors de 20 anys	28	4,8	4,8
Entre 20 i 29 anys	137	23,6	28,4
Entre 30 i 39 anys	180	31,0	59,5
Entre 40 i 49 anys	110	19,0	78,4
Entre 50 i 59 anys	75	12,9	91,4
60 anys o majors	50	8,6	100,0
Total	580	100,0	

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

<sup>12</sup> Dels seus socis, col·laboradors i contactes.

<sup>13</sup> <http://www.plataforma-llengua.cat>



En relació al lloc de residència, la gran majoria de persones enquestades viuen a Catalunya (89%), sobretot a Barcelona (el 35% de la mostra), però també a altres localitats com Girona (17 persones), Tarragona (12), Sabadell (13) o Vilanova i la Geltrú (11). A més, també hi ha gent d'altres territoris de parla catalana com el País Valencià (6% de la mostra) i les Illes Balears (3%), i d'altres territoris.

Taula 4.3. Lloc de residència

	Freqüència	Percentatge acumulat
Catalunya	517	88,8
País Valencià	35	6,0
Illes Balears	18	3,1
Altres	12	2,1
Total	582	100,0

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

## 5. El català als terminals

En aquest apartat s'avalua la presència del català als terminals de telefonia mòbil mitjançant l'anàlisi de les dades de l'Enquesta de Telefonia Mòbil 2009 (ETM-09) i s'analitzen els portals web de les principals empreses fabricants. Juntament amb el punt 5 que avalua la presència del català als serveis de les companyies operadores, proporciona una visió de la situació del català al sector.

Per fer l'anàlisi dels terminals, l'enquesta ETM-09 té en compte 4 indicadors: la disponibilitat del català al menú d'opcions lingüístiques, la disponibilitat de totes les grafies catalanes per escriure SMS/MMS, l'opció de text predictiu en català i la disponibilitat de les instruccions del terminal en català. Sovint els resultats es mostren diferenciant per fabricant (marca del telèfon mòbil) o per altres variables com el temps d'adquisició del terminal. Això permet aprofundir i veure si existeixen diferències entre les marques (Nokia, Motorola, Alcatel, etc.) i si per exemple, els terminals adquirits més recentment incorporen d'una manera o altra el català. D'altra banda, també es recullen les opinions i valoracions dels usuaris en relació a les prestacions lingüístiques dels telèfons.

Finalment, en el marc del conveni signat per les principals empreses de telefonia mòbil amb la Generalitat, on es comprometien a incorporar progressivament el català als seus productes fins a assolir-ne la plena presència a finals del 2008<sup>14</sup>, les dades de l'ETM-09 sovint són comparades amb les dades obtingudes a les anteriors enquestes realitzades per la Plataforma per la Llengua (ETM-07 i ETM-08). Això permet veure si hi ha hagut un augment de la presència del català als terminals des de la realització de la primera Enquesta de Telefonia Mòbil el setembre del 2007 fins la més recent (ETM-09) realitzada el gener-febrer del 2009, un cop finalitzat el termini del conveni.

---

<sup>14</sup>

Per a més informació consulteu el punt 1.2. *Conveni de les empreses de telefonia mòbil amb la Generalitat*

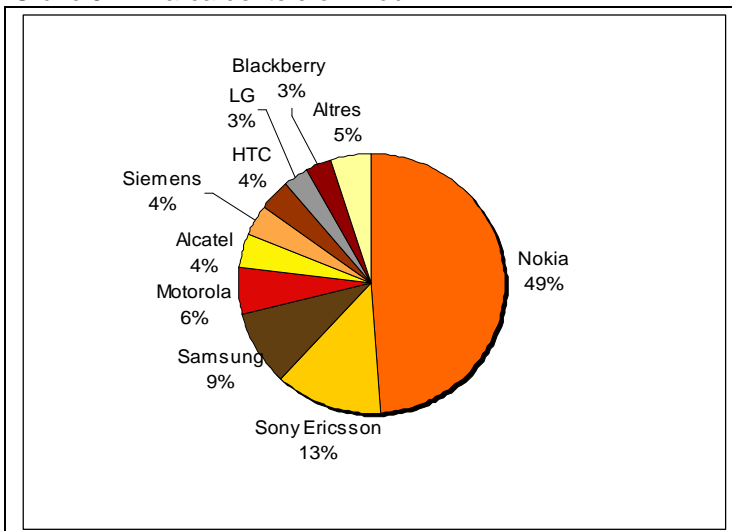
## 5.1. Anàlisi de l'ETM-09 i la seva evolució en el temps des de l'ETM-07

### 5.1.1. Aspectes generals

A l'ETM-09 hi ha representat un ampli ventall de companyies fabricants i distribuïdores de telèfons mòbils a Catalunya. Com es pot observar a la taula 5.1 o al gràfic 5.1, la més present és Nokia que domina clarament el sector amb gairebé el 50% de la mostra (285 enquestats/des) que n'és usuària. La segona marca més representada és Sony Ericsson, encara que amb una presència menor, i seguidament Samsung i Motorola amb un 9 i un 6% dels enquestats que en són usuaris.

Amb una freqüència menor també estan presents usuaris de les marques Alcatel, Siemens i HTC que, tot i no arribar a significar més del 5% del total de la mostra, per cada grup d'usuaris hi ha més de 20 casos. Finalment, les marques amb menys presència entre els enquestats, ja sigui perquè els productes de telefonia mòbil que ofereixen són més específics o per altres qüestions, però també presents, són LG, BlackBerry, Apple i Sharp.

Gràfic 5.1. Marca del telèfon mòbil



Les marques "Sharp" i "Apple" s'han inclòs en la categoria "Altres"

Taula 5.1. Marca del telèfon mòbil

	Freqüència	Percentatge
Nokia	285	48,8
Sony Ericsson	74	12,7
Samsung	51	8,7
Motorola	37	6,3
Alcatel	25	4,3
Siemens	24	4,1

HTC	21	3,6
LG	18	3,1
Blackberry	16	2,7
Apple	12	2,1
SHARP	10	1,7
Altres	11	1,9
Total	584	100,0

Pel que fa al temps d'adquisició del telèfon mòbil, més de la meitat de la mostra (el 54%) té un terminal que va adquirir fa menys d'un any, i el 28% fa menys de sis mesos. Només el 17% dels enquestats manté el mateix mòbil que tenia fa dos anys. Això significa que gran part de les dades de l'enquesta ETM-09 fan referència a terminals adquirits prou recentment i que, per tant, reflecteix poc o molt la situació del mercat actual (sempre amb la precaució de tenir en compte que l'ETM-09 no és una enquesta de l'oferta sinó del que a la pràctica acaben consumint els usuaris de telefonia mòbil).

Taula 5.2. Temps d'adquisició del telèfon mòbil

	Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Fa menys de 6 mesos	162	28,0	28,0
Entre 6 mesos i 1 any	150	25,9	53,9
Entre 1 i 2 anys	167	28,8	82,7
Entre 2 i 3 anys	54	9,3	92,1
Fa més de 3 anys	46	7,9	100,0
Total	579	100,0	

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

La majoria de telèfons mòbils han estat adquirits a establiments de Catalunya. Un 11% dels usuaris, però, ha fet la compra per Internet. Els escassos casos en els quals el terminal ha estat comprat fora de l'Estat espanyol s'han exclòs de l'anàlisi.

### 5.1.2. El menú d'opcions lingüístiques

Una de les prestacions més importants dels telèfons mòbils relacionada amb la llengua és el menú d'opcions lingüístiques. Aquest proporciona la possibilitat de tenir els menús del mòbil en diferents idiomes. Entre aquests però, no sempre hi apareix el català.

Com mostra la taula 5.3, el 44% dels enquestats disposa del català al menú d'opcions lingüístiques. Aquesta xifra reflecteix com encara gran part dels usuaris de telefonia mòbil no disposa d'aquesta possibilitat, tot i que el telèfon sigui adquirit en territori de parla catalana. A la vegada, cal tenir en compte que per la metodologia de distribució de l'enquesta, aquesta sobretot ha estat realitzada a gent afina i sensibilitzada amb la llengua catalana, per la qual cosa probablement els resultats siguin més

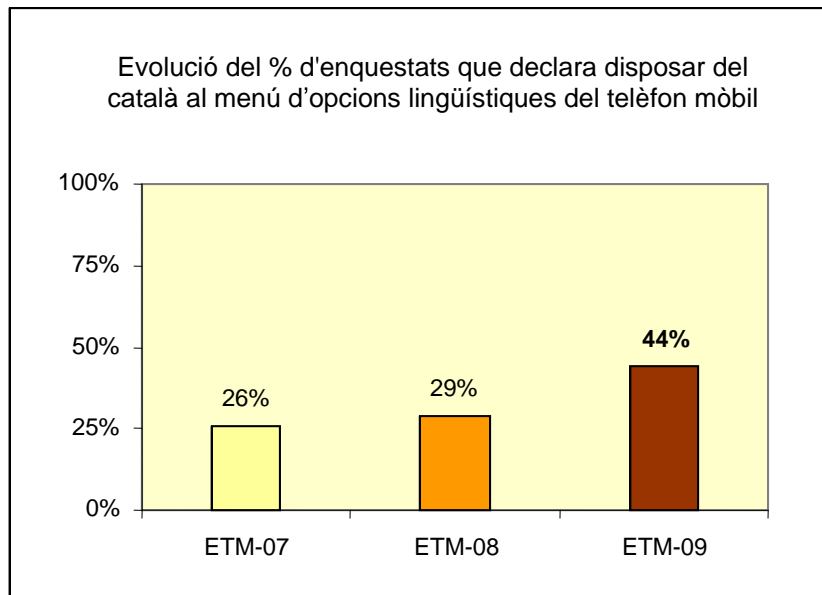
optimistes del que són en realitat entre la població en general. Dels 249 usuaris que declaren tenir el català en el menú, el 75% ho va demanar expressament a la botiga al moment d'adquirir el terminal.

Taula 5.3. Disponibilitat del català al menú d'opcions lingüístiques del telèfon mòbil

	Freqüència	Percentatge
Sí	249	44,4
No	312	55,6
Total	561	100,0

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

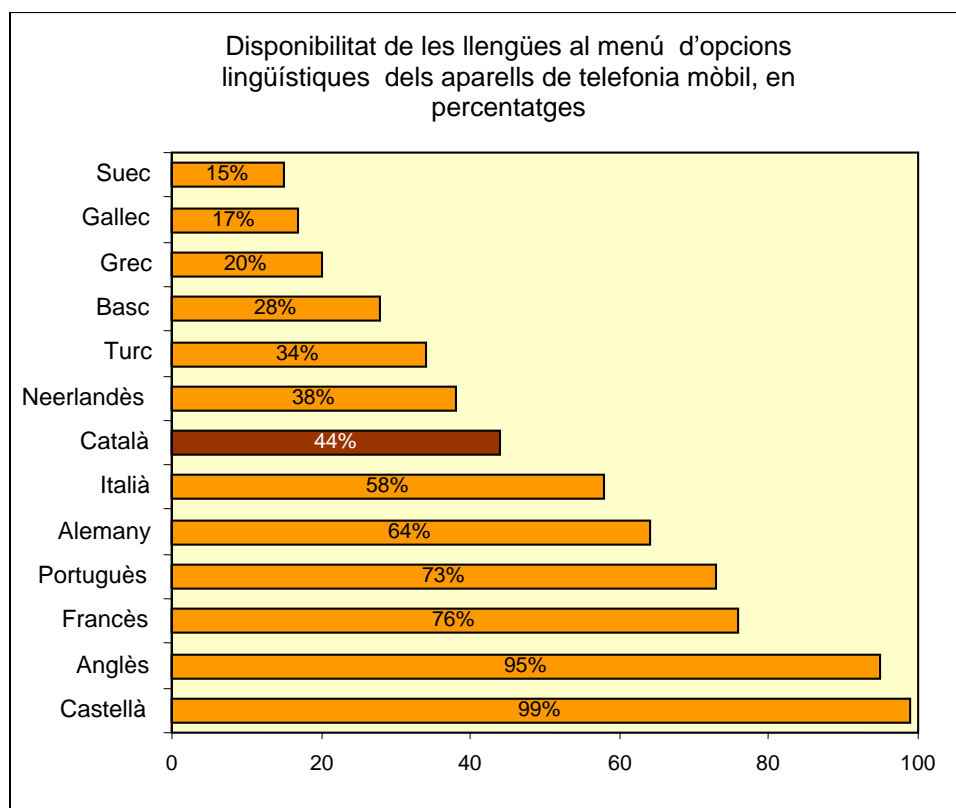
Gràfic 5.2.



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07, 08 i 09.

Al gràfic 5.2 s'observa l'evolució en els resultats des de la primera ETM-07 realitzada el mes de setembre del 2007. Apareixen uns resultats força positius, atès que, malgrat que encara no s'ha adquirit la plena presència del català al menú d'opcions lingüístiques de tots els terminals, sí que hi ha hagut un augment considerable del seu nombre. El percentatge d'enquestats que el gener-febrer del 2009 afirma tenir el català al menú (44%) gairebé duplica el percentatge que va fer-ho el setembre del 2007 (26%).

Gràfic 5.3.



El nombre de terminals que, a més de la llengua castellana, incorporen altres idiomes que són propis de diferents territoris de l'Estat espanyol ha augmentat. Aquests són el gallec i el basc. A les anteriors ETM aquestes llengües eren menys presents, tot i que encara continuen apareixent en baix percentatge (un 17% dels enquestats declara tenir el gallec i un 28% el basc).

Com s'ha comentat, el 44% dels enquestats disposa del català al menú d'opcions lingüístiques, no obstant això, s'observen diferències significatives segons la marca del terminal. Això és el que mostra la taula 5.4.

Taula 5.4. Disponibilitat del català al menú d'opcions lingüístiques del telèfon mòbil per marques

		Català		Total
		No	Sí	
Nokia	N	148	121	269
	%	55,0%	45,0%	100,0%
Sony Ericsson	N	41	31	72
	%	56,9%	43,1%	100,0%

Samsung	N %	43 86,0%	7 14,0%	50 100,0%
Motorola	N %	18 51,4%	17 48,6%	35 100,0%
Alcatel	N %	0 ,0%	25 <b>100,0%</b>	25 100,0%
Siemens	N %	0 ,0%	24 <b>100,0%</b>	24 100,0%
HTC	N %	19 95,0%	1 5,0%	20 100,0%
LG	N %	14 77,8%	4 22,2%	18 100,0%
Blackberry	N %	0 ,0%	16 <b>100,0%</b>	16 100,0%
Apple	N %	9 81,8%	2 18,2%	11 100,0%
SHARP	N %	10 100,0%	0 ,0%	10 100,0%
Altres	N %	10 91%	1 9%	11 100,0%
Total	N %	312 55,6%	249 44,4%	561 100,0%

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Hi ha fabricants que incorporen el català per defecte a tots els models. Aquest és el cas de **Blackberry**, **Alcatel** i **Siemens**<sup>15</sup>, que des de fa temps ofereixen al consumidor català la possibilitat d'utilitzar la llengua catalana a tota o la gran majoria de l'oferta de terminals. Aquest fet es reflecteix a les dades obtingudes mitjançant l'ETM-09 on el percentatge d'usuaris d'aquestes tres marques que declara disposar del català en el menú d'opcions lingüístiques és del 100%.

A l'altre extrem hi ha companyies que apareixen a la mostra sense cap model en català. Tot i tenir en compte el baix nombre d'enquestats que tenen un terminal d'aquestes marques, aquest és el cas de **Sharp** i **Apple**. En el cas d'Apple, però, segons han declarat alguns usuaris, existeix un programari no oficial accessible des d'Internet que permet descarregar aquesta opció. Això explica per què dos dels onze usuaris d'Apple de la mostra afirmen disposar del català en el menú.

Els recents telèfons mòbils d'**HTC** en un inici no estaven disponibles en català perquè depenen del programari de *Windows Mobile* que tampoc ho estava, però actualment ja ha sortit al mercat el *Windows Mobile* en català, per la qual cosa, tot i el baix percentatge d'usuaris d'aquesta marca que a l'ETM-09 declara tenir el català al menú (un 5%), és de suposar que aquesta xifra augmentaria amb el temps si tornéssim a repetir l'enquesta d'aquí uns mesos.

Tradicionalment **LG** no incorpora el català al menú dels seus terminals. En resposta a un correu electrònic que se li va enviar durant el treball de camp d'aquest estudi<sup>16</sup> la mateixa companyia afirmava

<sup>15</sup> Actualment no distribueix telèfons mòbils a l'Estat espanyol.

<sup>16</sup> Per més informació podeu consultar el punt 5.2. *Els portals web oficials dels fabricants de terminals*

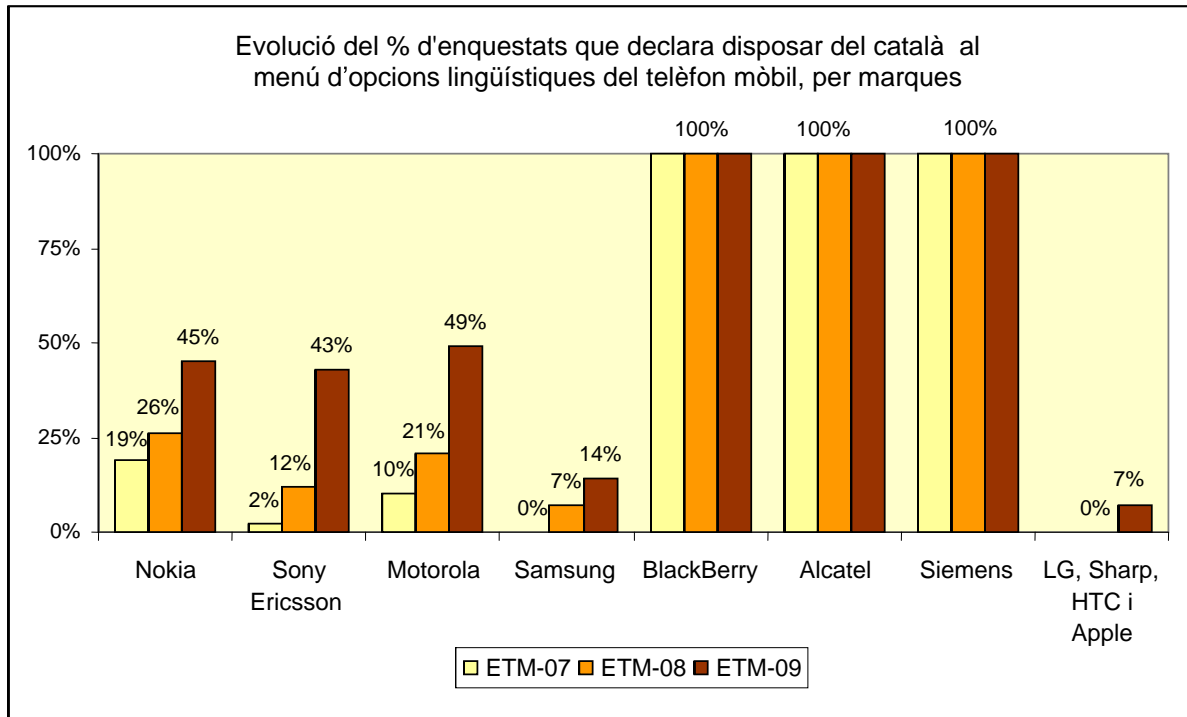
textualment que no té cap mòbil que tingui aquesta opció. No obstant això, mitjançant l'ETM-09 s'ha observat com recentment sí que ha aparegut al mercat algun model d'LG com el KU380 d'Orange que te l'opció del català al menú. Tot i això, a l'ETM-09 la majoria d'usuaris d'LG (el 78%) continua declarant no tenir disponible el català com a opció idiomàtica.

Les companyies **Motorola**, **Samsung** i sobretot **Sony Ericsson** i **Nokia** són les més presents a l'ETM-09 i a la vegada són les que presenten un comportament més variable pel que fa a la disponibilitat del català al menú. Curiosament no segueixen una pauta uniforme, alguns dels seus mòbils tenen aquesta possibilitat i d'altres no. Això sí, tal com s'observa al gràfic 5.4, des del setembre del 2007 (ETM-07) fins el gener-febrer del 2009 (ETM-09) les quatre marques han experimentat una evolució positiva augmentant considerablement el percentatge d'usuaris que declara disposar del català al menú, sobretot en el cas de Sony Ericsson i Motorola.

A l'ETM-07 **Sony Ericsson** gairebé no tenia cap model amb el català i a l'ETM-09 el percentatge d'usuaris d'aquesta marca que declara tenir la possibilitat de posar els menús en català és del 43%. Un augment similar s'observa a **Motorola**, que ha elevat el mateix percentatge d'un 10 a un 49%. **Samsung** ha fet un augment més tímid, i tot i l'augment encara a l'ETM-09 gran part dels telèfons mòbils d'aquesta marca no disposa del català al menú. Només un 14% dels enquestats usuaris de Samsung afirma tenir aquesta opció. Finalment, **Nokia**, la companyia capdavantera al sector, ha passat del 19 al 45% d'usuaris amb el català disponible com a opció idiomàtica. A l'ETM-09 doncs, els usuaris de les companyies Nokia, Sony Ericsson i Motorola tenen disponible el català en gairebé la meitat dels casos. Tanmateix, com es veurà tot seguit, si l'atenció se centra només en els mòbils adquirits recentment, les xifres no són tan similars.

Gràfic 5.4.

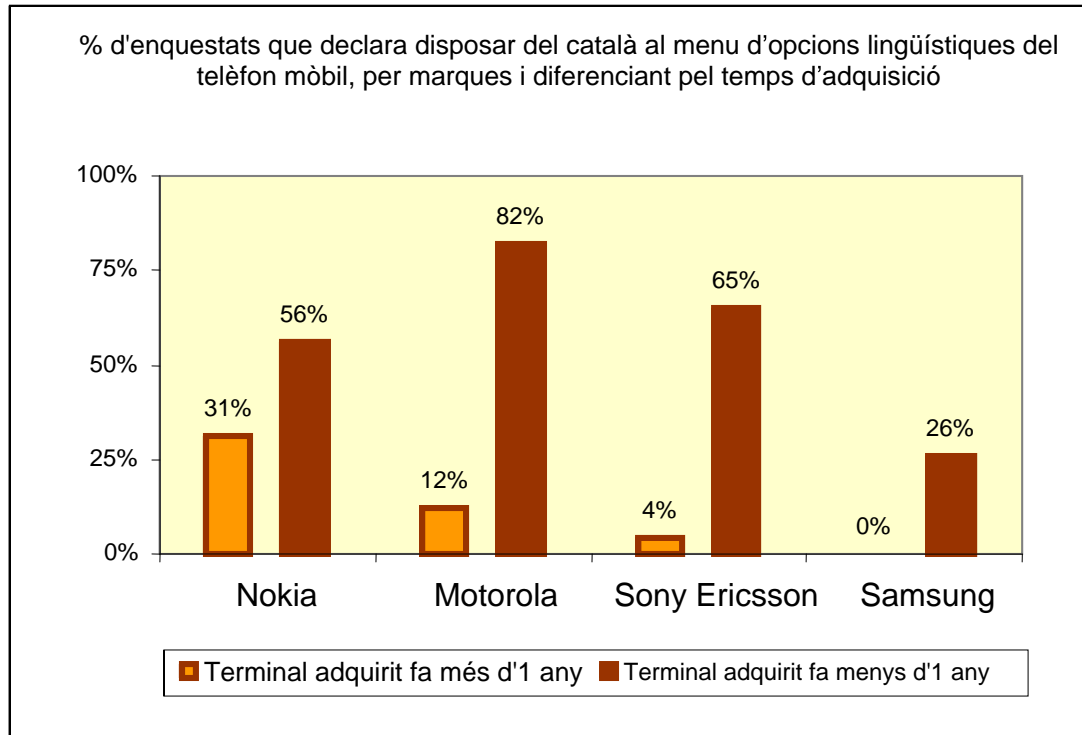




De les empreses que no incorporen el català per defecte a tots o gairebé tots els models (com sí que ho fan Alcatel, Siemens i BlackBerry), **Nokia** va ser la primera en incorporar el català en alguns dels seus terminals. Així, fa temps que se la coneixia com una marca que tenia més models disponibles en català que Motorola, Sony Ericsson o Samsung (les altres companyies amb més presència al mercat). Actualment, però, en base a les dades aportades per l'ETM-09, sembla que la situació ha canviat. Recentment, les empreses **Motorola** i **Sony Ericsson** han augmentat considerablement el nombre de terminals en català, quasi igualant i fins i tot superant a l'ETM-09 el percentatge de terminals disponibles en aquesta llengua en comparació amb Nokia, la clàssica capdavantera de les quatre.

Per il·lustrar això, el gràfic i la taula 5.5 aporten dades sobre el percentatge d'enquestats de l'ETM-09 que, havent adquirit el telèfon mòbil fa menys d'un any, declara tenir-hi disponible l'opció del català, per companyies. Aquesta anàlisi avalua la presència del català als mòbils més recents, permet un major apropament a la situació del mercat actual, i mostra com empreses com Sony Ericsson i sobretot Motorola han augmentat considerablement el nombre de terminals en català.

Gràfic 5.5.



Taula 5.5. Disponibilitat del català al menú d'opcions lingüístiques del telèfon mòbil per marques i diferenciant pel temps d'adquisició

			Català		Total
			No	Sí	
Terminal adquirit fa menys d'un any	Nokia	N %	67 44,1%	85 55,9%	152 100,0%
	Motorola	N %	3 17,6%	14 82,4%	17 100,0%
	Sony Ericsson	N %	16 34,8%	30 65,2%	46 100,0%
	Samsung	N %	20 74,1%	7 25,9%	27 100,0%
Terminal adquirit fa més d'un any	Nokia	N %	79 69,3%	35 30,7%	114 100,0%
	Motorola	N %	15 88,2%	2 11,8%	17 100,0%
	Sony Ericsson	N %	25 96,2%	1 3,8%	26 100,0%
	Samsung	N %	22 100,0%	0 ,0%	22 100,0%

EI NS/NC s'ha considerat valor perdut

Tenint en compte únicament els usuaris de telefonia que han adquirit el mòbil fa menys d'un any, els que tenen un terminal de Motorola declaren tenir en un major percentatge de casos el català al menú d'opcions lingüístiques en comparació amb els que són de Nokia, Sony Ericsson i sobretot de Samsung. Fins a un 82% arriba el percentatge d'usuaris de **Motorola** que declara tenir el català al seu mòbil adquirit fa menys d'un any; percentatge superior al de **Nokia** (56%).

**Sony Ericsson** també augmenta substancialment el percentatge d'usuaris enquestats que declara disposar del català quan diferenciem per temps d'adquisició, i dels enquestats de l'ETM-09 que en tenen un des de fa menys d'un any, el 65% declara disposar del català, percentatge també superior al de Nokia, encara que no tan elevat com el de Motorola. **Samsung**, per la seva banda, mostra també un augment d'aquest mateix percentatge, però arriba tan sols al 26%.

**Motorola** i **Sony Ericsson**, doncs, tot i no disposar del català a tots els seus models com fan altres marques com **Alcatel**, **Siemens** o **BlackBerry**, a l'ETM-09, en comparació amb les dades de les enquestes anteriors, han augmentat moltíssim el percentatge de terminals amb aquesta opció. Sembla, doncs, que aquestes companyies, i sobretot Motorola, han incorporat el català en un major nombre de models. **Samsung**, per la seva banda, ha augmentat el nombre de models però en un percentatge molt menor. Segons es pot desprendre de l'ETM-09 per arribar a incorporar el català a tots els seus terminals encara li queda força tros per recórrer.

**Nokia**, que de les marques més populars (Nokia, Sony Ericsson, Motorola i Samsung) era la que tradicionalment incorporava més el català en els seus terminals, a l'ETM-09, en comparació amb les anteriors ETM, ha augmentat el percentatge de terminals disponibles en català arribant al 45%, però l'augment no ha estat tan substancial, sobretot si considerem els terminals més nous, com l'experimentat per Motorola o Sony Ericsson. Tot i això, cal valorar que Nokia va ser la primera de les quatre marques que va començar a incorporar el català en un nombre considerable de telèfons.

Finalment, encara hi ha marques com **Sharp** o **Apple** per les quals a l'ETM-09 no es registra cap mòbil amb la disponibilitat del català (tot i tenir en compte el baix nombre de casos usuaris d'aquestes companyies i la baixa representativitat que això comporta). A la vegada, **LG**, que tradicionalment no incorporava el català als terminals, sembla que té al mercat algun model amb aquesta opció, però massa poca cosa per saber si aquesta marca està engegant alguna mena de política en aquest sentit. I finalment cal veure l'evolució dels terminals d'**HTC** per als quals recentment és disponible el Windows Mobile en català.

Deixant de banda les diferències segons la marca, a les anteriors ETM es va avaluar la **presència del català al menú d'opcions lingüístiques dels mòbils amb més representació** de la mostra, és a dir,

d'aquells models que un major nombre d'enquestats declarava tenir. A l'ETM-07 només un dels 6 mòbils amb més representació a la mostra tenia el català al menú, el Nokia 5200. En canvi, a l'ETM-09, dels 5 mòbils amb més representació, 4 tenen el català al menú (el Nokia 2630, el Nokia 2760, l'Alcatel C701 i altra vegada el Nokia 5200).

Taula 5.6: Disponibilitat del català al menú d'opcions lingüístiques dels models amb més representació a l'ETM-09.

Model	Nombre d'enquestats que tenen el model	El model té el català al menú d'opcions lingüístiques
Nokia 2630	24 (5% del total)	Sí
Nokia 2760	18 (4% del total)	Sí
Nokia 5200	17 (4% del total)	Sí
Nokia N70	14 (3% del total)	No
Alcatel OT C701	12 (2% del total)	Sí

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Altra vegada s'observa com des de l'ETM-07 fins l'ETM-09 hi ha hagut una evolució positiva pel que fa a la disponibilitat del català com a opció idiomàtica dels terminals. Cal tenir en compte, però, que aquest augment no tan sols és conseqüència d'una major oferta de terminals per part de les companyies, sinó també d'una major demanda per part dels usuaris. Com més endavant es mostra a la taula 5.8, el percentatge d'enquestats de l'ETM-09 que declara haver demanat expressament un terminal que incorpori el català en el moment de la compra és del 47%.

La taula 5.7 mostra els usuaris que declaren poder tenir **els menús en català segons si tenen terminals més nous o més antics**. Atès que els usuaris de les marques que van firmar el conveni amb la Generalitat representen el 81% del total de la mostra de l'ETM-09 i aquesta es va realitzar un cop finalitzat el termini del conveni, s'esperaria que el percentatge d'enquestats que declara disposar d'aquesta opció augmentés considerablement en aquells usuaris que han adquirit el mòbil més recentment.

Taula 5.7. Disponibilitat del català al menú d'opcions lingüístiques del telèfon mòbil segons el temps d'adquisició

		Català		Total
		No	Sí	
Fa menys de 6 mesos	N	66	92	158
	%	41,8%	58,2%	100,0%
Entre 6 mesos i 1 any	N	76	73	149
	%	51,0%	49,0%	100,0%
Entre 1 i 2 anys	N	109	49	158
	%	69,0%	31,0%	100,0%
Entre 2 i 3 anys	N	34	14	48
	%	70,8%	29,2%	100,0%
Fa més de 3 anys	N	24	19	43
	%	55,8%	44,2%	100,0%

Total	N %	309 55,6%	247 44,4%	556 100,0%
-------	--------	--------------	--------------	---------------

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

La taula 5.7 mostra un augment gradual de la presència del català al menú dels mòbils més recents, tot i que l'augment no és tan elevat com s'esperaria. Encara un 42% dels terminals adquirits fa menys de sis mesos pels enquestats no disposa del català com a opció idiomàtica. Altra vegada es mostra com, tot i haver augmentat el nombre de terminals que incorporen el català, la xifra es troba lluny de la plena presència.

El 44% dels terminals de la mostra que tenen més de tres anys d'antiguitat tenen el català en el menú. Una xifra prou elevada però que s'explica perquè en el moment d'adquisició d'aquests terminals les marques Siemens i Benq, que incorporen el català a tots els seus models, encara distribuïen aparells de telefonia mòbil a l'Estat espanyol, cosa que posteriorment van deixar de fer, disminuint així l'oferta general (i també el consum) de terminals amb aquesta opció.

Abans s'ha comentat que l'augment del percentatge d'enquestats que disposa del català al menú, en part, es pot explicar per l'augment del nombre de models amb aquesta opció, però en part també, per l'**augment de la demanda**. Com mostra la taula 5.8, gairebé la meitat dels enquestats declara haver demanat expressament un mòbil que tingués disponible el català al moment de la compra.

Taula 5.8. Enquestats que en adquirir el telèfon mòbil van demanar que tingués disponible el català al menú d'opcions lingüístiques

	Freqüència	Percentatge
Sí	275	47,1
No	154	26,4
Altres situacions (no el vaig comprar jo...)	141	24,1
No ho sé	14	2,4
Total	584	100

En aquest sentit, durant el Nadal del 2008 la Generalitat de Catalunya va realitzar una sèrie d'anuncis en el marc de la campanya *elteumobil.cat* per informar i motivar la població a adquirir terminals en català. Dins de la mateixa campanya es va crear l'espai virtual *www.elteumobil.cat* per poder consultar els models disponibles<sup>17</sup>.

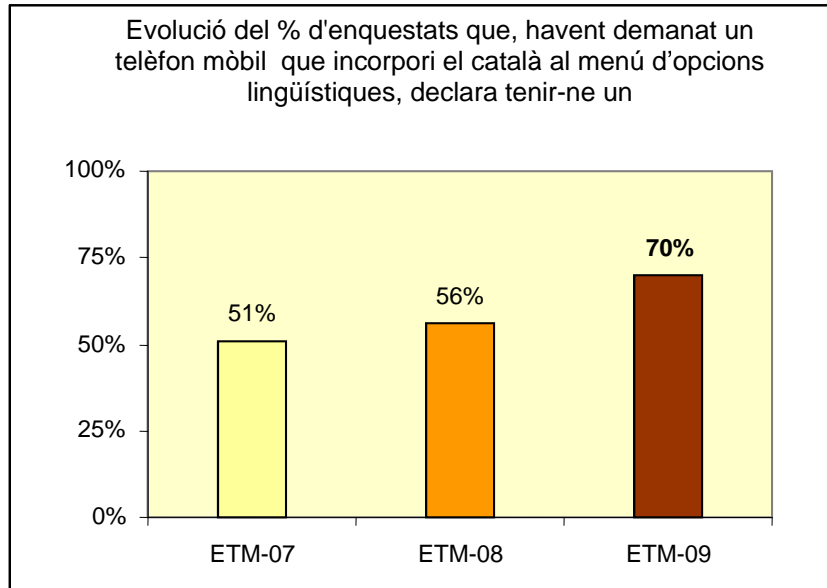
A banda de l'augment en la demanda de terminals en català, també és important que aquesta demanda sigui corresposta per part del personal de la botiga. A la primera ETM-07 un gran nombre d'usuaris declarava haver tingut problemes per adquirir un terminal en català, entre aquestes incidències, hi figurava la desconexió per part del personal de la botiga de quins terminals incorporaven aquesta

<sup>17</sup>

El 31 de març del 2009 a la pàgina web constaven un total de 82 telèfons mòbils disponibles en català.

opció. D'altres dificultats eren la falta d'estocs o el fet que el mòbil desitjat per determinades prestacions no estigués disponible en català. Aquests factors feien que usuaris que desitjaven disposar del mòbil en català finalment no el tinguessin.

Gràfic 5.6.



N base = Enquestats que declaren haver demanat un terminal que incorporés el català (275).

El gràfic 5.6 mostra l'evolució del percentatge d'enquestats que, havent demanat un terminal amb el català incorporat en el moment de la compra, finalment en té un. A la primera ETM (setembre 2007), la meitat dels demandants de terminals en català no veien satisfeta la seva petició, en canvi, a la darrera ETM (gener-febrer 2009), tan sols un 30% dels usuaris que va demanar un terminal en català va acabar sense tenir-lo. De fet, aquest percentatge encara és més baix en relació als terminals adquirits més recentment. D'aquells enquestats que en els últims sis mesos van demanar tenir el català al menú (84), tan sols el 14% va veure insatisfeta la seva demanda. Això significa que recentment hi ha hagut un augment en la satisfacció de les demandes de terminals en català (ja sigui per una major oferta i/o per una major coneixença per part del personal de la botiga).

La taula 5.9 mostra si els usuaris de l'ETM-09 que van demanar un terminal en català van tenir dificultats o no per adquirir-lo, deixant de banda si finalment el van adquirir o no. En aquest cas el percentatge és més elevat. El 55% dels enquestats que va demanar un terminal en català declara haver tingut alguna mena de dificultat per adquirir-lo. Continua sent un percentatge força alt, tot i que, tal com mostra el gràfic 5.7, la situació des de la primera ETM ha millorat.

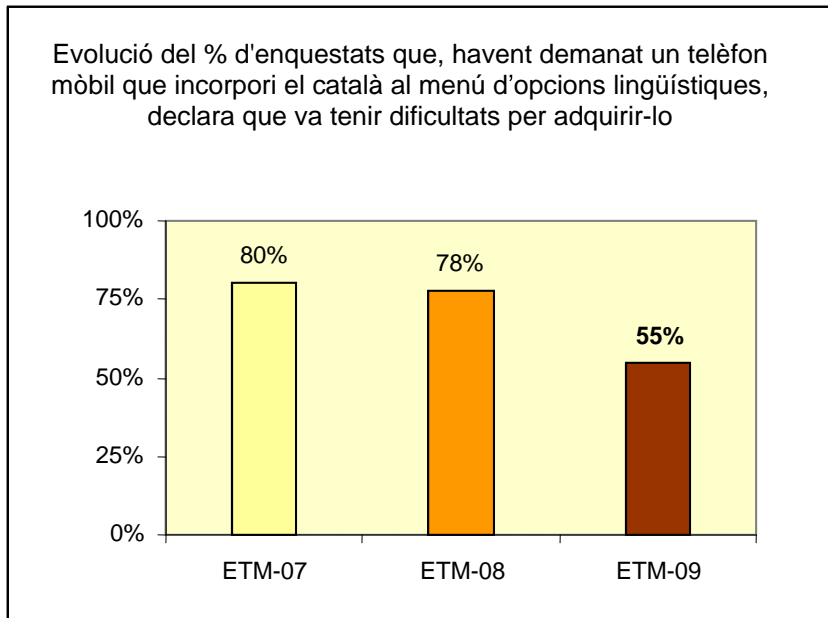
Taula 5.9. Enquestats que declaren haver tingut dificultats en demanar un mòbil que incorporés el català al menú d'opcions lingüístiques

	Freqüència	Percentatge

Sí	148	55,2
No	120	44,8
Total	268	100,0

N base = Enquestats que declaren haver demanat un terminal que incorporés el català.  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Gràfic 5.7



N base = Enquestats que declaren haver demanat un terminal que incorporés el català (275).

Pel que mostren les dades, en les dates de realització de l'enquesta ETM-07 (setembre 2007) era habitual anar a la botiga a demanar un mòbil en català i tenir dificultats per adquirir-lo. Fins a un 80% dels enquestats que va fer aquesta petició afirma que va ser així. A l'ETM-09 el percentatge ha disminuït però continua sent força elevat (55%).

A l'ETM-07 les dificultats més habituals per adquirir un mòbil que incorporés el català eren la falta d'estocs i/o el fet de no entrar en promocions, l'existència d'una menor varietat de terminals en català i el desconeixement per part dels venedors/es. Les dificultats que han declarat tenir els enquestats de l'ETM-09 són molt similars.

Per tenir informació de les situacions més recents, s'ha centrat l'atenció a les dificultats expressades pels usuaris que a l'hora de respondre l'enquesta havien comprat el terminal més recentment. 86 enquestats havien anat feia menys de sis mesos a una botiga i havien demanat un mòbil amb el català incorporat. D'aquests, aproximadament la meitat ha declarat que va tenir problemes. Els més habituals són la desconeixença per part dels venedors de quins terminals estan disponibles en català (un 63% de les dificultats van en aquest sentit) i la poca oferta (el 35%).

Tal com expliquen alguns usuaris:

“A la botiga desconeixien els telèfons que incorporaven el català, ho vaig haver de buscar per Internet. A més, n'hi havia poquíssims”

(Dona de 22 anys, resident a Barcelona, usuària de Nokia 2630)

“Molt desconeixement en diverses botigues Movistar”

(Dona de 62 anys, resident al Prat de Llobregat, usuària d'un Sony Ericsson W380i)

“No ho sabien i van considerar que demanar això era propi d'una actitud *integrista*”

(Dona de 63 anys, de Pallejà però amb el terminal adquirit a Barcelona, usuària d'un Nokia 2760)

“Ho vaig haver de consultar jo prèviament, no tenien *info*”

(Home de 20 anys, resident a Badalona, usuari de BlackBerry)

“Volia adquirir un mòbil per punts, i l'oferta de terminals als quals podia aspirar era molt limitada, i cap d'aquests tenia l'opció de llengua catalana”

(Home de 35 anys, resident a Barcelona, client de Vodafone i usuari d'un Nokia 6124)

“Vaig haver d'agafar un mòbil més dolent”

(Home de 16 anys, resident a Sabadell, usuari d'un Nokia 2630)

D'altres expliquen situacions més empipadores:

“A la botiga no en tenien ni idea. Em van vendre un altre model de Sony Ericsson (V640i) dient que era en català; el vaig pagar i el vaig haver de tornar perquè només estava en castellà”

(Dona de 40 anys, resident a Barcelona, usuària d'un Sony Ericsson T303)

“Em digueren que sí i no era cert”

(Dona de 41 anys, resident a Sa Pobla, Mallorca, usuària d'un Nokia N81)

### **5.1.3. Els símbols o grafies catalanes, l'opció de text predictiu i les instruccions d'ús del terminal**

En relació a la presència del català als terminals de telefonia mòbil, a banda de la disponibilitat dels menús en llengua catalana, també és rellevant que els terminals disposin de tots els símbols o grafies



catalanes perquè, si els usuaris ho desitgen, puguin expressar-se de manera escrita en català (mitjançant SMS/MMS o correus electrònics).

Com mostra la taula 5.10 el 49% dels enquestats de l'ETM-09 afirma que li manca algun símbol o grafia catalana a l'hora d'escriure amb el seu terminal, com ara els accents tancats i oberts (à, è, ò / é, í, ó, ú), les dièresis (ï, ü) o la ç. A més, 8 de cada 10 usuaris declara que no disposa de l'opció de text predictiu en català (el text predictiu és l'aplicació que complementa automàticament les paraules que s'escriuen en un missatge).

Taula 5.10. Enquestats que declaren disposar de tots els símbols o grafies catalanes

	Freqüència	Percentatge
Sí	282	51,5
No	266	48,5
Total	548	100,0

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

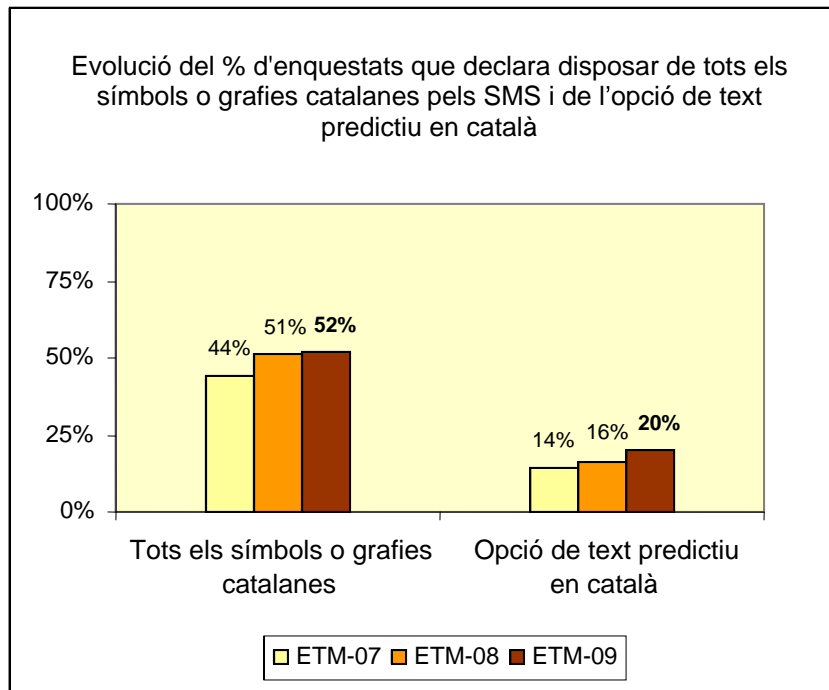
Taula 5.11. Enquestats que declaren disposar de l'opció de text predictiu en català

	Freqüència	Percentatge
Sí	89	19,9
No	358	80,1
Total	447	100,0

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

El gràfic 5.8 mostra l'evolució d'aquests dos elements des de la primera ETM-07 fins a la més recent (ETM-09). El percentatge d'enquestats que a l'ETM-07 declarava tenir tots els símbols o grafies catalanes era del 44% i a l'ETM-09 del 52%. En el mateix sentit, el percentatge d'enquestats que declarava disposar de l'opció de text predictiu a l'ETM-07 era del 14% i a l'ETM-09 del 20%. S'observa una evolució positiva però bastant minsa. La gran majoria d'usuaris de telefonia mòbil de l'ETM-09 encara no disposa de l'opció de text predictiu en català (80%), i la meitat no té la possibilitat de comunicar-se de manera escrita en un català correcte.

Gràfic 5.8.



El NS/NC s'ha considerat valor perdut

**Per marques, i pel que fa a la disponibilitat de tots els símbols o grafies catalanes**, existeixen diferències significatives. Com consta a la taula 5.12, a l'ETM-09 **Nokia** destaca com la companyia fabricant de telèfons mòbils (sense tenir en compte les PDA) amb més models que contenen totes les grafies catalanes. 7 de cada 10 usuaris d'aquesta marca declara que les té. En relació a les PDA, la majoria d'usuaris de les marques **Apple** i **HTC** també declara tenir-les (el 73% en el cas d'Apple i el 83% en el cas d'HTC). I així mateix succeeix amb els usuaris de **BlackBerry** en un 53%. Per a aquestes tres companyies, però, cal tenir en compte el baix nombre de casos de la mostra i que són PDA.

Les altres marques més representatives de l'ETM-09 (**Sony Ericsson**, **Samsung** i **Motorola**) mostren uns percentatges de terminals amb aquesta disponibilitat força baixos. Màxim 3 de cada 10 usuaris d'aquestes marques declara tenir totes les grafies catalanes per escriure SMS/MMS. El mateix succeeix en el cas d'**Alcatel** i **Siemens**, per als quals el percentatge d'usuaris de l'ETM-09 que en declara la disponibilitat és del 18 i del 26% respectivament.

Aquestes dades són curioses atès que moltes d'aquestes companyies, sobretot Alcatel i Siemens, però també, encara que no tant, Sony Ericsson i Motorola, havien presentat uns percentatges en relació a la presència del català al menú molt més elevats (vegeu taula 5.4), en el cas de Siemens i Alcatel del 100%. Això significa que hi ha gran nombre de terminals que, si bé incorporen el català al menú, no disposen de totes les grafies per escriure SMS/MMS en català.

En el sentit contrari el cas d'**LG** també és curiós. El percentatge d'usuaris d'aquesta marca que declara tenir totes les grafies catalanes (47%) duplica el que afirma tenir el català com opció idiomàtica (cal tenir en compte, però, el baix nombre de casos d'LG). De fet, gairebé el mateix succeeix amb la marca Nokia. Finalment, tots els usuaris de la mostra de la marca **Sharp** (9) declaren que els manca alguna grafia catalana al terminal. En el punt 5.1.1 s'ha vist com aquests mateixos usuaris tampoc disposen del català com a opció idiomàtica.

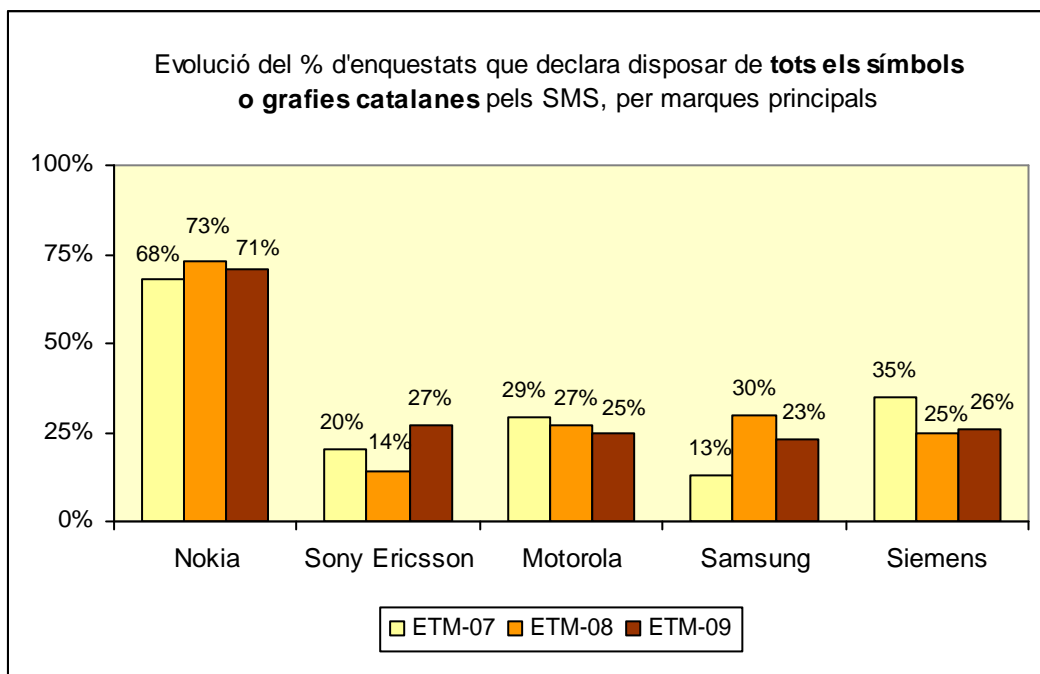
Taula 5.12. Enquestats que declaren disposar de **tots els símbols o grafies catalanes** a l'hora d'escriure SMS, per marques

		Tots els símbols o grafies catalanes		Total
		No	Sí	
Nokia	N %	77 28,7%	191 <b>71,3%</b>	268 100,0%
Sony Ericsson	N %	52 73,2%	19 26,8%	71 100,0%
Samsung	N %	37 77,1%	11 22,9%	48 100,0%
Motorola	N %	27 75,0%	9 25,0%	36 100,0%
Alcatel	N %	18 81,8%	4 18,2%	22 100,0%
Siemens	N %	17 73,9%	6 26,1%	23 100,0%
HTC	N %	3 16,7%	15 <b>83,3%</b>	18 100,0%
LG	N %	9 52,9%	8 47,1%	17 100,0%
Blackberry	N %	7 46,7%	8 53,3%	15 100,0%
Apple	N %	3 27,3%	8 <b>72,7%</b>	11 100,0%
SHARP	N %	9 100,0%	0 ,0%	9 100,0%
Altres	N %	7 70,0%	3 30,0%	10 100,0%
Total	N %	266 48,5%	282 51,5%	548 100,0%

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

El gràfic 5.9 té l'objectiu de veure si en aquest sentit hi ha hagut una evolució des de l'ETM-07 fins l'ETM-09, en el marc del conveni firmat per les principals empreses de telefonia mòbil (els fabricants Nokia, Motorola, Sony Ericsson, Alcatel, Samsung i les companyies operadores) on es comprometien a incorporar progressivament el català als terminals fins arribar a la plena presència el 31 de desembre del 2009. S'observa com, contràriament al que succeïa en el cas de la presència del català al menú d'opcions lingüístiques, el percentatge d'enquestats que disposa de totes les grafies catalanes per marca pràcticament no ha augmentat.

Gràfic 5.9.



El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Pel que fa a la **disponibilitat del text predictiu en català**, la taula 5.11 mostrava com un 80% dels enquestats a l'ETM-09 no disposava d'aquesta opció. La taula 5.13 mostra els resultats diferenciant per marca del terminal.

Taula 5.13. Enquestats que declaren disposar de l'opció de text predictiu en català, per marques

		Opció de text predictiu en català		Total
		No	Sí	
Nokia	N %	167 80,3%	41 19,7%	208 100,0%
Sony Ericsson	N %	52 92,9%	4 7,1%	56 100,0%
Samsung	N %	40 93,0%	3 7,0%	43 100,0%
Motorola	N %	19 63,3%	11 <b>36,7%</b>	30 100,0%
Alcatel	N %	9 60,0%	6 <b>40,0%</b>	15 100,0%
Siemens	N %	8 53,3%	7 <b>46,7%</b>	15 100,0%
HTC	N %	19 95,0%	1 5,0%	20 100,0%
LG	N %	14 93,3%	1 6,7%	15 100,0%
Blackberry	N %	0 ,0%	14 <b>100,0%</b>	14 100,0%
Apple	N %	12 100,0%	0 ,0%	12 100,0%

SHARP	N	9	0	9
	%	100,0%	,0%	100,0%
Altres	N	9	1	10
	%	90%	10%	100,0%
Total	N	358	89	447
	%	80,1%	19,9%	100,0%

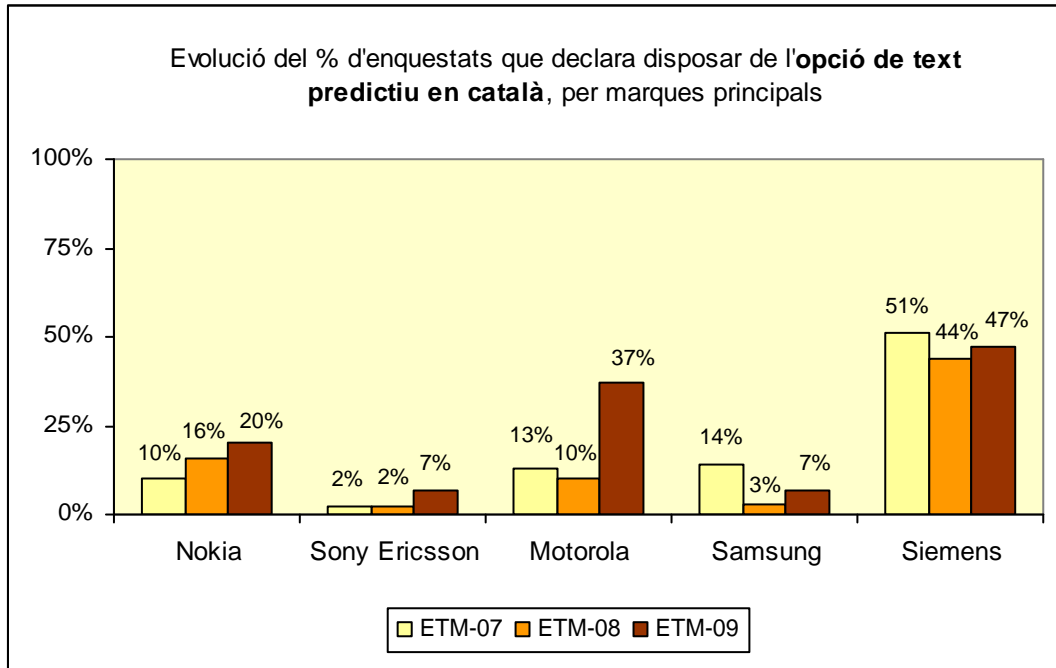
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Tots els usuaris de **BlackBerry** declaren disposar del text predictiu en català. Aquesta companyia és l'única que a l'ETM-09 ofereix aquesta opció a tots els models. La resta de marques ho fa en una freqüència molt menor. Els usuaris d'**Alcatel** i **Siemens**, les dues marques de telèfons mòbils que incorporen el català com opció idiomàtica per defecte, són els que presenten els resultats més positius en relació a la resta de companyies, declarant disposar d'aquesta opció en un 40 i 47% dels casos. Així, resulta que més de la meitat dels enquestats que tenen un mòbil de la marca Alcatel o Siemens no disposa de l'opció de text predictiu en català, malgrat que sí que poden posar els menús del telèfon en català.

Resultats encara més negatius s'observen en companyies com **Sony Ericsson**, **Samsung**, **LG** i **HTC**, per a les quals com a màxim el 7% d'usuaris declara poder tenir el text predictiu en català. Encara pitjors resultats, però, tenen **Apple** i **Sharp** que a l'ETM-09 no tenen cap enquestat que tingui aquest opció al terminal. A la taula 5.12 es veia com **Nokia** destacava com la marca de telèfons mòbil (sense tenir en compte les PDA) que inclou més totes les grafies catalanes (76%). Tanmateix, no succeeix el mateix pel que fa a l'opció de text predictiu en català. Tan sols el 20% dels usuaris de Nokia de l'ETM-09 ha declarat tenir-lo disponible. Finalment, els enquestats amb un terminal de la marca **Motorola** el tenen en un 37% dels casos. De les quatre marques més freqüents a l'ETM-09 (Nokia, Sony Ericsson, Samsung i Motorola), aquesta darrera és la que obté uns millors resultats pel que fa a disposició del text predictiu en català. Tanmateix, encara un 63% dels seus usuaris no l'hi té.

L'evolució per marques del gràfic 5.10 reflecteix com, en base a les dades de l'ETM-09, les úniques companyies que semblen haver augmentat el nombre de terminals amb l'opció de text predictiu en català són Nokia i **Motorola**, aquesta última amb un augment del percentatge d'usuaris que declara tenir aquesta opció gairebé triplicat respecte la primera ETM-07 (del 13 al 37%). Als gràfics 5.4 i 5.5 ja s'ha vist com Motorola ha augmentat de manera substancial el nombre de terminals amb el català incorporat al menú d'opcions lingüístiques. Un cop més, doncs, sembla que aquesta companyia està avançant en direcció a una major presència del català als seus telèfons; amb tot, encara amb camí per recórrer per a assolir la plena presència que es va pactar al conveni amb la Generalitat, i encara per sota d'altres marques com Siemens, Alcatel o BlackBerry, que fa temps que estan avançant en aquesta direcció (malgrat quedar-se enrere en elements com la disponibilitat de totes les grafies catalanes).

Gràfic 5.10



Un dels últims elements que té en compte l'estudi per avaluar la presència del català als terminals de telefonia mòbil és la **disponibilitat de les instruccions en català**. Això és el que mostren la taula 5.14 i el gràfic 5.11.

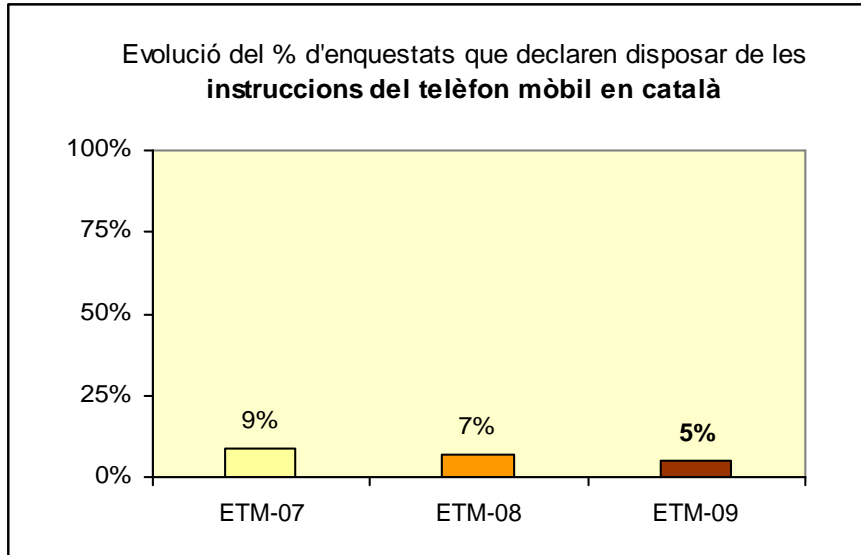
Taula 5.14. Enquestats que declaren disposar de les instruccions del telèfon mòbil en català

	Freqüència	Percentatge
Sí	23	4,8
No	455	95,2
Total	478	100,0

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

En general, la disponibilitat de les instruccions del terminal en català és molt escassa. Tan sols el 5% dels enquestats declara tenir-la. En aquest aspecte sí que no existeix cap mena d'evolució positiva, en tot cas el contrari. El percentatge d'usuaris que té les instruccions en català a l'ETM-09 (5%) és inferior al mateix percentatge de l'ETM-07 (9%). Això pot ser a causa de la desaparició del mercat espanyol de les marques Siemens i Benq que incloïen el català en el menú de tots els seus terminals.

Gràfic 5.11



Taula 5.15. Enquestats que declaren disposar de les instruccions en català, per marques

		Instruccions en català		Total
		Sí	No	
Nokia	N %	9 3,9%	222 96,1%	231 100,0%
Sony Ericsson	N %	2 3,1%	62 96,9%	64 100,0%
Samsung	N %	0 ,0%	45 100,0%	45 100,0%
Motorola	N %	1 3,1%	31 96,9%	32 100,0%
Alcatel	N %	2 13,3%	13 86,7%	15 100,0%
Siemens	N %	7 43,8%	9 56,3%	16 100,0%
HTC	N %	0 ,0%	20 100,0%	20 100,0%
LG	N %	0 ,0%	17 100,0%	17 100,0%
Blackberry	N %	2 28,6%	5 71,4%	7 100,0%
Apple	N %	0 ,0%	12 100,0%	12 100,0%
SHARP	N %	0 ,0%	8 100,0%	8 100,0%
Altres	N %	0 ,0%	11 100,0%	11 100,0%
Total	N %	23 4,8%	455 95,2%	478 100,0%

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

A la taula 5.15 s'observa que existeixen diferències segons la marca dels terminals. En aquelles marques més populars com **Nokia**, **Sony Ericsson**, **Samsung** i **Motorola**, el percentatge d'enquestats que declara tenir les instruccions en català és nul o no supera el 4%. Altres fabricants que apareixen amb menys freqüència com **Apple**, **HTC**, **LG** i **Sharp** mostren encara uns resultats més baixos amb cap usuari que en disposi.

Les marques que sobresurten en aquest sentit són Alcatel, Blackberry i, sobretot, i amb molta diferència, Siemens. El 13% dels usuaris d'**Alcatel** afirmen disposar del català a les instruccions, i el 29% dels de **BlackBerry**. Percentatges relativament alts si es comparen amb el 5% relatiu a tots els enquestats en general. Però la marca que realment destaca en aquest sentit és **Siemens**, amb la disponibilitat del català a les instruccions en gairebé la meitat dels seus usuaris enquestats.

#### 5.1.4. Grau de satisfacció respecte les prestacions del telèfon mòbil en relació a l'ús del català

Finalment, i com a últim punt d'aquest apartat que avalua la presència del català a través de l'anàlisi de les dades de l'Enquesta de Telefonia Mòbil 2009 (ETM-09), cal veure quina és la valoració que els enquestats/des han fet respecte les prestacions del telèfons mòbils pel que fa a l'ús del català (taula 5.16).

Els nivells de satisfacció han augmentat respecte les ETM-07 i 08. El percentatge d'enquestats que se sent força o molt satisfet amb les prestacions del seu telèfon mòbil pel que fa a l'ús del català és en aquesta última del 41%. Un xifra que encara està lluny d'apropar-se al 100%, però que és molt més elevada que el 26% obtingut en l'ETM-07 i el 31% de l'ETM-08.

Taula 5.16. Grau de satisfacció

	Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Gens satisfacció	271	47,2	47,2
Poca satisfacció	68	11,8	59,1
Força satisfacció	151	26,3	85,4
Molta satisfacció	84	14,6	100,0
Total	574	100,0	

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Aquest augment al nivell de satisfacció dels enquestats reflecteix l'augment general de la presència del català als terminals de telefonia mòbil, sobretot pel que fa a la disponibilitat del català al menú d'opcions lingüístiques. Un augment, però, que cal matisar atès que encara està força lluny de la plena presència del català esmentada en el conveni firmat per les empreses del sector amb la Generalitat.



Encara hi ha un nombre considerable d'usuaris de telefonia mòbil que els agradaria poder tenir disponibles les prestacions del terminal en català (el menú, el text predictiu, les grafies, etc.) i no els és possible.

## 5.2. Els portals web oficials de les empreses de terminals

Una vegada s'han vist els resultats de l'ETM-09, l'altre element que s'ha tingut en compte per a avaluar la presència del català als terminals, ha estat l'observació i avaluació dels portals web oficials de les principals empreses subministradores de mòbils a Catalunya. Aquestes són Nokia, Motorola, Sony Ericsson, Samsung, LG, Blackberry, Sharp i Alcatel<sup>18</sup>. Les observacions s'han realitzat entre el 7 i el 8 de gener del 2009.

Els elements que s'han avaluat són si el portal web disposa de **l'opció en llengua catalana**, si **els telèfons mòbils publicitats i que són en català s'indiquen mitjançant alguna simbologia** concreta, si existeixen promocions o **informació específica dels terminals en català**, i si existeix el **manual d'usuari electrònic en català**.

Recordem que el setembre del 2007 les empreses Nokia, Motorola, Sony Ericsson, Samsung i Alcatel van firmar un conveni amb la Generalitat de Catalunya on es comprometien a incloure progressivament el català als menús i aplicacions dels terminals que es comercialitzen a Catalunya i a tenir els manuals d'ús i les guies ràpides en català.

El resultat obtingut de les observacions ha estat pràcticament el mateix que l'observat als estudis anteriors del 2007 i del 2008, encara que amb algunes millores per part de Nokia i Sharp. En aquestes dues investigacions anteriors el català no era present en cap dels aspectes analitzats per cap dels portals observats, a l'estudi actual **els portals dels fabricants continuen sense tenir la versió catalana del web, sense tenir promocions o informació específica dels terminals en català (amb un parell d'excepcions molt minses) i sense tenir els manuals d'usuari electrònics en català**.

S'observa, doncs, com encara hi ha força mancances pel que fa a la presència del català en aquests àmbits, on directament és inexistent. Sovint a les pàgines web inicials dels fabricants s'ofereix l'opció a l'usuari d'escollir el país de residència, i en *clicar* "Spain" o "España" apareix el castellà com l'única llengua possible del portal, sense oferir la possibilitat de rebre el contingut en alguna de les altres llengües oficials a l'Estat com el gallec, el basc o el català.

A tots els portals observats, els telèfons que poden ser en català es confonen amb els que no ho són, perquè no estan diferenciats amb cap simbologia específica, i la majoria d'empreses no especifiquen la

---

<sup>18</sup> Les URL visitades són les següents: [www.alcatel-mobilphones.com/sp/](http://www.alcatel-mobilphones.com/sp/), [www.sharp.phone.com](http://www.sharp.phone.com), [www.nokia.es](http://www.nokia.es), [www.motorola.com/es.jsp](http://www.motorola.com/es.jsp), [www.sonyericsson.com](http://www.sonyericsson.com), <http://es.lge.com>, <http://es.samsungmobile.com>, <http://es.blackberry.com>

disponibilitat del català en les característiques dels terminals. Només **Nokia** i **Sharp**, en alguns dels seus terminals, informen sobre la disponibilitat del català, un cop s'entra amb profunditat a les seves característiques. Tot i que no ho fan de manera sistematitzada ni per a tots els models, això indica un pas endavant per part d'aquestes dues empreses. És curiós, però, el fet que Sharp indiqui algun dels seus terminals en català (com el GX18), atès que a l'anàlisi de l'Enquesta de Telefonia Mòbil 2009 de l'apartat anterior (5.1) cap dels enquestats (10) declarava disposar del català al menú, i tradicionalment aquesta companyia no ha mostrat gran cosa en aquest sentit.

Deixant de banda Nokia i Sharp, la resta d'empreses distribuïdores de productes de telefonia mòbil a Catalunya no consideren l'idioma com una característica important dels terminals. Així, als seus portals web no informen de quines llengües té disponibles cada terminal ni inclouen l'idioma com un dels criteris de cerca de terminals.

D'altra banda, es constata com les empreses Nokia, Motorola, Sony Ericsson, Alcatel i Samsung, que en el conveni amb la Generalitat es van comprometre a tenir disponible el manual d'ús o la guia ràpida dels terminals en català, no ho han reflectit a Internet.

Per tant, tot i que en els apartats anteriors s'ha vist com un major nombre de fabricants incorporen el català en el menú d'opcions lingüístiques dels terminals, alguns des de fa molt de temps (com el cas d'Alcatel o Siemens) i d'altres de manera més recent (com Motorola, Sony Ericsson o Nokia), aquest fet no és publicitat als seus portals web. De fet, curiosament, una persona que estigués interessada en tenir un mòbil en català no podria obtenir aquesta informació mitjançant els webs oficials de la majoria dels fabricants (Motorola, Sony Ericsson, Samsung, LG, Blackberry i Alcatel). Aquests informen d'un ampli ventall de característiques de cada terminal, però no pas de les llengües del menú d'opcions lingüístiques. Només Sharp i Nokia estan avançant en aquest sentit.

Finalment, s'ha avaluat la **resposta de les diferents empreses a un correu electrònic** que se'ls va enviar durant el treball de camp en nom d'una usuària que demanava els terminals que té l'empresa disponibles en català. Textualment:

Hola,  
Estic buscant un aparell de telèfon mòbil que incorpori el català al menú d'opcions lingüístiques.  
Em podríeu dir quins terminals de la vostra companyia disposen d'aquesta opció?  
Moltes gràcies.

Aquest mateix correu es va enviar al primer estudi del 2007 i llavors la majoria de companyies no van respondre, llevat de Samsung i Motorola que sí que ho van fer. Va ser per informar que no en tenien cap model. A l'estudi actual han respost 4 empreses:

**Nokia** va contestar adjuntant un llistat amb els terminals que en aquell moment tenia disponibles en català<sup>19</sup>, **LG** va respondre que en aquell moment no tenia cap mòbil que tingués l'opció sol·licitada, **Samsung** va contestar que els idiomes disponibles depenen de l'operador que els distribueix i aconsellava contactar amb ells, i **BlackBerry** quelcom similar, afirmant que tota opció relacionada amb l'idioma que interactuï amb la BlackBerry ha de venir integrada com a part d'un paquet d'actualització provinent de l'operador<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup> Els següents: 2630, 2760, 3110 Classic, 5200, 6085, 6086, 2600 Classic, 3120 Classic, 1680 Classic, 2680 Slide, 5000, 3500 Classic, 5310 y 5610 Xpress Music, 6500 Slide y Classic, 7900 Prisma, 8800 Arte, N78,6210 Navigator, N96, 6300i, 6212 Classic, 5320 Xpress Music, 5220 Xpress Music, 3600 Slide, 6600 Slide, 6600 Fold, 7610 Supernova, N79 y N85

<sup>20</sup> Textualment: *Toda opción relacionada a algún idioma ó lenguaje que interactúe con su BlackBerry®, en este caso la inclusión del Catalán, tiene que venir integrada como parte de un paquete de actualización proveniente de su operador. Existen compañías de tercer partido que ofrecen aplicaciones que son instaladas independientemente y que trabajan en conjunto con el BlackBerry®. Un ejemplo, lo es la compañía Nuance ([www.nuance.com](http://www.nuance.com)) y su tecnología VSuite. De todas formas infórmese con su operador si existe alguna actualización reciente que incluya el Catalán.*

## 6. El català a les companyies operadores

L'objectiu del següent apartat és obtenir una aproximació a les possibilitats que tenen els usuaris de telefonia mòbil de Catalunya d'emprar la llengua catalana als serveis que ofereixen les companyies operadores (servei de bústia de veu, activació de promocions,...) i a la comunicació que realitzen (atenció al client, factures, publicitat,...). Aquesta aproximació s'obté mitjançant l'anàlisi de les dades de l'ETM-09 (Enquesta de Telefonia Mòbil 2009), la comparació amb edicions anteriors (ETM-08 i ETM-07), l'observació dels portals web de les operadores i l'observació directa d'alguns establiments de venda oficial.

Segons l'Estatut del consumidor i la Llei de política lingüística, un consumidor de Catalunya té dret a ser atès quan s'expressa en català. A banda d'això, les empreses operadores Movistar, Vodafone, Orange, Yoigo i EroskiMovil durant el 2007 van signar un conveni amb la Generalitat que finalitzava el desembre del 2008 on es comprometien a garantir que totes les comunicacions amb els abonats es poguessin fer en català, a establir com a criteri d'homologació de terminals la inclusió del català i a fer campanyes específiques per a informar de l'opció d'adquirir terminals en català<sup>21</sup>.

Les principals companyies operadores que actuen a Catalunya són Movistar, Vodafone i Orange. A més n'hi ha d'altres de vida relativament recent com Yoigo o EroskiMovil. Aquesta última, però, amb una cota de mercat molt menor a la resta.

A l'**apartat 6.1 relatiu a l'anàlisi de l'ETM-09 i la seva evolució en el temps**, s'obté una aproximació de la situació del català a les companyies operadores des de l'experiència dels propis consumidors. El primer element avaluat són les dificultats per obtenir un terminal que incorpori el català segons la companyia amb què operen els usuaris enquestats. Seguidament, s'analitza la presència del català al contracte i les factures, al servei de bústia de veu, a la informació o publicitat emesa per les operadores des de diversos mitjans (SMS/MMS, trucades, correus electrònics i comunicacions en paper) i al servei d'atenció al client. Finalment, també s'avalua si els usuaris han estat informats de la possibilitat d'accedir a serveis i productes de telefonia mòbil en català (tal com les operadores es van comprometre a fer en el conveni signat amb la Generalitat).

També s'analitzen les facilitats i/o dificultats que els abonats declaren haver tingut per obtenir aquests serveis en català, en cas que n'hagin fet la petició, per veure si aquest tipus de demandes a la pràctica es veuen satisfetes. Finalment, serà habitual l'anàlisi comparativa entre companyies, mostrant si existeixen diferències entre aquestes, i també l'anàlisi comparativa entre ETM per veure si hi ha hagut

---

<sup>21</sup> Per més informació sobre el conveni podeu consultar el punt 1.2 *Conveni de les empreses de telefonia mòbil amb la Generalitat*

alguna evolució en el temps. És bo de recordar que el conveni de les companyies operadores amb la Generalitat per a assolir la plena presència del català al sector de la telefonia mòbil conclouïa el 31 de desembre del 2008, i que l'ETM-09 es realitza durant els mesos de gener-febrer del 2009, just acabat el període del conveni.

A l'**apartat 6.2 relatiu a l'observació directa d'alguns establiments de venda oficial**, s'avalua si els establiments de les companyies operadores visitats (Movistar, Vodafone, Orange i Yoigo) indiquen d'alguna manera els terminals disponibles en català, si els dependents en tenen coneixements i si existeix algun tipus d'informació o promocions, per tal que si un abonat vol adquirir-ne un, li sigui fàcil aconseguir-lo. A més, també es fa una observació de la presència del català a la retolació fixa i no fixa i als impresos en paper existents a les botigues.

Finalment, a l'**apartat 6.3 relatiu a l'observació de les pàgines web de les operadores**, s'avaluen aquests mateixos elements però en relació a l'espai virtual. S'analitza si existeix informació específica dels terminals de la companyia que són en català i si existeix l'opció catalana del web.

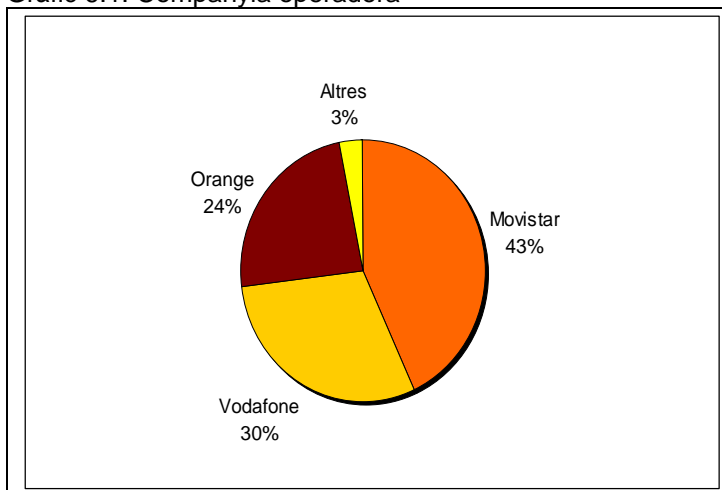
## 6.1. Anàlisi de l'ETM-09 i la seva evolució en el temps des de l'ETM-07

A continuació s'analitzen les dades de l'ETM-09 i sovint es comparen amb les obtingudes a les enquestes anteriors (ETM-07 i ETM-08). Aquesta anàlisi és una aproximació a la situació del català als serveis de les companyies operadores, des de la pròpia experiència dels consumidors/es, per veure quines possibilitats tenen d'emprar la llengua catalana en aquests serveis i a la comunicació amb l'empresa operadora. A més de l'anàlisi quantitativa, en ocasions s'adjunten comentaris que els mateixos usuaris han fet arribar mitjançant l'ETM-09 i que il·lustren l'experiència de casos concrets.

### 6.1.1. Aspectes generals

La companyia operadora que a l'ETM-09 apareix com a majoritària és Movistar amb el 43% dels enquestats que declara ser-ne usuari. Seguidament Vodafone (amb el 30%) i Orange (amb el 24%). D'un tros lluny les segueixen Yoigo i EroskiMòvil. Els resultats d'aquestes dues companyies, però, al tenir un nombre tan baix d'enquestats (9 i 1 respectivament), no es poden considerar representatius.

Gràfic 6.1. Companyia operadora



Les companyies "Yoigo" i "EroskiMòvil" s'han inclòs en la categoria "Altres"

Taula 6.1. Companyia operadora de telefonia mòbil

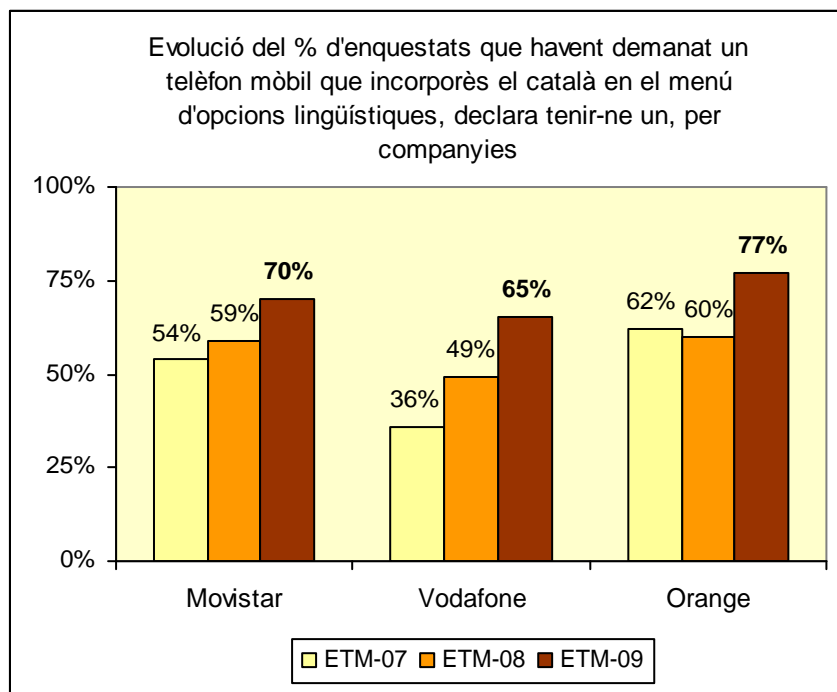
	Freqüència	Percentatge
Movistar	249	42,6
Vodafone	174	29,8
Orange	139	23,8
Yoigo	9	1,5
Eroski	1	,2
Altres	12	2,1
Total	584	100,0

### 6.1.2. Dificultats/facilitats per adquirir un mòbil amb el català al menú d'opcions lingüístiques

A l'apartat anterior (taula 5.8 de l'apartat 5.1) es mostrava com 275 enquestats (el 47% del total de l'ETM-09) declaraven haver demanat expressament un terminal que incorporés el català al menú d'opcions lingüístiques, en el moment d'adquisició d'aquest. Tal com es veia, no tots els que havien fet aquesta demanda la veien satisfeta, i més de la meitat explicava que havien tingut dificultats.

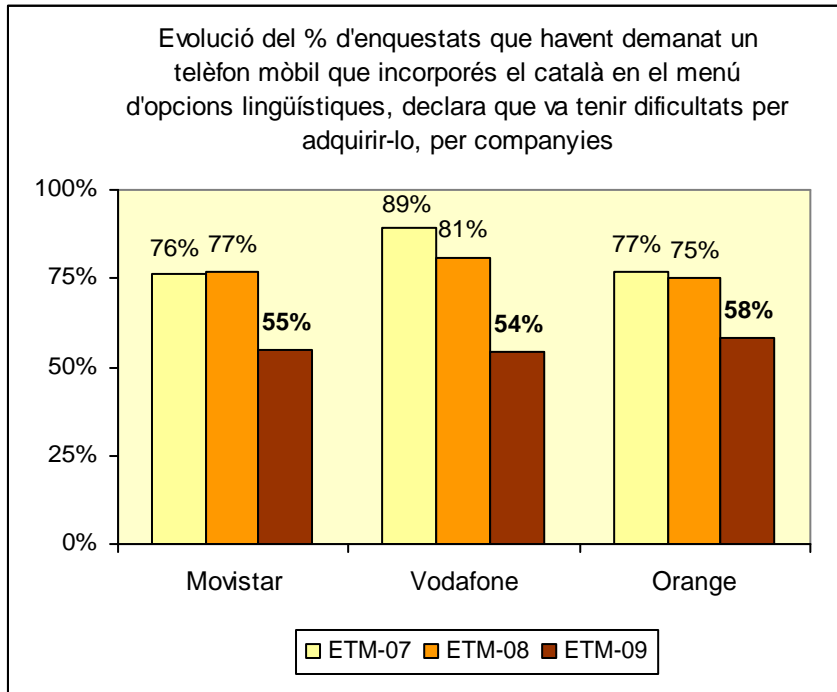
A continuació s'analitzarà si aquestes dificultats poden estar lligades a la companyia operadora. És a dir, si els usuaris d'una companyia determinada van tenir més dificultats per adquirir un telèfon mòbil amb el català al menú respecte els usuaris de la resta de companyies, o viceversa. S'observarà, doncs, si hi ha alguna companyia que destaquï en algun sentit, tant positiu com negatiu, pel que fa a la satisfacció de la demanda de terminals en català. Tot això donant per descomptat que els enquestats que van demanar el terminal en català ho van fer als establiments de venda oficial de les companyies operadores, i que aquestes continuen sent les mateixes. Òbviament no es pot afirmar que en el 100% dels casos es compleixin aquestes condicions, però sí suficientment com perquè igualment si existeixen diferències significatives entre companyies es vegi reflectit en els resultats.

Gràfic 6.2



N base = Enquestats que declaren haver demanat un terminal que incorporés el català (275)  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Gràfic 6.3



N base = Enquestats que declaren haver demanat un terminal que incorporés el català (275).  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Tal com mostren el gràfic 6.2 i el 6.3 no existeixen diferències significatives entre companyies pel que fa a la possibilitat d'adquirir un terminal que incorpori el català. En totes s'observa una evolució positiva en aquest sentit des de la primera ETM-07, però lluny encara d'obtenir uns resultats que es puguin considerar positius, atès que a l'ETM-09 per a les tres companyies el percentatge d'enquestats que declara tenir un terminal en català després de demanar-ne un expressament a l'establiment de venda és entre el 65 i el 77%. D'altra banda, més de la meitat dels enquestats de cada companyia declara que, un cop feta la petició, van tenir dificultats.

La major part de dificultats giren entorn de la falta d'una oferta àmplia de terminals en català i la desconeixença per part del personal de la botiga. Pel que sembla, doncs, recentment aquesta situació ha millorat, però encara és força difícil satisfer la demanda d'un terminal en català, malgrat el conveni firmat per les companyies operadores amb la Generalitat.

### 6.1.3. El català al contracte, les factures i el servei de la bústia de veu

Per les característiques de distribució, l'ETM-09 s'ha realitzat sobretot a persones catalanoparlants i afines a l'ús de la llengua catalana. A la taula 5.8 de l'apartat 5 vèiem com el 47% dels enquestats declarava haver demanat expressament un terminal que incorporés el català en el moment



d'adquisició, i la taula 6.18 d'aquest mateix apartat mostra com el 94% considera que està poc o gens satisfet amb les prestacions de la seva companyia respecte l'ús del català. Aquestes dades reafirmen que la mostra de l'ETM-09 correspon a un perfil de gent que té la voluntat d'utilitzar la llengua catalana a la telefonia mòbil. Vegem ara en quins percentatges aquesta mateixa gent disposa del contracte, les factures i el servei de bústia de veu en català.

La majoria d'enquestats (83%) tenen contracte amb la seva companyia operadora. D'aquests, com mostra la taula 6.3, tan sols el 13% diuen disposar del contracte en català. I d'aquests (50 persones), el 80% ho va demanar.

Taula 6.2. Tipus de servei contractat amb la companyia de telefonia mòbil

	Freqüència	Percentatge
Contracte	475	83,3
Targeta de prepagament	95	16,7
Total	570	100,0

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Taula 6.3. Enquestats que declaren disposar del contracte en català

	Freqüència	Percentatge
Sí	50	13,4
No	322	86,6
Total	372	100,0

N base = Enquestats que declaren tenir contracte

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

La presència del català a les factures mostra unes xifres més elevades en comparació als contractes. El 41% de la mostra declara tenir les factures en català. D'aquest 41% (167 persones), el 90% diu que ho va demanar expressament. Segons les dades de l'ETM-09, doncs, sembla que les operadores emeten per defecte pocs documents en català, sobretot pel que fa als contractes. Un baix percentatge d'enquestats declara tenir aquesta documentació en català, i d'aquests la majoria l'ha demanat. En relació al servei de bústia de veu que mostra la taula 6.5, un 38% dels enquestats declara tenir-la en català.

Taula 6.4. Enquestats que declaren disposar de les factures en català

	Freqüència	Percentatge
Sí	167	40,7
No	243	59,3
Total	410	100,0

N base = Enquestats que declaren tenir contracte.

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

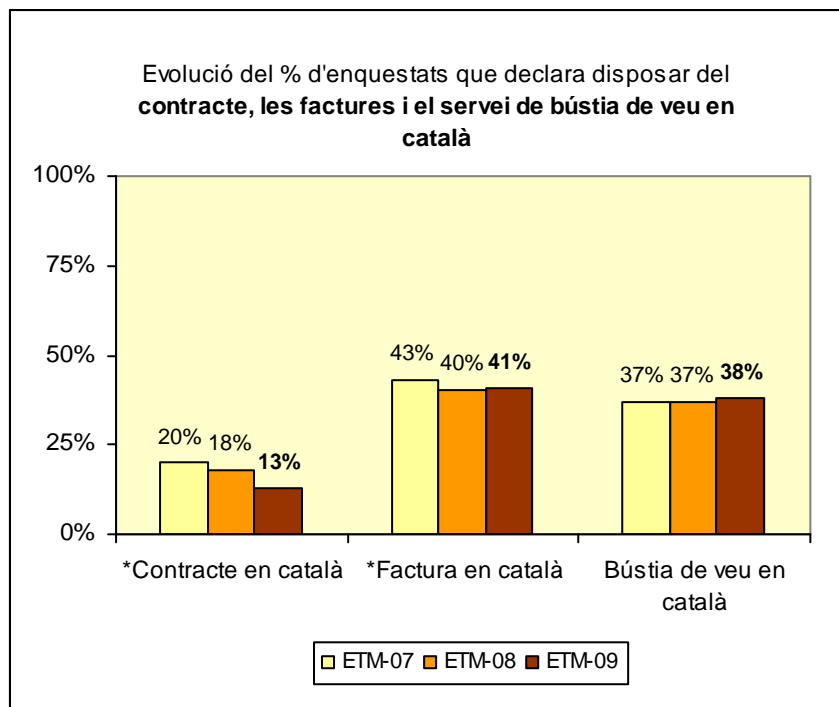
Taula 6.5. Enquestats que declaren disposar de la bústia de veu en català

	Freqüència	Percentatge
Sí	168	38,4
No	270	61,6
Total	438	100,0

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Vegem ara si hi ha hagut alguna evolució en el percentatge de contractes, factures i bústies de veu en català, des de la primera enquesta (ETM-07) fins a la darrera (ETM-09). Cal tenir present, però, que en relació als contractes, possiblement gran part dels enquestats mantingui el mateix document de fa anys. En aquest sentit, si actualment les operadores n'han emès un major percentatge en català serà més difícil de percebre amb les dades de les ETM.

Gràfic 6.4



\*N Base = Enquestats que declaren tenir contracte

El gràfic 6.4 mostra com no s'observa cap mena d'evolució en aquest sentit. A l'ETM-09 els enquestats no tenen un major percentatge de bústies de veu, contractes o factures en català, ans encara l'han disminuït. A l'ETM-09 el 13% d'usuaris amb contracte declara tenir-lo en català i a l'ETM-07 era el 20%. En el mateix sentit, el percentatge d'enquestats que a l'ETM-09 declara tenir el servei de bústia de veu en català és pràcticament el mateix que a l'ETM-07 (37%), i el mateix succeeix amb la disponibilitat de les factures en català (43-41%).

Taula 6.6. Enquestats que declaren tenir el **contracte en català** segons companyia operadora

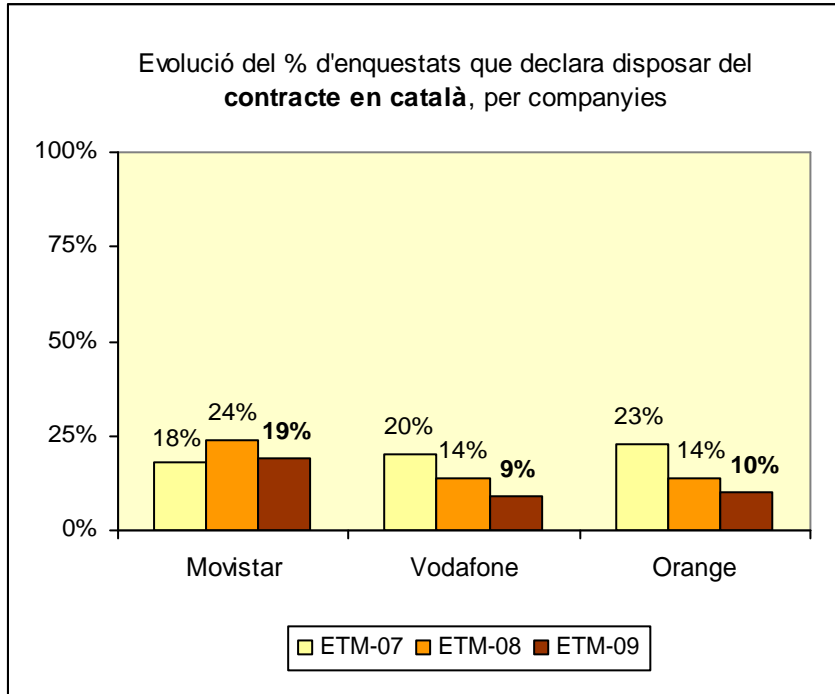
		Català		Total
		No	Sí	
Movistar	N %	122 81,3%	28 18,7%	150 100,0%
Vodafone	N %	110 90,9%	11 9,1%	121 100,0%
Orange	N %	78 89,7%	9 10,3%	87 100,0%
Yoigo	N %	7 87,5%	1 12,5%	8 100,0%
Altres	N %	5 83,3%	1 16,7%	6 100,0%
Total	N %	322 86,6%	50 13,4%	372 100,0%

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

La taula 6.6 mostra el percentatge d'usuaris que ha declarat disposar del **contracte en català** per companyies, per veure si hi ha diferències. S'observa com sí que existeixen diferències: el percentatge d'abonats de **Movistar** amb el contracte en català (19%) duplica el de **Vodafone** (9%) i gairebé el d'**Orange** (10%). O sigui, que malgrat que a totes tres companyies la presència del català al contracte és molt minsa, Movistar destaca en positiu. Pel que fa a l'empresa **Yoigo**, tot i disposar de pocs casos, tan sols 1 dels 8 abonats ha declarat disposar del contracte en català.

Al gràfic 6.5 apareix l'evolució en el temps des de la primera ETM-07 per companyies. No s'observa cap mena d'augment en la presència del català, i encara **Vodafone** i **Orange** mostraven uns percentatges d'abonats amb el contracte en català més elevats a la primera ETM-07 (del 20 i el 23% consecutivament) que a la darrera (del 9 i el 10%). És sorprenent aquesta disminució a la meitat, sobretot tenint en compte el conveni per augmentar la presència del català al sector que van firmar aquestes companyies amb la Generalitat durant el 2007 i que finalitzava el 31 de desembre del 2008.

Gràfic 6.5



N base = Enquestats que declaren tenir contracte.  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Pel que fa a les **factures en català** altra vegada s'observen diferències per companyies. De nou, malgrat tots els percentatges són baixos, els relatius als abonats de **Movistar** destaquen en positiu. La meitat dels seus abonats (53%) declara disposar de les factures en català, gairebé el doble que **Orange** i **Yoigo**, per als quals tan sols ho fa el 28% dels seus usuaris de la mostra. En el cas de **Vodafone** el percentatge és del 36%.

Taula 6.7. Enquestats que declaren tenir les **factures en català** segons companyia operadora

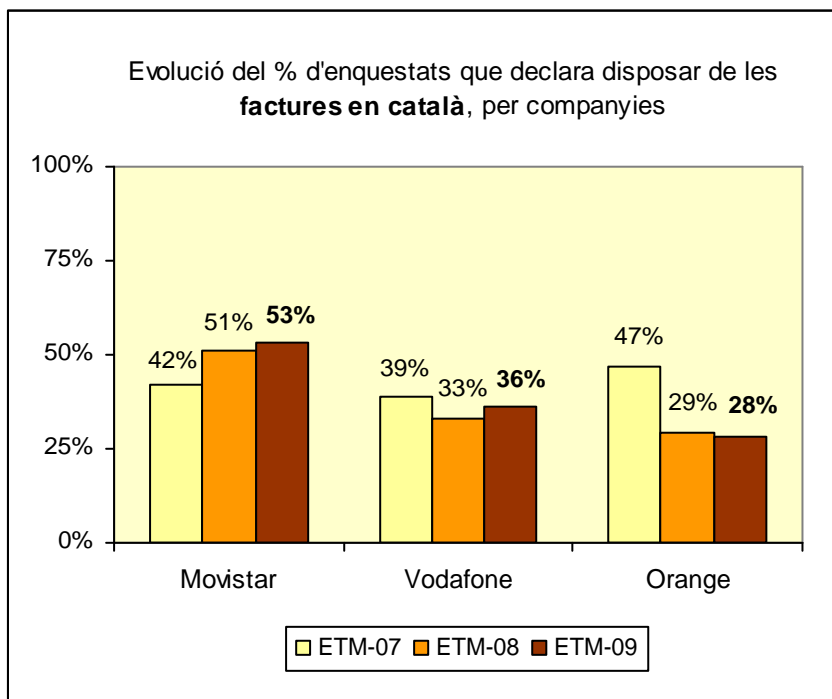
		Català		Total
		No	Sí	
Movistar	N	82	91	173
	%	47,4%	52,6%	100,0%
Vodafone	N	85	47	132
	%	64,4%	35,6%	100,0%
Orange	N	66	26	92
	%	71,7%	28,3%	100,0%
Yoigo	N	5	2	7
	%	71,4%	28,6%	100,0%
Altres	N	5	1	6
	%	83,3%	16,7%	100,0%

Total	N	243	167	410
	%	59,3%	40,7%	100,0%

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Al gràfic 6.6 s'observa com l'única companyia amb un augment del percentatge d'abonats amb factures en català des de la primera ETM-07 fins a la darrera és **Movistar**, que passa del 42 al 53%. **Vodafone** manté pràcticament el mateix percentatge (36%), i **Orange**, en canvi, el redueix de manera substancial (del 47 al 28%).

Gràfic 6.6



N base = Enquestats que declaren tenir contracte.  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

En relació a la **bústia de veu en català** per companyies, de nou **Movistar** destaca. La meitat dels seus abonats declara disposar d'aquesta aplicació, gairebé el doble del nombre d'abonats que ho fa per **Vodafone** (28%). En el cas d'**Orange**, el percentatge és del 34%, i en el cas de **Yoigo**, tan sols 1 dels 9 abonats que han omplert l'ETM-09 afirma que la té.

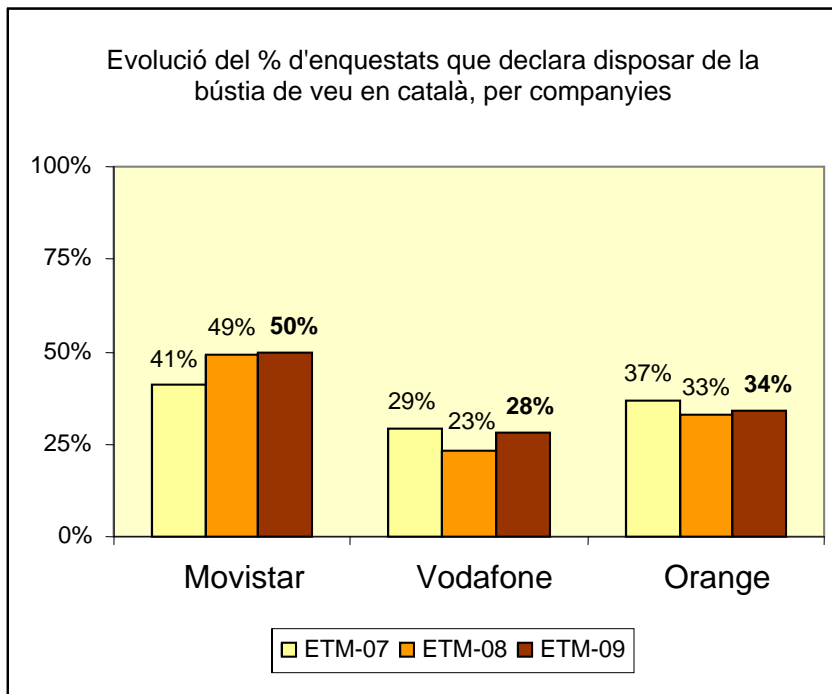
Taula 6.8. Enquestats que declaren tenir la **bústia de veu en català** segons companyia operadora

		Català		Total
		No	Sí	
Movistar	N	94	95	189
	%	49,7%	50,3%	100,0%
Vodafone	N	97	37	134
	%	72,4%	27,6%	100,0%

Orange	N	63	33	96
	%	65,6%	34,4%	100,0%
Yoigo	N	8	1	9
	%	88,9%	11,1%	100,0%
Altres	N	8	2	10
	%	80,0%	20,0%	100,0%
Total	N	270	168	438
	%	61,6%	38,4%	100,0%

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Gràfic 6.7



El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Al gràfic 6.7 no s'observa cap mena d'evolució en el temps, tan sols **Movistar** presenta un petit augment des del 41% d'abonats, que a l'ETM-07 declarava disposar de la bústia de veu en català, fins el 50% a l'ETM-09. **Orange** i **Vodafone** mantenen pràcticament els mateixos percentatges.

Tot i el conveni signat per les operadores i la Generalitat per obtenir la plena presència del català en el sector abans del 31 de desembre del 2008, per **Vodafone** i **Orange** la presència del català en el contracte, les factures i el servei de bústia de veu a l'ETM-09 és igual de minsa que a la primera ETM-07 (i fins i tot en alguns casos ha disminuït). Tan sols **Movistar** ha augmentat lleument el percentatge d'usuaris que declara disposar de les factures i el servei de bústia de veu en català. També és aquesta la companyia que obté unes majors cotes de presència del català en els tres elements.

Tenint en compte que, per la manera com s'ha distribuït l'ETM-09, la majoria d'enquestats té la voluntat de fer ús de la llengua catalana, el baix percentatge que declara tenir el contracte (13%), les factures (41%) i el servei de bústia de veu en català (38%), podria explicar-se perquè les companyies operadores emetin aquests documents (o activin aquests serveis) per defecte en castellà i l'usuari els mantingui en aquesta llengua per comoditat, o que tingui la intenció de canviar-los al català però no sàpiga com fer-ho perquè no se l'ha informat, o fins i tot que hagi demanat el canvi a la companyia operadora i aquesta no l'hi hagi proporcionat.

Vegem ara què els succeeix als usuaris de l'ETM-09 que han declarat haver demanat tenir el contracte i les factures en català.

Taula 6.9. Enquestats que declaren haver demanat el contracte en català

	Freqüència	Percentatge
Sí	110	23,2
No	279	58,7
No ho sé	86	18,1
Total	475	100,0

N base = Enquestats que declaren tenir contracte

Taula 6.10. Enquestats que havent demanat el contracte en català declaren tenir-ne un

	Freqüència	Percentatge
Sí	39	37,5
No	65	62,5
Total	104	100,0

N base = Enquestats que declaren haver demanat el contracte en català  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Com mostren la taula 6.9 i 6.10, 110 enquestats afirmen que van demanar el contracte en català. D'aquests, el 62% no ha aconseguit tenir-lo. En el cas de les factures, com mostren les taules 6.11 i 6.12, 194 enquestats les va demanar en català, i, d'aquests, el 24% no les hi té. Aquestes dades mostren com en ocasions les operadores no satisfan la demanda explícita de tenir aquests documents en català, sobretot pel que fa a contractes.

Taula 6.11. Enquestats que declaren haver demanat les factures en català

	Freqüència	Percentatge
Sí	194	40,8
No	215	45,3
No ho sé	66	13,9
Total	475	100,0

N base = Enquestats que declaren tenir contracte

Taula 6.12. Enquestats que havent demanat les factures en català declaren tenir-les

	Freqüència	Percentatge
Sí	146	76,4
No	45	23,6
Total	191	100,0

N base = Enquestats que declaren haver demanat les factures en català  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Segons la Llei de política lingüística i l'Estatut del consumidor, les factures i els contractes han d'estar a disposició del consumidor en català. Tenint en compte això, les operadores estarien vulnerant la llei en els casos de l'enquesta on els abonats han demanat aquests documents en català i no se'ls els ha proporcionat.

#### 6.1.4. El català a la comunicació de la companyia amb l'usuari per diferents mitjans (SMS/MMS, trucades, correus electrònics i comunicacions en paper)

Després d'haver vist el baix percentatge d'usuaris que declara disposar del contracte (13%), les factures (41%) i la bústia de veu (38%) en català, a continuació s'avalua la presència del català a les comunicacions de la companyia amb l'abonat via SMS/MMS, trucades, correus electrònics i comunicacions en paper, majoritàriament per fer publicitat, però també per informar del saldo disponible, les trucades perdudes, etc.

Taula 6.13. Enquestats que declaren rebre els **SMS/MMS que els envia la companyia** en català

	Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Sí, sempre en català	9	1,6	1,6
A vegades en català	38	6,8	<b>8,4</b>
No, mai en català	510	91,6	100,0
Total	557	100,0	

N base = Enquestats que reben SMS/MMS de la seva companyia  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Taula 6.14. Enquestats que declaren rebre les **trucades que els fa la companyia** en català

	Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Sí, sempre en català	7	1,4	1,4
A vegades en català	52	10,5	<b>11,9</b>
No, mai en català	438	88,1	100,0
Total	497	100,0	

N base = Enquestats que reben trucades de la seva companyia.  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut



Taula 6.15. Enquestats que declaren rebre els **correus electrònics que els envia la companyia** en català

	Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Sí, sempre en català	9	3,1	3,1
A vegades en català	20	6,8	<b>9,9</b>
No, mai en català	263	90,1	100,0
Total	292	100,0	

N base = Enquestats que reben correus electrònics de la seva companyia.  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Taula 6.16. Enquestats que declaren rebre les **comunicacions en paper que els envia la companyia** en català

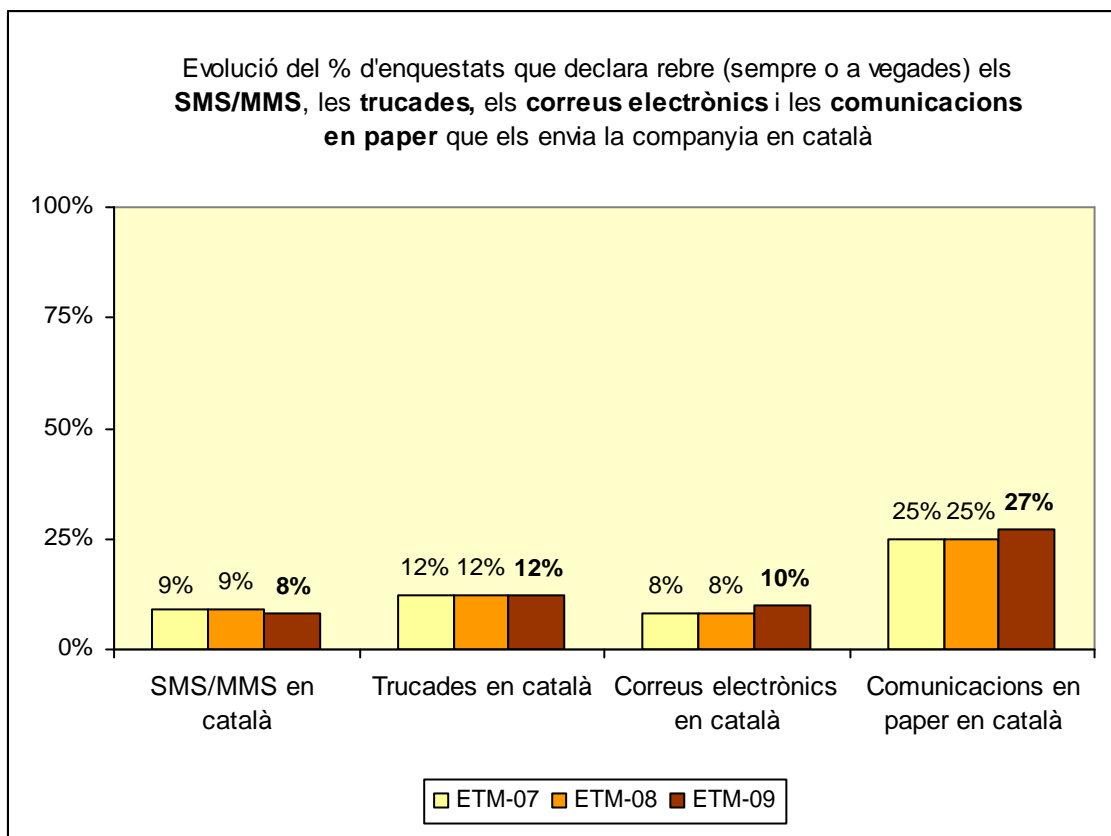
	Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Sí, sempre en català	50	11,2	11,2
A vegades en català	71	15,9	<b>27,1</b>
No, mai en català	325	72,9	100,0
Total	446	100,0	

N base = Enquestats que reben comunicacions en paper de la seva companyia.  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Si bé la gran majoria d'enquestats té la voluntat d'emprar la llengua catalana a les seves comunicacions, pocs d'ells reben les comunicacions de la seva operadora en català. Com mostren les taules 6.13, 6.14, 6.15 i 6.16, tan sols el 8% dels que reben SMS/MMS de la seva companyia han declarat rebre'ls sempre o a vegades en català, un 12% dels que reben trucades i un 10% dels que reben correus electrònics. El percentatge que ha declarat rebre les comunicacions en paper en català és una mica més elevat, sent del 28%. Així, les operadores es comuniquen majoritàriament amb els seus abonats en castellà, en canals de comunicació que van directes a l'usuari com són els SMS/MMS, les trucades i els correus electrònics.

Al gràfic 6.8 consta l'evolució, des de la primera ETM-07 fins a la darrera, del percentatge d'enquestats que declara rebre (sempre o a vegades) les comunicacions de la companyia en català. Els percentatges són molt similars i no s'observa cap augment en aquest sentit. Això significa que, en base a les dades de les tres ETM probablement les operadores no han augmentat la presència del català a les seves comunicacions, malgrat que durant el 2007 van signar el conveni amb la Generalitat que vencia a finals del 2008, on es comprometien a garantir que totes les comunicacions amb els seus abonats es poguessin fer en català.

Gràfic 6.8



N base = Enquestats que reben SMS/MMS, trucades, correus electrònics i comunicacions en paper  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

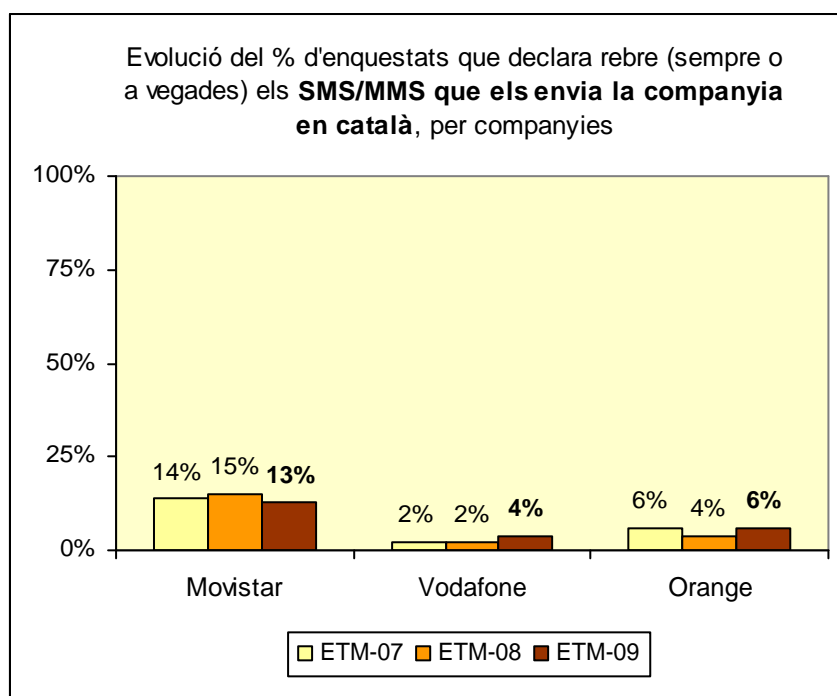
Seguidament, es veurà si existeixen **diferències segons la companyia operadora**. És a dir, si hi ha alguna operadora que realitzi més comunicacions en català que la resta, o, al contrari, que en realitzi menys.

Taula 6.17. Enquestats que declaren rebre (sempre o a vegades) els **SMS/MMS** que els envia la companyia en català, segons companyia operadora

		SMS/MMS en català		Total
		No	Sí	
Movistar	N %	204 87,2%	30 12,8%	234 100,0%
Vodafone	N %	165 96,5%	6 3,5%	171 100,0%
Orange	N %	123 93,9%	8 6,1%	131 100,0%
Yoigo	N %	8 100,0%	0 0%	8 100,0%
Altres	N %	10 76,9%	3 23,1%	13 100,0%
Total	N %	510 91,6%	47 8,4%	557 100,0%

N Base = Enquestats que han declarat rebre SMS/MMS de la seva companyia  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Gràfic 6.9



N base = Enquestats que reben SMS/MMS de la seva companyia  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

A la taula 6.17 i al gràfic 6.9 s'observa com el percentatge d'abonats de Movistar que a l'ETM-09 declara **rebre els SMS/MMS en català** (13%) és el doble dels d'Orange (6%) i el triple dels de Vodafone (4%). L'enviament de SMS/MMS en català per part d'aquestes dues últimes companyies és gairebé inexistent. Tan sols 6 dels 171 enquestats de Vodafone declara rebre'ls en català i en el cas d'Orange, tan sols 8 dels 130. A més, la majoria d'abonats d'aquestes companyies que ha declarat haver-los demanat en català ha vist insatisfeta la seva demanda (tan sols un client de Vodafone l'ha

vist satisfeta dels 19 que ho van demanar, i en el cas d'Orange 3 de 12). En el cas de Movistar, la demanda se satisfà en un major nombre de casos, però encara hi ha usuaris als quals no se satisfà (24 dels 38 que ho va demanar, és a dir, un 63%).

El gràfic 6.9 mostra com des de la primera ETM-07 fins a la darrera no hi ha hagut cap evolució per part de cap de les tres companyies en aquest aspecte. El percentatge d'enquestats que declara rebre els SMS/MMS en català és pràcticament el mateix a les tres ETM per cada companyia.

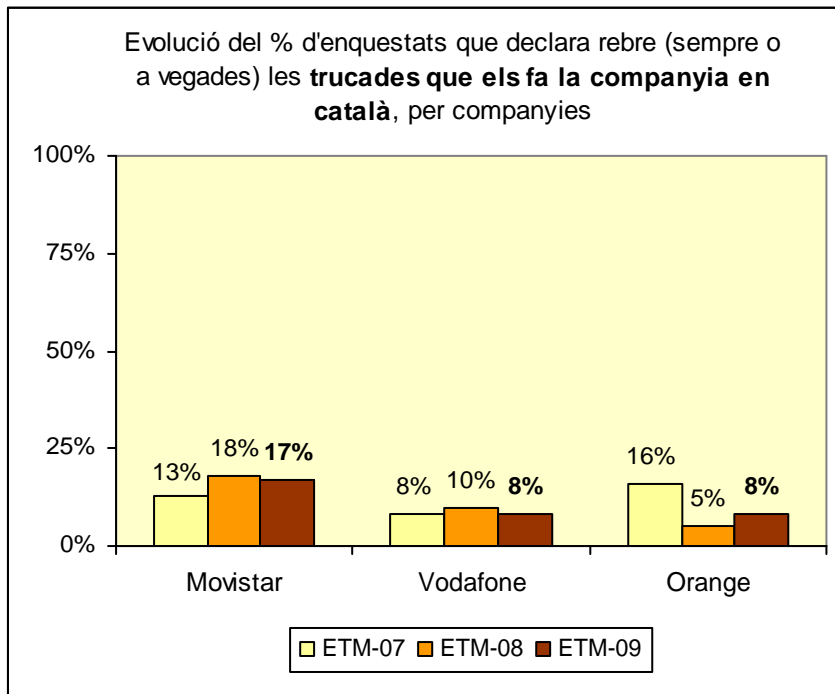
A la taula 6.18 s'observen diferències en el fet de rebre les **trucades en català segons la companyia** que les emet. El percentatge d'usuaris de Movistar que declara rebre-les sempre o a vegades en llengua catalana és del 17%, el doble que Vodafone i d'Orange (8%). A més del baix percentatge, per aquestes dues companyies el 85% dels enquestats que va demanar rebre aquestes trucades en català (un total de 40 enquestats per Orange i 48 per Vodafone) va veure insatisfeta la seva demanda. En el cas de Movistar, el percentatge d'usuaris que a l'ETM-09 no reben les trucades en català malgrat haver-les demanat és menor però també considerable. Dels que ho van sol·licitar (86 persones), el 78% (67) no les rep.

Taula 6.18. Enquestats que declaren rebre (sempre o a vegades) les **trucades** que els fa la companyia en català, segons companyia operadora

		Trucades en català		Total
		No	Sí	
Movistar	N %	184 83,3%	37 16,7%	221 100,0%
Vodafone	N %	136 92,5%	11 7,5%	147 100,0%
Orange	N %	104 92,0%	9 8,0%	113 100,0%
Yoigo	N %	7 100,0%	0 0,0%	7 100,0%
Altres	N %	7 77,8%	2 22,2%	9 100,0%
Total	N %	438 88,1%	59 11,9	497 100,0%

N Base = Enquestats que han declarat rebre trucades de la seva companyia  
EI NS/NC s'ha considerat valor perdut

Gràfic 6.10



N base = Enquestats que reben trucades de la seva companyia  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Al conveni signat amb la Generalitat el 2007 i que finalitzava el desembre del 2008, les companyies operadores es van comprometre a garantir que les comunicacions amb els abonats es poguessin fer en català. Al gràfic 6.10 s'observa com la presència del català a les trucades emeses per les companyies és molt similar des de la primera ETM-07 fins a la darrera, sense haver experimentat cap augment significatiu. Aquestes continuen sent molt poques, malgrat que, com ja s'ha explicat, per la manera com s'ha distribuït l'enquesta la majoria de persones enquestades tenen la voluntat de fer ús de la llengua catalana a les comunicacions. Per exemplificar-ho només cal veure la taula 5.28 en què un 94% dels enquestats declara que considera les prestacions de la companyia de telefonia pel que fa a l'ús del català poc o gens satisfactòries.

A la taula 6.19, de nou el percentatge d'enquestats que declara rebre els **correus electrònics que els envia la companyia en català** varia en funció de les operadores. Els clients enquestats de Movistar tornen a ser els qui en major percentatge reben els correus en català (16%), el doble que els de Vodafone i Orange (4 i 6% respectivament). Els percentatges, però, continuen sent força minsos per a les tres companyies.

Taula 6.19. Enquestats que declaren rebre (sempre o a vegades) els **correus electrònics** que els envia la companyia en català, segons companyia operadora

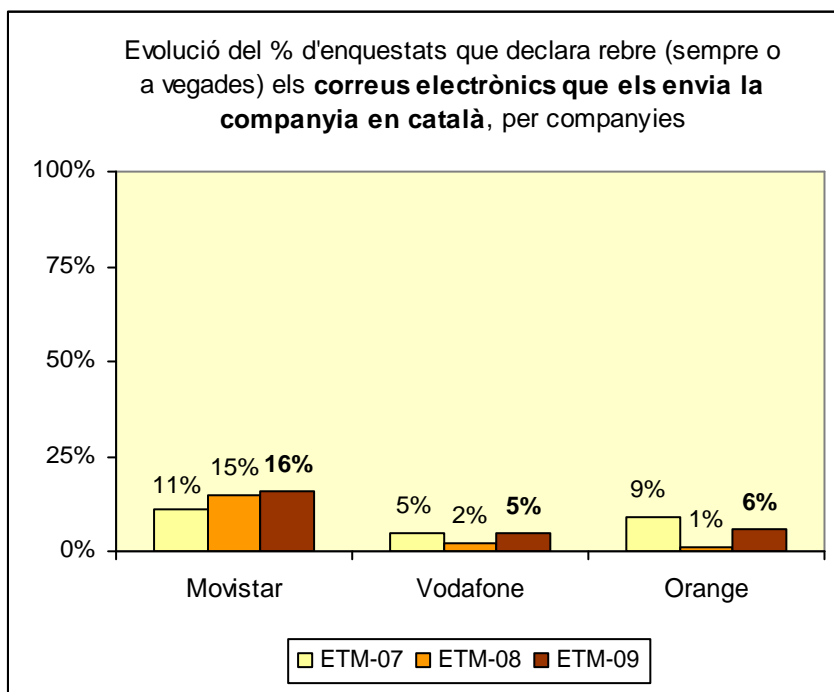
		Correus electrònics en català		Total
		No	Sí	
Movistar	N	104	20	124
	%	83,9%	16,1%	100,0%

Vodafone	N	85	4	89
	%	95,5%	4,5%	100,0%
Orange	N	59	4	63
	%	93,7%	6,3%	100,0%
Yoigo	N	6	0	6
	%	100,0%	0,0%	100,0%
Altres	N	9	1	10
	%	90,0%	10,0%	100,0%
Total	N	263	29	292
	%	90,1%	9,9%	100,0%

N Base = Enquestats que han declarat rebre correus electrònics de la seva companyia  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

En aquest cas, altra vegada, fins i tot usuaris que han declarat haver demanat expressament rebre aquests correus en català, només els reben en castellà. Dels enquestats de Vodafone i Orange que en van fer la petició (12 i 9 respectivament), tan sols 2 i 1 l'han vist satisfeta (un 17 i un 11%), i de Movistar, reben els correus en català 12 clients (el 38%) d'un total de 32 enquestats que ho va demanar.

Gràfic 6.11



N base = Enquestats que reben correus electrònics de la seva companyia  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Al gràfic 6.11, s'observa com Movistar és l'única que presenta un petit augment des de l'ETM-07 fins a l'ETM-09, en el percentatge d'abonats que reben els correus electrònics en català (de l'11 al 16%). Per la resta de companyies els percentatges són molt similars.

**Les comunicacions en paper** són aquells documents que els abonats reben principalment per correu postal, i que en molts casos són publicitaris. En comparació amb els SMS/MMS, les trucades i els correus electrònics, el percentatge d'usuaris que declara rebre aquesta informació en català és més elevat, el 45% dels usuaris de Movistar, que de nou destaca, el 16% dels usuaris de Vodafone i l'11% dels d'Orange.

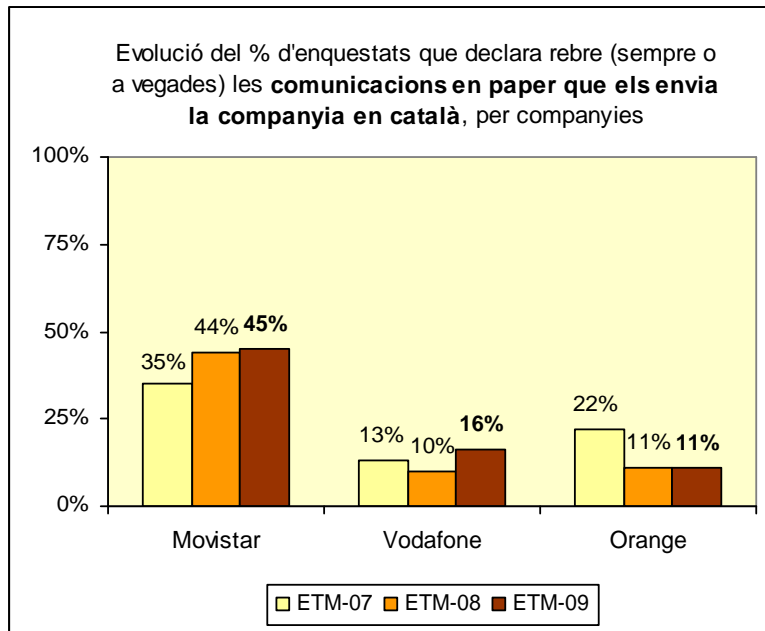
Taula 6.20. Enquestats que declaren rebre (sempre o a vegades) les **comunicacions en paper** que els envia la companyia en català, segons companyia operadora

		Comunicacions en paper en català		Total
		No	Sí	
Movistar	N %	103 55,1%	84 44,9%	187 100,0%
Vodafone	N %	114 83,8%	22 16,2%	136 100,0%
Orange	N %	96 88,9%	12 11,1%	108 100,0%
Yoigo	N %	4 80,0%	1 20,0%	5 100,0%
Altres	N %	8 80,0%	2 20,0%	10 100,0%
Total	N %	325 72,9%	121 27,1%	446 100,0%

N Base = Enquestats que han declarat rebre comunicacions en paper de la seva companyia  
EI NS/NC s'ha considerat valor perdut

Altra vegada al gràfic 6.12 no s'observa cap augment en el percentatge d'usuaris de Vodafone i Orange que declaren rebre aquestes informacions en català, però sí un petit augment per part dels abonats de Movistar (del 35 al 45%).

Gràfic 6.12.



N base = Enquestats que reben comunicacions en paper de la seva companyia  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

**En resum**, el percentatge d'abonats de Movistar que declara rebre els SMS/MMS, les trucades i els correus electrònics en català és entre el 13 i el 17%. Percentatges que encara són més baixos per les empreses Orange i Vodafone, que oscil·len entre el 5 i el 8%. El percentatge d'abonats que rep les comunicacions en paper en català és més elevat, sent del 45% entre els enquestats de Movistar, i del 16 i 11% entre els de Vodafone i Orange respectivament. D'aquesta manera, Movistar sembla que és l'operadora que fa un ús més elevat del català en aquests mitjans. No obstant això, encara un gran nombre dels seus abonats no rep les comunicacions en català tot i desitjar-les.

#### 6.1.5. Informació sobre la possibilitat d'adquirir productes o serveis de telefonia mòbil en català

Per assegurar que els usuaris que ho desitgin puguin comunicar-se amb les operadores en català, tal com s'hi van comprometre al conveni amb la Generalitat, les companyies haurien d'informar als seus abonats d'aquesta possibilitat. A continuació s'analitza si els enquestats han rebut alguna informació d'aquest tipus. A més, també s'avalua si, tal com també es van comprometre en el conveni, les operadores els han informat de l'opció d'adquirir terminals en català.



Taula 6.21. Enquestats que declaren haver rebut informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix la companyia

	Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Sí	19	3,4	3,4
Només per alguns serveis	13	2,3	5,7
No	533	94,3	100,0
Total	565	100,0	

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

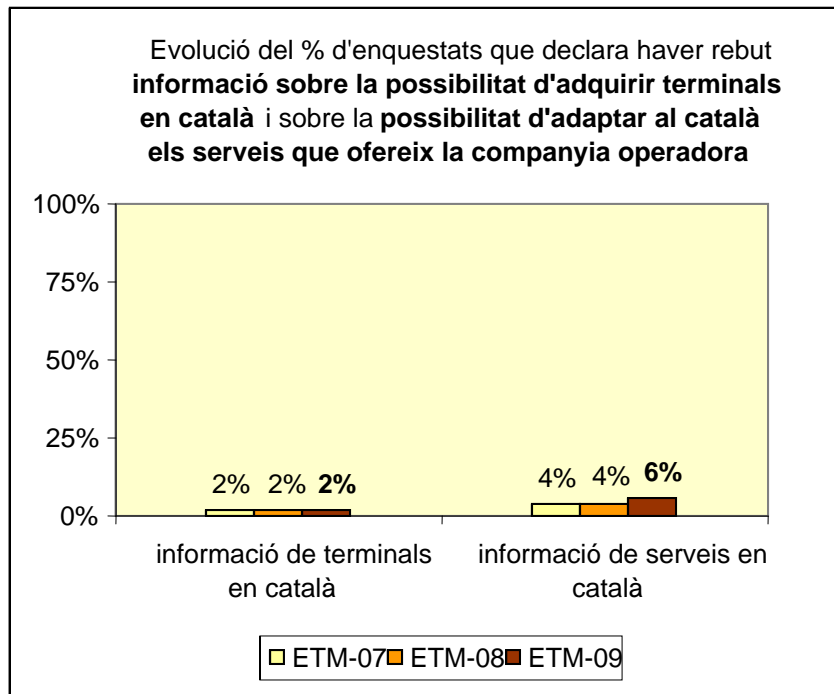
Taula 6.22. Enquestats que declaren haver rebut informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals que incorporin el català

	Freqüència	Percentatge
Sí	10	1,8
No	549	98,2
Total	559	100,0

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

A la taula 6.21 i 6.22 s'observa com només un 3% dels enquestats declara haver rebut, per iniciativa de la companyia operadora, informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix i tan sols un 2% sobre la possibilitat d'adquirir terminals en català. O sigui, que dels més de 500 enquestats de l'ETM-09, gairebé cap ha estat informat, per iniciativa de la mateixa companyia operadora, de la possibilitat d'utilitzar la llengua catalana en els serveis i productes de telefonia mòbil. Si tenim en compte les diferents companyies, les diferències no són significatives, però Movistar destaca, amb un percentatge d'abonats que declara haver rebut informació sobre la possibilitat de tenir els serveis en català i d'adquirir terminals en català un xic superior, del 7 i 3% respectivament.

Gràfic 6.13



El NS/NC s'ha considerat valor perdut

Al gràfic 6.13 s'observa com els percentatges han estat baixos a totes tres ETM, però és significatiu que també ho hagin estat en la darrera enquesta, perquè aquesta s'ha realitzat durant els mesos de gener-febrer del 2009 un cop finalitzat el conveni de les operadores amb la Generalitat. Així, malgrat que es van comprometre a garantir poder fer totes les seves comunicacions amb els abonats en català, aquests no han estat informats d'aquesta possibilitat, i malgrat que es van comprometre a realitzar campanyes específiques per informar de l'opció d'adquirir terminals en català, aquestes no han estat realitzades, si més no, no a un nombre d'abonats significatiu.

Tot i els baixos resultats i el fet clar que les operadores no han realitzat una campanya informativa sobre la possibilitat d'adaptar els serveis i els productes de telefonia mòbil al català prou contundent com perquè tingués un efecte significatiu entre els usuaris de telefonia mòbil catalans, cal dir que durant el treball de camp de l'ETM-09 es van observar algunes accions en aquest sentit. A continuació s'ha considerat oportú fer-ne esment, tot i que algunes es comentaran de nou als apartats 5.2 i 5.3, dedicats a l'anàlisi dels establiments de venda oficial de les companyies operadores i dels seus portals virtuals.

Durant el mes de desembre del 2008 es va observar que als establiments de Vodafone els telèfons mòbils exposats que disposaven del català estaven indicats amb una simbologia concreta (una etiqueta adhesiva). En aquestes mateixes dates, es va observar com Movistar tenia un enllaç a la pàgina web dedicat exclusivament als telèfons que incorporaven el català, el gallec i el basc al menú d'opcions lingüístiques. En el mateix sentit, un catàleg de Movistar distribuït durant l'octubre del 2008, tenia els

mòbils en català, estaven indicats amb una simbologia concreta ("menú en català") al costat d'altres característiques com la disponibilitat de *bluetooth*, càmera o ràdio. A continuació s'adjunta una imatge escanejada del catàleg.



Així, Vodafone i sobretot Movistar, sembla que sí que han fet algun pas per donar a conèixer els terminals en català entre els seus abonats, però, com mostren els resultats de l'ETM-09, no prou significatiu com perquè els enquestats hagin tingut la percepció d'haver-ne estat informats..

#### 6.1.6. El català al servei telefònic d'atenció al client

L'atenció al client és la principal via de comunicació amb l'empresa que les operadores posen a disposició dels abonats. És habitual un sentiment d'insatisfacció dels usuaris vers aquest servei, per la feixuguesa que sovint comporta, i per les dificultats que habitualment sorgeixen fins a aconseguir parlar amb la persona adequada. Seguidament, s'avalua quines possibilitats han tingut els enquestats d'emprar la llengua catalana en aquest mitjà.

En aquest context és bo de recordar que segons l'Estatut del consumidor i la Llei de política lingüística, un consumidor de Catalunya té dret a ser atès quan s'expressa en català. A més, al conveni signat el febrer del 2007 amb la Generalitat, les companyies operadores es van comprometre a garantir que totes les comunicacions amb els abonats es podrien fer en català. Seguidament, s'avalua què diuen les dades de l'enquesta ETM-09, realitzada durant els dos mesos següents a la finalització del conveni (gener-febrer 2009).

Taula 6.23. Enquestats que declaren tenir el servei telefònic d'atenció al client amb veu enregistrada en català

	Freqüència	Percentatge
Sí, perquè he demanat expressament que estigui en català	75	17,4
Sí, sense haver demanat que estigui en català	12	2,8
No, malgrat que he demanat que estigui en català	149	34,7
No, i no he demanat que estigui en català	185	43,0
Altres situacions	9	2,1
Total	430	100,0

N base = Enquestats que declaren tenir i utilitzar el servei d'atenció al client amb veu enregistrada  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

La taula 6.23 mostra com el 20% dels enquestats declara disposar del servei telefònic d'atenció al client en veu enregistrada en català. D'aquests, la majoria (86%) ho ha demanat. Només el 3% dels enquestats declara tenir aquest servei en llengua catalana sense haver-lo sol·licitat (12 usuaris), i la majoria són clients de Movistar. D'altra banda, és preocupant l'elevat percentatge (35%) que declara no disposar d'aquest servei en català malgrat haver-lo demanat. Si ens fixem tan sols en els usuaris que declaren haver demanat aquest servei en català (224 enquestats) obtenim que el 67% no veu satisfeta la seva demanda, sobretot en el cas dels abonats de Vodafone, per als quals el percentatge d'abonats que va veure insatisfeta la demanda puja fins el 83%. Per contra, en el cas de Movistar baixa fins el 54% (malgrat que encara és un percentatge força elevat) i en el cas d'Orange es manté en el 70%.

Taula 6.24. Enquestats que declaren tenir el servei telefònic d'atenció al client amb veu enregistrada en català, segons companyia operadora

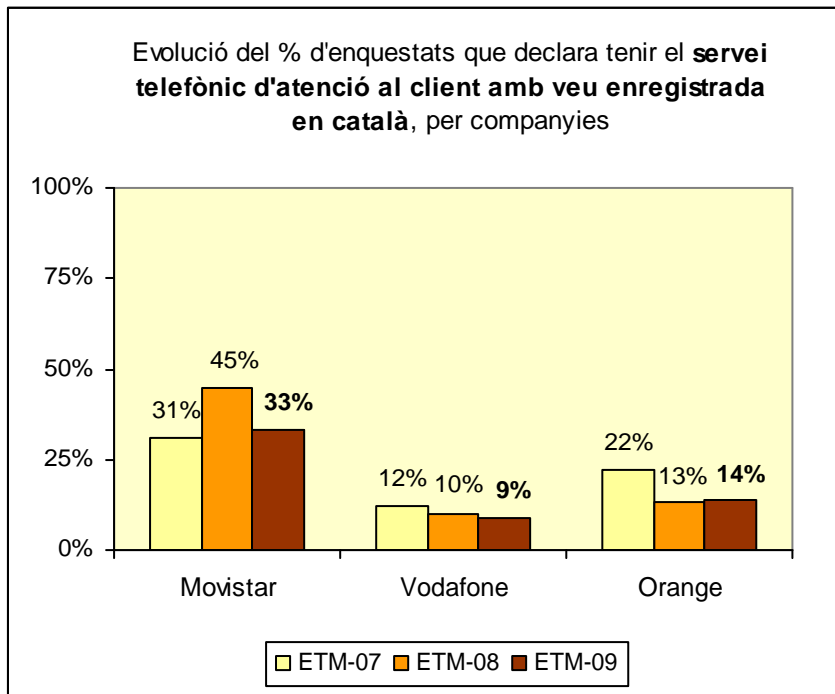
		Atenció al client amb veu enregistrada en català		Total
		No	Sí	
Movistar	N	118	59	177
	%	66,7%	33,3%	100,0%
Vodafone	N	117	11	128
	%	91,4%	8,6%	100,0%
Orange	N	84	14	98
	%	85,7%	14,3%	100,0%
Yoigo	N	7	0	7
	%	100,0%	,0%	100,0%
Altres	N	8	3	11
	%	72,7%	27,3%	100,0%
Total	N	334	87	421
	%	79,3%	20,7%	100,0%

N base = Enquestats que declaren tenir i utilitzar el servei d'atenció al client amb veu enregistrada  
El NS/NC i la categoria "Altres situacions" s'ha considerat valor perdut

La taula 6.24 mostra els resultats per cada companyia operadora i com existeixen diferències significatives entre aquestes. Movistar és l'operadora que destaca en positiu, amb el 33% dels seus

abonats enquestats que declaren disposar de l'atenció al client enregistrada en català. Més del doble que els clients d'Orange (14%) i quatre vegades més que els clients de Vodafone, que destaca en negatiu, amb tan sols un 9% dels seus enquestats que disposen d'aquest servei en català. En el cas de Yoigo, dels 7 casos registrats, cap diu que el té.

Gràfic 6.14



N base = Enquestats que declaren tenir i utilitzar el servei d'atenció al client amb veu enregistrada  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

El gràfic 6.14 mostra l'evolució en els resultats des de la primera ETM-07 fins a la darrera. S'hi observa com en cap companyia no hi ha hagut un augment del percentatge d'enquestats que declari tenir el servei telefònic d'atenció al client en veu enregistrada en català. Fins i tot en alguns casos ha disminuït gairebé a la meitat (Orange passa del 22% a l'ETM-07 al 14% a l'ETM-09).

La taula 6.25 mostra aquests mateixos percentatges però no per l'atenció al client enregistrada, sinó **mitjançant un operador/a**. En aquest cas la presència de la llengua catalana continua sent escassa, però major que en l'atenció enregistrada. 3 de cada 10 enquestats declara que l'operador/a de l'atenció al client l'atén en català. En la majoria dels casos (87%) ho van demanar expressament. No obstant això, la petició no sempre es compleix, i dels 325 abonats enquestats que declara haver-ho demanat, el 62% no va veure satisfeta la seva demanda, sense poder fer ús de la llengua catalana al servei d'atenció al client.

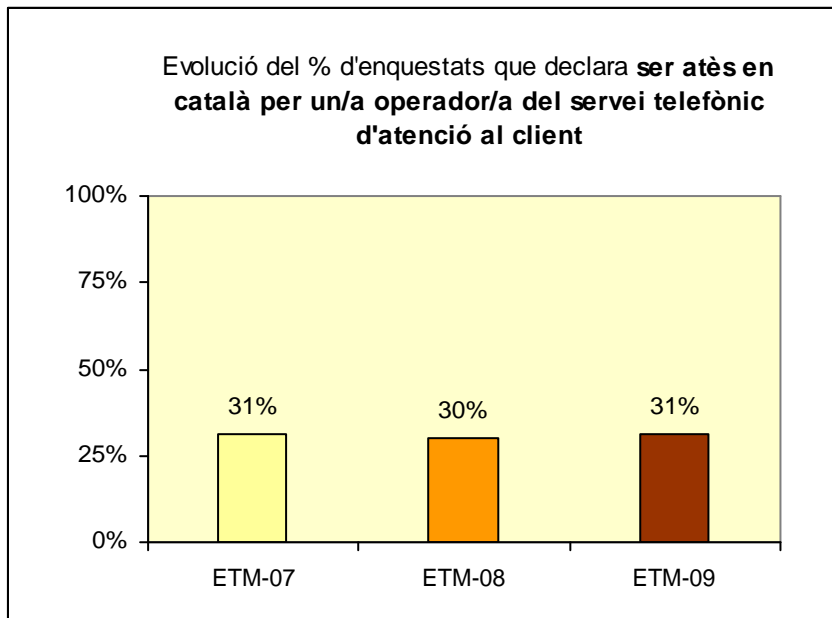
Taula 6.25. Enquestats que declaren ser atesos en català per un/a operador/a del servei telefònic d'atenció al client

	Freqüència	Percentatge
Sí, perquè he demanat expressament que estigui en català	125	25,9
Sí, sense haver demanat que estigui en català	18	3,7
No, malgrat que he demanat que estigui en català	200	41,4
No, i no he demanat que estigui en català	114	23,6
Altres situacions	26	5,4
Total	483	100,0

N base = Enquestats que declaren tenir i utilitzen el servei d'atenció al client  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

El gràfic 6.15 mostra l'evolució en el percentatge d'enquestats que declara ser atès en català per un/a operador/a del servei telefònic d'atenció al client des de la primera ETM-07 fins a la darrera. Altra vegada, no s'observa cap evolució en aquest sentit.

Gràfic 6.15



El NS/NC i la categoria "Altres situacions" s'ha considerat valor perdut

Pel que fa als resultats per cada companyia, a la taula 5.26 s'observen diferències significatives. Altra vegada Movistar té els resultats més positius amb gairebé la meitat dels seus abonats enquestats (44%) que declaren ser atesos en català per l'operador/a d'atenció al client. Aquest percentatge baixa fins el 25% en el cas de Vodafone, i fins el 20% en el d'Orange. Dels 8 enquestats que operen amb Yoigo, cap ha declarat tenir aquest servei en català.

Taula 6.26. Enquestats que declaren **ser atesos en català per un/a operador/a** del servei telefònic d'atenció al client, segons companyia operadora

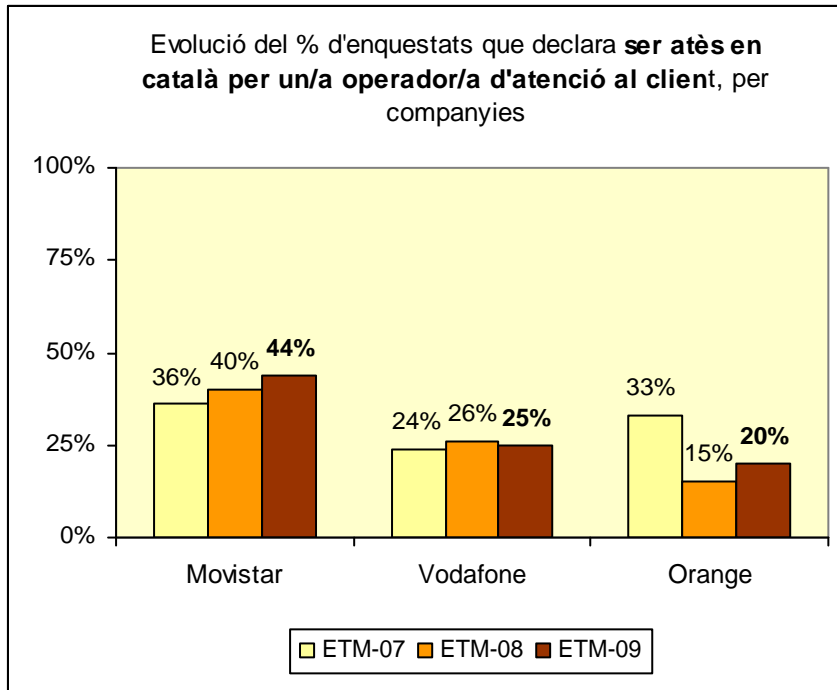
		Atenció al client per mitjà d'un/a operador/a en català		Total
		No	Sí	
Movistar	N %	108 56,0%	85 44,0%	193 100,0%
Vodafone	N %	101 74,8%	34 25,2%	135 100,0%
Orange	N %	89 80,2%	22 19,8%	111 100,0%
Yoigo	N %	8 100,0%	0 ,0%	8 100,0%
Altres	N %	8 80,0%	2 20,0%	10 100,0%
<b>Total</b>	N %	314 68,7%	143 31,3%	457 100,0%

N base = Enquestats que declaren tenir i utilitzar el servei d'atenció al client  
El NS/NC i la categoria "Altres situacions" s'ha considerat valor perdut

En aquest cas, igual que a la resta de serveis analitzats, hi ha un nombre força elevat d'enquestats que declara haver demanat aquests serveis en català a la companyia operadora i, tanmateix, no els hi té. Els clients de Vodafone enquestats són els que en major grau han vist insatisfeta aquesta demanda. Dels enquestats d'aquesta companyia que declaren haver demanat ser atesos en català pels operadors/es del servei d'atenció al client (93), el 71% declara no haver-ho aconseguit. El 68% dels que ho va demanar a Orange (un total de 67 enquestats), i la meitat dels de Movistar (pels quals ho va demanar un total de 154 enquestats).

Finalment, i tenint en consideració el conveni signat per les empreses operadores amb la Generalitat de Catalunya on es comprometien a incorporar el català en el sector de la telefonia mòbil fins assolir-ne la plena presència a finals del 2008, el gràfic 6.16 mostra com l'única empresa que sembla haver augmentat la presència del català en l'atenció al client mitjançant un/a operador/a és Movistar (que passa del 36% d'enquestats que declara disposar d'aquest servei en llengua catalana a la primera ETM realitzada el febrer del 2007 al 44% a la darrera). Per a la resta d'operadores (Vodafone i Orange), el percentatge s'ha mantingut o fins i tot s'ha reduït.

Gràfic 6.16



N base = Enquestats que són usuaris del servei telefònic d'atenció al client  
El NS/NC i la categoria "Altres situacions" s'ha considerat valor perdut

Un altre element a tenir en compte a l'hora d'avaluar la presència del català als serveis de telefonia mòbil, deixant de banda la seva presència des d'un punt de vista quantitatiu, és la qualitat. Fins a quin punt obtenir una comunicació en català amb els/les operadors/es d'atenció al client comporta als abonats una disminució en la qualitat del servei? Aquest fet podria arribar a desanimar la petició d'aquests serveis en català.

Taula 6.27. Si l'atenció es fa en català, varia la qualitat del servei

	Freqüència	Percentatge
Sí, la qualitat del servei és inferior	57	49,1%
No, la qualitat del servei és la mateixa o superior	59	50,9%
Total	116	100,0%

N base = Enquestats que declaren ser atesos en català per un/a operador/a d'atenció al client  
El NS/NC s'ha considerat valor perdut

La taula 6.27 mostra com gairebé la meitat dels enquestats que declaren ser atesos per un/a operador/a d'atenció al client en català, consideren que la qualitat del servei és inferior en relació a



quan l'atenció al client es fa en castellà. Aquest elevat percentatge (del 49%) es manté bastant similar a totes les ETM, sense haver-hi doncs una evolució positiva en aquest sentit, i per companyies varia una mica, augmentant entre els abonats d'Orange, per als quals el servei és inferior en un 65% dels casos.

En general, els motius pels quals el servei és inferior són tres: el temps d'espera per poder ser atès és més llarg, a vegades no hi ha operadors disponibles i, per algunes preguntes especialitzades no hi ha servei en català. A continuació s'adjunten les experiències personals d'alguns dels enquestats/des que ens han fet arribar mitjançant l'ETM-09.

“Sí, pel fet de poder ser atès en català m'haig d'esperar més estona. Per què? Perquè primer m'atenen en castellà i, després, m'han de passar a un/a operador/a que em pugui atendre en català.”

(Home de 33 anys, resident a Manresa, abonat d'Orange).

“Tarden molt a contestar, si no és que em cal insistir amb més trucades. Només el servei més bàsic és en català - tècnics o comercials ja no.”

(Home de 28 anys, resident a Banyoles, abonat d'Orange).

“M'agradaria que m'atenguessin en català, però a l'atenció al client de Vodafone es fa MOLT difícil, tant, que si no vull *agobiar-me* deixo de demanar-ho. L'última vegada que vaig trucar a l'123 em van tenir 10 minuts de rellotge esperant amb una música horripilant fins que em va atendre un operador, aquest parlava en castellà i li vaig demanar si em podien atendre en català, em va dir que sí, que cap problema i em va tornar a deixar amb la música horripilant. Al cap de 10 minuts més encara no m'havia atès ningú. Vaig penjar, i des de llavors que no he tornat a demanar que m'atenguin en català. De fet, si puc evito trucar a l'atenció al client de Vodafone, perquè tenen un servei molt dolent, tot i els diners que pago a la factura.”

(Dona de 27 anys, resident a Sant Pere de Ribes, abonada de Vodafone)

### 6.1.7. Grau de satisfacció respecte les prestacions de la companyia de telefonia pel que fa a l'ús del català

Com ja s'ha comentat, per la manera com s'ha distribuït l'ETM-09, aquesta ha estat realitzada sobretot a persones catalanoparlants i amb voluntat de fer ús de la llengua catalana a les comunicacions. D'aquesta manera, el grau de satisfacció respecte les prestacions de la companyia de telefonia pel que fa a l'ús del català, és de gens o poca satisfacció en el 94% dels casos. Aquesta poca satisfacció segurament és causada perquè, com s'ha vist, als serveis de telefonia mòbil és difícil poder fer ús de la llengua catalana, a vegades fins i tot quan l'abonat/da ho demana de manera explícita.

Taula 6.28. Grau de satisfacció respecte les prestacions de la companyia de telefonia pel que fa a l'ús del català

	Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Gens satisfacció	323	56,2	56,2
Poca satisfacció	215	37,4	93,6
Força satisfacció	35	6,1	99,7

Molta satisfacció	2	,3	100,0
Total	575	100,0	

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-09.

El NS/NC s'ha considerat valor perdut

En tota l'anàlisi no s'ha fet esment de la presència del català a la recent companyia operadora **EroskiMòvil**. La raó és que tan sols un enquestat de l'ETM-09 hi opera. D'altra banda, darrerament (març 2009) el **RACC** ha anunciat que té la intenció de crear una companyia operadora. Cal veure, doncs, quina serà la presència del català, i si els abonats que ho desitgin podran fer-ne ús als seus serveis i comunicacions.

## 6.2. Els establiments de venda oficials

A l'apartat anterior s'ha analitzat quina és la presència del català als serveis i les comunicacions de les companyies operadores dels usuaris de mòbils de l'enquesta ETM-09. A continuació es deixaran de banda les dades que ens aporta l'enquesta i es prestarà atenció als resultats d'una sèrie d'observacions realitzades als establiments de venda oficial de les companyies operadores Movistar, Vodafone, Orange i Yoigo.

El febrer del 2007 aquestes quatre companyies operadores van signar un conveni amb la Generalitat pel qual es comprometien a realitzar campanyes específiques per als seus abonats per facilitar la substitució de mòbils que no fossin en català per altres que tinguessin aquesta opció al menú d'opcions lingüístiques, i a indicar amb claredat quins són els terminals en català en el marc de les seves campanyes i promocions<sup>22</sup>.

L'objectiu del següent apartat és avaluar si aquests acords s'han complert analitzant la presència del català en els establiments visitats (de Movistar, Vodafone, Orange i Yoigo), observant si es promocionen els mòbils en català i si s'ofereix informació sobre la possibilitat d'adaptar els serveis al català. Entre el 17 i el 19 de desembre del 2008 es van visitar vuit establiments, dos de cada companyia operadora<sup>23</sup>.

Més concretament, s'ha observat si en la retolació fixa, en la no fixa i en els impresos dels establiments el català hi és present; si existeixen promocions o informació específica dels terminals en català, si els telèfons que són en català s'indiquen amb claredat mitjançant alguna simbologia, i si els dependents de les botigues coneixen l'existència de mòbils en català i ofereixen la possibilitat de tenir els serveis amb la companyia en llengua catalana<sup>24</sup>.

Pel que fa a **la presència del català a la retolació i als impresos dels establiments**, tenint en compte els dos estudis anteriors, dels quals aquest és el darrer i resum de tots tres, s'observa una millora des del desembre del 2007 (data de realització del primer) fins enguany. Ja en les observacions

<sup>22</sup> Per tenir més informació podeu consultar el punt 1.2 *Conveni de les empreses de telefonia mòbil amb la Generalitat*

<sup>23</sup> Establiments visitats: Movistar (C/ Portaferriassa, 21; C/ Consell de Cent, 383), Vodafone (C/ Portaferriassa, 34; C/ Gran Vía, 632), Orange (C/ Calàbria, 286; Av. República Argentina, 38) i Yoigo (C/ Pau Claris, 117BJ; Travessera de Dalt, 42).

<sup>24</sup> Podeu consultar la fitxa de valoració dels establiments a l'annex.

de l'estudi 2007 els establiments de **Vodafone** avaluats utilitzaven el català com la llengua principal i vehicular de la botiga, tenint tant la retolació fixa com la no fixa i els impresos en aquesta llengua. Aquesta situació enguany es manté.

La presència del català als rètols i impresos dels establiments de **Movistar** presenta més o menys la mateixa situació que tenia a l'Estudi 2007 però un xic més afavorida. Encara hi ha retolació que està només en llengua castellana, però bona part, sobretot els rètols de publicitat, estan en català. Pel que fa als impresos, la majoria són en català.

Les botigues **Orange** eren les que en el primer estudi apareixien més mal valorades, amb una presència del català en la retolació i els impresos en general "força minsa". Aquesta situació ja va variar al segon Estudi 2008 i a l'estudi d'enguany tenen part dels rètols i impresos en català, aproximadament la meitat, mantenint la resta en castellà. S'observa, doncs, una millora en relació al 2007, però encara lluny que el català sigui la llengua vehicular de la botiga com passa a Vodafone. La companyia **Yoigo** no va ser valorada a l'Estudi 2007, però en aquest les dues botigues observades tenen pràcticament tota la retolació i alguns dels impresos en català.

Pel que fa a l'**existència de promocions o informació específica dels terminals en català** (retolació, impresos, catàlegs, informació empleat, etc.), la situació continua sent la mateixa que l'observada a l'Estudi 2007: en cap dels establiments avaluats s'ofereix informació sistematitzada dels terminals disponibles en català, ni rètols que en facin referència, ni impresos, ni catàlegs.

Un pas endavant però, s'ha donat en la **utilització de símbols per indicar els terminals en català**. En els anteriors estudis els terminals en català no es trobaven indicats amb cap simbologia distintiva, però en canvi, a l'Estudi present 2009 s'ha observat com als dos establiments de **Vodafone** els terminals exposats que tenien el català al menú d'opcions lingüístiques tenien un adhesiu amb la indicació: "Opció menú català". La resta de botigues observades (d'**Orange**, **Movistar** i **Yoigo**) continuen sense tenir cap indicació en aquest sentit. Altra vegada, veiem com Vodafone és capdavantera en relació a la resta de companyies pel que fa a la promoció i presència del català als seus establiments.

Pel que fa al **coneixement de terminals que incorporin el català** per part del personal dels establiments, de les vuit botigues avaluades, només les dues de **Vodafone** en tenen informació. Als sis establiments restants (d'**Orange**, **Movistar** i **Yoigo**), la informació en relació als mòbils en català depèn del coneixement propi del/la dependent/a que en ocasions coneix algun model concret o alguna marca que en produeix més, però sense poder donar una informació exhaustiva i sense tenir cap guia on consultar-ho.

Aquesta situació, tot i reflectir una manca d'informació sistematitzada dels terminals en català a les botigues, sí que és un avanç en relació al que es va observar al primer estudi del 2007. En aquella

ocasió només el personal d'Orange va saber dir els nous terminals que incorporaven el català; situació diferent a l'actual en què, tot i no tenir informació sistematitzada, els dependents ja estan familiaritzats amb la petició de mòbils en català i coneixen alguns models i/o marques que disposen d'aquesta opció.

En relació a obtenir els serveis en català en vistes a l'adquisició d'un nou terminal, als establiments de **Movistar** i **Vodafone** la informació que es va donar no era del tot clara ni exhaustiva. Als establiments avaluats d'ambdues companyies van informar de la possibilitat de tenir el contracte, les factures i l'atenció al client en català, però no tenien informació clara en relació a les promocions i altres comunicacions de la companyia amb l'usuari/ària, remetent en molts casos a demanar aquesta informació trucant directament a la companyia.

En el cas de **Yoigo**, en un dels establiments el personal no tenia clar quins serveis podien ser en català. Només coneixia la possibilitat d'adaptar la factura. I pel que fa a l'altre establiment de Yoigo observat, la dependenta sí que va donar una informació sistematitzada i va informar que es poden tenir en català la factura, el contracte i tot el que són informacions de la companyia amb l'usuari/ària, però l'atenció al client no, atès que la fa gent que no sap parlar la llengua catalana. El personal d'**Orange**, per la seva banda, també va oferir una informació concisa informant que en català només poden ser la factura i el contracte.

**En resum**, a tots els establiments observats hi ha **retolació** fixa, no fixa i impresos en català, més o menys depenent de la companyia de l'establiment. En aquest sentit Vodafone destaca tenint el català com la llengua principal i vehicular de les seves botigues observades, seguida de Yoigo. Les companyies Movistar i Orange, tot i no tenir tanta presència del català als rètols ni impresos dels establiments observats, aquest hi és força present.

No s'ha observat cap promoció ni retolació específica relativa a la possibilitat d'adquirir terminals en català, excepte en el cas dels establiments de Vodafone on els mòbils en català exposats posseeixen un adhesiu que els identifica. El coneixement de terminals en català per part del personal de les botigues avaluades continua sent escàs, i ni de bon tros exhaustiu, depenent en molts casos dels coneixements del propi dependent (probablement per la seva experiència com a venedor/a), excepte en el cas del personal de Vodafone, que té els adhesius als terminals en català i els identifica fàcilment.

Pel que fa a la possibilitat d'adaptar els serveis de les companyies al català, altra vegada el personal de les botigues no disposa d'informació sistematitzada ni clara. És comuna la cara de confusió dels dependents/es davant la petició d'una informació exhaustiva sobre exactament quins serveis poden ser en català, sent alguns més coneixedors que d'altres sobre el tema, destacant en aquest sentit el personal de Yoigo i Orange, que, tot i no tenir gairebé serveis en català, excepte la factura i el contracte, informaven de la no disponibilitat de la resta de serveis. Per la seva banda, el personal de Movistar i Vodafone, a més de la factura i el contracte, també informaven de la disponibilitat en català

de l'atenció al client, però tenien dubtes de si això era possible en les promocions i altres informacions de la companyia amb l'usuari, potser perquè en aquestes dues companyies s'estiguin realitzant canvis en vistes a incorporar cada vegada més el català en aquests serveis.

Cal recordar que aspectes com la factura i el contracte són obligatoris per llei i, com a mínim, han d'estar a disposició del client en català.

### 6.3. Els portals web oficials de les empreses operadores

L'últim element que s'ha tingut en compte per a avaluar la presència del català als serveis de les companyies operadores de telefonia mòbil, ha estat l'observació i avaluació dels portals web oficials de les principals empreses del sector a Catalunya. Aquestes són Movistar, Vodafone, Orange, Yoigo i més recentment EroskiMovil<sup>25</sup>. Les observacions s'han realitzat entre el 8 i el 9 de gener del 2009.

Els elements que s'han avaluat són si el portal web disposa de l'opció en llengua catalana, si els telèfons mòbils que s'ofereixen i que són en català s'indiquen mitjançant alguna simbologia concreta, si existeixen promocions o informació específica dels terminals en català, i si existeix el manual d'usuari electrònic en català.

En els dos estudis anteriors (el primer del desembre del 2007 i el segon de la primavera del 2008) el català no era present en cap dels aspectes analitzats excepte en el fet que EroskiMovil tenia el portal web disponible en català (observació del segon estudi i ara també del tercer). A l'estudi present, la resta de companyies (Movistar, Vodafone, Orange i Yoigo), tot i tenir un ampli mercat a Catalunya, continuen sense tenir la pàgina web principal disponible en llengua catalana. Vodafone l'ofereix en castellà, anglès, romanès i àrab, però no en català. No obstant això, sí que ofereix en català (i també en basc i gallec), les pàgines web de l'àrea clients, a les quals s'hi accedeix amb contrasenya.

Els mòbils que apareixen anunciats continuen sense indicar si tenen el català al menú d'opcions lingüístiques o no. La llengua no apareix com un dels criteris de cerca de diferents terminals, i no existeixen promocions específiques dels mòbils en català. En poques ocasions hi ha el manual d'usuari electrònic dels terminals, però en els casos que hi és no està disponible en català.

Cap de les companyies ofereix informació específica dels terminals en català, excepte Movistar. Aquesta és una millora en relació als dos estudis anteriors. Aquesta empresa a una de les seves pàgines web<sup>26</sup> ha incorporat un enllaç anomenat "Terminals disponibles en *galego*, *euskara* i català"

<sup>25</sup> Les URL visitades són les següents: [www.movistar.es](http://www.movistar.es), [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es), [www.orange.es](http://www.orange.es), [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com) i [www.eroskimovil.es](http://www.eroskimovil.es).

<sup>26</sup> <http://www.movistar.es/particulares/renueva>

que dirigeix a una aplicació<sup>27</sup> on l'usuari pot consultar quins terminals té Movistar disponibles en català, basc i gallec.

Finalment, el portal [www.elteumobil.cat](http://www.elteumobil.cat), espai web impulsat arran els acords signats per la Generalitat amb les empreses de telefonia mòbil que informa dels terminals que hi ha en català, continua amb vigència, i recentment se n'ha fet una campanya publicitària, però el seu enllaç no apareix a cap dels portals analitzats.

S'observa, doncs, que, tot i que als establiments de venda oficial de les companyies operadores la presència del català és pràcticament generalitzada (poc o molt), als espais web d'aquestes mateixes empreses és nul·la (excepte el portal d'EroskiMovil i part del de Vodafone). Ni Movistar, ni Orange, ni Yoigo, ni pràcticament Vodafone, tenen disponible el portal web en català.

D'altra banda, tal com succeïa en el cas de la majoria d'espais virtuals dels fabricants de terminals, un usuari que vulgui saber quins terminals incorporen el català no pot obtenir aquesta informació a través dels portals web de la majoria d'empreses operadores (ni Vodafone ni Orange ni Yoigo ni EroskiMovil n'ofereixen informació). Movistar és l'única que ha fet un pas endavant en aquesta direcció incorporant un enllaç on es poden consultar els terminals que tenen el basc, el gallec i el català.

---

<sup>27</sup>

[http://www.movistar.es/flot/terminales\\_multiidioma/](http://www.movistar.es/flot/terminales_multiidioma/)





## 7. Conclusions

Malgrat el conveni signat el 2007 per les companyies operadores i els fabricants de terminals amb la Generalitat per assolir la plena presència del català a la telefonia mòbil abans del 31 de desembre del 2008, a principis del 2009 la presència del català al sector ha augmentat, però encara està lluny de la plena presència, sobretot pel que fa als serveis de les companyies operadores.

De les empreses signants del conveni, algunes han augmentat la disponibilitat del català als productes i serveis (sobretot les empreses fabricants de terminals, com per exemple Motorola que ha augmentat considerablement el nombre de models amb el català al menú d'opcions lingüístiques), d'altres l'han augmentat menys, i d'altres no han experimentat gairebé cap augment en aquest sentit (especialment les empreses operadores, com Vodafone i Orange que, encara avui dia, a la pràctica tenen molt pocs serveis disponibles en català).

Això fa que, malgrat l'augment, gran part dels consumidors catalans (que constitueixen un mercat prou significatiu per a les empreses de telefonia mòbil) no puguin utilitzar el català en aquest mitjà, que cada vegada ocupa un espai més gran en les relacions interpersonals i les comunicacions. En el cas de les companyies operadores és on aquest fet és més palès. Poques vegades els usuaris poden expressar-se i ser atesos en català si ho desitgen, a més dels serveis que ofereixen com la bústia de veu o el recent *Dicta SMS*, que sovint no inclouen la possibilitat de realitzar-se en català.

Les **empreses fabricants de telèfons mòbils** són les que han incorporat més el català en els seus productes: això sí, de manera desigual segons les marques, lluny de la plena presència i amb encara algunes empreses que semblen no haver fet cap pas en aquesta direcció. Destaquen les empreses **Alcatel**, **Siemens** (tot i que ja no distribueix productes de telefonia mòbil a l'Estat espanyol) i **BlackBerry** que tenen el català disponible a tots o gairebé tots els models. Aquestes tres companyies són les capdavanteres en la inclusió del català als terminals. No obstant això, segons les dades de l'ETM-09, molts dels seus models no disposen de totes les grafies catalanes per escriure SMS/MMS (el 83 i el 74% dels enquestats usuaris d'Alcatel i Siemens afirmen no tenir-les, i el 53% dels de BlackBerry), i en el cas d'Alcatel i Siemens alguns models tampoc disposen de l'opció de text predictiu en català (més de la meitat dels enquestats d'aquestes dues marques no la té).

A l'altre extrem destaquen les marques **LG**, **Apple** i **Sharp** amb cap o gairebé cap model que inclogui el català al menú d'opcions lingüístiques. **HTC** tampoc en tenia cap model fins fa ben poc, però ara caldria veure'n l'evolució, arran de la recent sortida al mercat del *Windows Mobile* en català, programari amb què treballa.

Les marques més populars (Nokia, Sony Ericsson, Motorola i Samsung) continuen sense disposar del català a tots els models, però sí que n'han augmentat el nombre. A l'ETM-09 aproximadament la meitat dels enquestats de les marques **Nokia**, **Sony Ericsson** i **Motorola** disposen del català al menú, i el 14% dels de **Samsung**, que mostra una freqüència d'inclusió del català molt menor.

**Motorola** és la que ha experimentat un augment més accentuat. A l'ETM-07 (Enquesta de Telefonia Mòbil realitzada per la Plataforma per la Llengua al setembre del 2007) tenia pocs models amb el català al menú d'opcions lingüístiques, i a l'ETM-09 el 85% d'enquestats d'aquesta marca que ha adquirit el mòbil fa menys de sis mesos la té. **Nokia** és el fabricant més popular, i també és el que tradicionalment tenia algun model amb el català com a opció idiomàtica; coneguda en aquest sentit perquè de les marques més populars (Nokia, Motorola, Samsung i Sony Ericsson) era gairebé l'única que ho feia. A l'ETM-09 s'observa que ha augmentat el nombre de models amb aquesta opció, però encara aproximadament la meitat dels seus enquestats declara que no la té. **Sony Ericsson** també ha augmentat el nombre de terminals en català, aproximant-se a Nokia i potser fins i tot superant-la (el 65% dels enquestats que tenen un mòbil des de fa menys de sis mesos d'aquesta marca disposa del català).

Pel que fa a les grafies catalanes per escriure SMS/MMS, Nokia sembla ser la marca de telèfon mòbil pròpiament dita (sense tenir en compte les PDA) que les incorpora en major nombre de terminals. El 71% dels usuaris de Nokia de l'ETM-09 declara tenir-les. Per Samsung, Sony Ericsson i Motorola el percentatge disminueix considerablement fins aproximadament el 25%. D'altra banda, l'opció de text predictiu en català no està disponible a la gran majoria de terminals de Sony Ericsson i Samsung de la mostra, però sí a alguns de Nokia (el 20%) i de Motorola (el 37%, percentatge força pròxim al d'Alcatel i Siemens que és del 40 i el 47%).

Així, **en general** obtenim que a l'ETM-09 un 44% dels enquestats declara disposar del català al menú d'opcions lingüístiques del terminal (gairebé el doble dels que ho havia fet a l'ETM-07), un 52% afirma tenir tots els símbols o grafies catalanes, i tan sols un 20% l'opció de text predictiu en català. Les instruccions en català presenten uns percentatges més baixos, amb tan sols un 5% dels enquestats que ha declarat disposar-ne. En aquest sentit, les úniques marques que a l'ETM-09 consta que editin instruccions en català són Siemens (en un 44% dels seus terminals presents a l'ETM-09), BlackBerry (en un 29%), Alcatel (en un 13%), i Nokia, Sony Ericsson i Motorola (en un 3-4%).

Fa un parell d'anys era habitual que fos **complicat aconseguir un telèfon mòbil amb el català al menú d'opcions lingüístiques**, un 80% dels enquestats de l'ETM-07 que en va fer la petició declarava que havia tingut dificultats. Actualment les dificultats han disminuït, però encara un elevat percentatge d'enquestats a l'ETM-09 (55%) declara que adquirir-lo no li ha estat fàcil. Els principals problemes són els mateixos que abans: falta d'una oferta àmplia i desconeixement per part del personal de la botiga.

Pel que fa als espais virtuals d'aquestes empreses, la presència del català continua sent nul·la. Els portals continuen sense tenir la versió en català i sense tenir informació específica dels terminals en català (amb un parell d'excepcions molt minses). Així, si un usuari vol saber quins terminals incorporen el català no ho pot esbrinar mitjançant el web dels fabricants. Pot consultar una llista llarga de característiques (*bluetooth*, càmera, ràdio, etc.) però no les llengües disponibles al menú.

Per la manera com es va distribuir l'enquesta ETM-09, aquesta s'ha realitzat en gran part a persones catalanoparlants i que tenen la voluntat de poder utilitzar aquesta llengua a les comunicacions. En aquest sentit, el 47% va declarar que en el moment de compra del telèfon mòbil va demanar expressament la inclusió del català. És important tenir en compte aquest factor a l'hora d'interpretar els resultats, perquè aquests són relatius a la presència del català a la telefonia mòbil d'usuaris que en la majoria dels casos tenen la intenció d'utilitzar el català en aquest mitjà. Un altre indicador d'aquesta voluntat és la poca satisfacció que els enquestats han declarat tenir amb les prestacions de la companyia de telefonia pel que fa a l'ús del català, que en el 94% dels casos ha estat de poca o gens satisfacció.

Si per les empreses fabricants, malgrat que no han incorporat plenament el català als seus productes, es pot afirmar que la majoria n'ha augmentat la presència (algunes de manera considerable), no es pot dir el mateix de les **companyies operadores**. Aquestes, tot i haver signat el conveni amb la Generalitat on es comprometien a garantir que totes les comunicacions amb els abonats es poguessin fer en català i a realitzar campanyes específiques per informar de l'opció d'adquirir terminals en català, tenen una presència del català als seus serveis i comunicacions molt baixa, sense haver experimentat pràcticament cap augment des del setembre del 2007 (data del treball de camp de la primera ETM) fins el gener-febrer del 2009 (data del darrer i un cop finalitzat el conveni), excepte en el cas de Movistar.

Tan sols un 9 i 10% dels enquestats de l'ETM-09 que operen amb Vodafone i Orange, respectivament, declaren que disposen del **contracte en català** i un 19% dels que ho fan amb Movistar. Aquesta és sempre l'operadora que a l'ETM-09 presenta uns majors índexs de presència del català. Tot i això, la situació es troba encara lluny que els abonats que ho desitgin en puguin fer ús en tots els serveis i comunicacions, i amb força mancances en aquest sentit. Aproximadament la meitat dels abonats enquestats de Movistar tenen les **factures i la bústia de veu en català**. En el cas dels abonats de Vodafone i Orange els percentatges són menors i oscil·len entre el 28 i el 36%, respectivament. És bo de recordar que la disponibilitat d'aquests documents en català està reflectida a la Llei de política lingüística i l'Estatut del consumidor.

Les **comunicacions de la companyia operadora amb l'abonat** mitjançant l'enviament d'**SMS/MMS**, **trucades** i **correus electrònics** gairebé mai es realitzen en català (entre un 8 i un 10% dels enquestats declaren rebre'ls en català); sent el mateix percentatge però només relatiu als usuaris de Movistar sempre més elevat (rondant el 15%) i el relatiu als abonats d'Orange i Vodafone molt més baix (rondant

el 7%). La presència del català a les **comunicacions en paper** és una mica més gran, i altra vegada molt més baix en el cas de les comunicacions de Vodafone i Orange (el percentatge d'abonats de Movistar que diu rebre les comunicacions en paper en català és del 45%, i en el cas d'Orange i Vodafone de l'11 i 16%, respectivament).

Especialment greu, però, és el fet que en moltes ocasions els enquestats han declarat haver demanat expressament a la companyia operadora rebre aquests serveis en català, i aquesta no els els ha proporcionat. Per posar un exemple significatiu, aproximadament el 80% dels 174 enquestats que afirmen haver demanat rebre les trucades que els fa la companyia en català, va veure la **demanda insatisfeta**, sense haver-hi diferències significatives per companyies. En aquest sentit, les operadores no estan complint el que van signar als acords amb la Generalitat de Catalunya. En el mateix sentit, gairebé cap usuari de l'ETM-09 va ser informat de la possibilitat d'adquirir terminals en català (2%) o d'adaptar al català els serveis que ofereix la companyia (6%), incomplint de nou el compromís signat amb la Generalitat per mitjà del conveni.

La principal via de comunicació que les companyies operadores estableixen amb els abonats és el servei d'**atenció al client**. És habitual un sentiment d'insatisfacció generalitzat dels usuaris vers aquest servei, que sovint és feixuc d'utilitzar i amb dificultats per aconseguir parlar amb la persona adequada. En aquest context, el servei encara es torna més feixuc si l'abonat desitja utilitzar la llengua catalana, cosa que, en la majoria dels casos sembla no ser possible. A l'ETM-09, malgrat que la major part d'enquestats tenen la voluntat de poder fer servir la llengua catalana en les comunicacions, tan sols un 30% dels enquestats declara que pot ser atès en català per un operador/a de l'atenció al client. En el cas particular de Vodafone i Orange el percentatge baixa fins el 25 i 20%, i en el cas de Movistar puja fins el 44%. A més, la meitat dels enquestats que en poden fer ús consideren que la qualitat del servei és inferior, perquè s'han d'esperar més estona i no sempre hi ha operadors disponibles (especialment per a consultes especialitzades).

La presència del català a les comunicacions i els serveis de les companyies operadores és, doncs, minoritària. Ni un de cada deu enquestats usuaris de Vodafone i Orange rep els SMS/SMS, les trucades i els correus electrònics de la seva companyia en català, i tan sols 1 de cada 4 declara poder ser atès en català per un/a operador/a d'atenció al client. Per Movistar sembla que la situació millora, però encara el percentatge d'abonats que declara rebre els SMS/MMS, les trucades i els correus electrònics de la companyia en català no arriba al 18%, i més de la meitat no pot ser atès en català per un operador/a de l'atenció al client.

Pel que fa a la **presència del català als establiments de venda oficial**, hi és força present. En aquest cas, la companyia que destaca en positiu és **Vodafone**, per a la qual el català és la llengua vehicular de les botigues (el català és a la retolació fixa, a la no fixa i als impresos). També és aquesta l'única companyia visitada en què els telèfons mòbils exposats disponibles en català estaven indicats amb una

simbologia concreta (un adhesiu amb la indicació “opció menú català”). La presència del català a la resta d'establiments visitats de **Movistar**, **Orange** i **Yoigo** és més baixa, però encara força present a la majoria o més de la meitat dels rètols fixos i no fixos, i a bona part dels impresos.

En cap dels establiments, però, hi havia disponible **informació específica sobre els terminals en català** (cap catàleg, ni rètol que en fes referència, només els esmentats adhesius de Vodafone). Tampoc els dependents de les botigues (excepte en el cas de Vodafone) tenien un coneixement complet i exhaustiu dels terminals disponibles en català. En sabien alguns, i en aquest sentit s'ha observat una millora en relació a les observacions fetes en el primer estudi del 2007, però no pas tots.

Pel que fa a la **informació en relació als serveis disponibles en català**, en cap cas els dependents van informar de l'existència per iniciativa pròpia, malgrat mostrar interès per ser un nou abonat de la companyia i demanar explícitament un terminal en català. Quan se'ls preguntava específicament per això, la informació emesa pels dependents dels establiments no era ni exhaustiva ni del tot clara. Per exemple, en el cas de Vodafone i Movistar, informaven de la disponibilitat del contracte, les factures i l'atenció al client en català, però tenien dubtes en relació a les comunicacions de la companyia amb l'abonat. La presència del català a les operadores, doncs, és confusa fins i tot pels mateixos dependents de les botigues oficials.

En relació als espais virtuals de les operadores, el català no és present com a opció idiomàtica de cap dels portals visitats, excepte per al d'EroskiMovil i per a l'àrea clients de Vodafone. No s'informa dels terminals disponibles en català, excepte en el cas de la pàgina web de Movistar on hi ha un enllaç amb els terminals disponibles en català, *euskera* i *galego*, i entre les característiques dels terminals no apareix la disponibilitat del català. Així, si un abonat de Vodafone, Orange o Yoigo vol saber quins terminals té la seva operadora en català, no ho pot esbrinar mitjançant el web, i en el cas d'Orange i Yoigo tampoc pot saber-ho de manera sistematitzada i exhaustiva anant directament a la botiga.

**En resum**, encara avui, malgrat el Conveni de la Generalitat amb les empreses de telefonia mòbil, la campanya per promocionar els mòbils en català *elteumobil.cat* i el que estableix la Llei de política lingüística i l'Estatut del consumidor, un usuari de telefonia mòbil català troba força dificultats per poder utilitzar la seva llengua en aquest mitjà.

Si els tràmits amb les operadores són feixucs de per sí, encara ho són més quan es desitgen realitzar en català, desmotivant així la petició d'aquests serveis en una altra llengua que no sigui el castellà. D'altra banda, tenir-los en català sovint no és ni possible, com per exemple el recent servei de Vodafone *Dicta SMS* amb el qual es pot deixar enregistrat un missatge de veu que arribarà al destinatari de manera escrita. Com il·lustra l'experiència concreta d'una enquesta:

“El servei de missatges SMS enregistrats per veu només funciona en castellà. Mai havia parlat en castellà a la meva mare i ara si li vull deixar un missatge SMS enregistrat per veu ho he de fer... ja que no entén l’idioma en català. Increïble.”  
(Home de 45 anys, resident a Vilanova i la Geltrú, abonat de Vodafone)

La situació ha millorat de manera prou significativa pel que fa a la disponibilitat de terminals en català, ja que cada vegada hi ha una oferta més àmplia. Tanmateix, la disponibilitat d’aquest idioma encara no s’incorpora de manera completa i en molts casos, tot i tenir el català com a opció idiomàtica, els terminals no tenen les grafies per poder escriure missatges o correus electrònics en català correcte. A banda, tot i l’augment de terminals en català, encara bona part de l’oferta no està disponible en aquesta llengua (com la majoria de telèfons d’Apple, Sharp, LG i fins i tot Samsung, i alguns o bastants de Nokia, Motorola i Sony Ericsson).

Caldrà veure, doncs, com evoluciona la presència del català al sector, i si finalment els usuaris de telefonia mòbil que ho desitgin podran fer ús del català en un mitjà tan important.

## **Annex**

### **Qüestionari Enquesta de Telefonia Mòbil 2009 (ETM-09)**

Plataforma per la Llengua

## El català i la telefonia mòbil a partir dels usuaris

Test gener-febrer 2009

### Objectius del qüestionari

La Plataforma per la Llengua, amb el següent qüestionari, vol avaluar l'ús del català en el mercat de fabricants de telefonia mòbil i en el de les companyies operadores, per tal de verificar les possibilitats que tenen els usuaris i les usuàries dels territoris de parla catalana d'emprar aquesta llengua en llurs comunicacions. Es tracta d'un test amb què pretenem fer un seguiment dels acords que van signar les empreses de telefonia i la Generalitat de Catalunya durant l'any 2007.

### Com omplir el qüestionari i com s'estructura

El qüestionari és molt ràpid de fer i totalment anònim. Només trigareu 10 minuts a contestar-lo. Heu de marcar la categoria de resposta que considereu més adient.

No oblideu contestar cap pregunta. Si no la sabeu respondre, contesteu "no ho sé".

En alguns casos haureu d'escriure la resposta directament.

Exemple:

**1. Sexe**

1. Home  
 2. Dona

**2. Any de naixement**

1. *Escriuiu a continuació:* **1976**



## Qüestionari

El qüestionari s'estructura a partir de preguntes sobre:

- A. Dades sociodemogràfiques
- B. El vostre terminal (l'aparell de telèfon mòbil). Si en teniu dos o més trieu-ne un.
- C. L'empresa de telefonia amb què opereu

### A. Dades sociodemogràfiques

#### 1. Sexe

- 1. Home
- 2. Dona

#### 2. Any de naixement

- 1. *Escriviu a continuació:*

#### 3. Municipi de residència

- 1. *Escriviu a continuació:*

### B. Sobre el terminal (l'aparell de telèfon mòbil)

*Aspectes tècnics*

#### 4. Marca i model del vostre telèfon mòbil

- 1. Nokia: 1200, 1208, 1290, 1650, 1680 classic, 2310, 2330 classic, 2600 classic, 2610, 2630, 2680 slide, 2760, 3100, 3110 Classic, 3110 Evolve, 3120, 3120 classic, 3500 classic, 3600 slide, 5000, 5070, 5130 XpressMusic, 5200, 5220 XpressMusic, 5300 XpressMusic, 5310 XpressMusic, 5320 XpressMusic, 5610 XpressMusic, 5700 XpressMusic, 5800 XpressMusic, 6020, 6021, 6030, 6060, 6070, 6080, 6085, 6086, 6100, 6103, 6110 Navigator, 6111, 6120 classic, 6124, 6125, 6131, 6136, 6151, 6210 Navigator, 6220 classic, 6230i, 6233, 6234, 6267, 6270, 6280, 6288, 6300, 6301, 6500 classic, 6500 slide, 6555, 6600 fold, 6600 slide, 6630, 6680, 6820, 7070 Prism, 7100 Supernova, 7210 Supernova, 7310 Supernova, 7360, 7370, 7380, 7390, 7500 Prism, 7510 Supernova, 7610 Supernova, 770, 7900 Prism, 8600 Luna, 8800 Arte, 8800 Sapphire Arte, 9300i, 9500, E50, E51, E61, E61i, E63, E65, E66, E70, E71, E90 Comunicator, N70, N72, N73, N73 Music Edition, N78, N79, N80 Internet Edition, N81, N81 8GB, N810, N82, N85, N95, N95 8GB, N96 o altres (*especifiqueu-lo*):
- 2. Motorola: C650, L6 i-mode, MOTO EM325, MOTO U9, MOTO Z8, MOTO Z8 Ferrari, MOTOKRZR K1, MOTOKRZR K3, MOTOQ 9h, MOTORA ZR V3x, MOTORAZR V3, MOTORAZR2 V8, MOTORAZR2 V9, MOTORIZR Z3, MOTOROKR Z6, MOTOROKR Z6w, MOTOSLVR L9, ROKR E8, V1075, V180, V360, V360v, W180, W208, W220, W230, W270, W377, W510 o altres (*especifiqueu-lo*):
- 3. Alcatel: OT 512, OT 556, OT C550, OT C560, OT C630, OT C635, OT C701, OT E100, OT E205, OT E220, OT E221, OT E230, OT E257, OT E259, OT E260, OT E265, OT E801 o altres (*especifiqueu-lo*):
- 4. Sony Ericsson: 5810i, C902, C905, F305, G705u, J300i, K300, K300i, K310i, K320i, K530i, K600i, K608i, K610i, K610im, K750i, K800i, S302, T250i, T280i, T303, T630,

V630i, V640i, W200i, W300i, W350i, W380i, W580i, W595, W595s, W660i, W701, W705, W710i, W850i, W910i, X1, Z310i, Z520i, Z530i, Z600, Z610i, Z800i o altres (especifiqueu-lo):

5. HTC: (especifiqueu el model):
6. LG: (especifiqueu el model):
7. Siemens (especifiqueu el model):
8. Philips (especifiqueu el model):
9. Samsung: Armani, B270, B300, D900, DOSS, E250, E250V, E630, F210, F300, F330, F400, F480, F700, G600, G800, i200, i450, i560, i600V, i770, i780, INNOV8, J400, J700, J750, L170, L760, L770, L810, L870, M310, Omnia, PIXON, S7330, SOUL, U600, U700, X510, X640, X650, X820, Z150, Z170, Z230, Z240, ZV40, ZV60 o altres (especifiqueu-lo):
10. Panasonic (especifiqueu el model):
11. Sharp (especifiqueu el model):
12. Blackberry (especifiqueu el model):
13. Altres marques (especifiqueu la marca i el model):

#### 5. Adquisició del telèfon mòbil

1. Fa menys de 6 mesos
2. Entre 6 mesos i 1 any
3. Entre 1 i 2 anys
4. Entre 2 i 3 anys
5. Fa més de 3 anys
99. No ho sé

#### 6. Municipi d'adquisició del telèfon mòbil

1. *Escriviu a continuació:*
2. Per Internet
99. No ho sé

#### Aspectes idiomàtics objectius

#### 7. Indiqueu totes les llengües disponibles que hi ha al menú d'opcions lingüístiques del vostre telèfon mòbil (marqueu totes les categories de resposta que considereu oportunes)

1. Català
2. Castellà
3. Anglès

4. Francès
5. Alemany (Deutsch)
6. Italià
7. Portuguès
8. Grec (ελληνικά)
9. Danès (Dansk)
10. Neerlandès (Nederlands) / Holandès (Dutch)
11. Turc (Türkçe / Türk)
12. Suec (Svenska)
13. Gallec (Galego)
14. Basc (Euskera)
15. Altres (*especifiqueu-los*):

99. No ho sé

- 8. Us manca algun símbol o grafia catalana a l'hora d'escriure els missatges de text, com ara els accents tancats i oberts (à, è, ò / é, í, ó, ú), les dièresis (ï, ü) o la ç?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

- 9. Disposeu de l'opció de text predictiu en català, per enviar missatges de text (SMS)? (El text predictiu és l'aplicació que, en cas d'estar activada, completa automàticament les paraules que escriviu en un missatge de text)**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

- 10. Disposeu de les instruccions en català al manual d'ús imprès del vostre telèfon mòbil?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

- 11. En adquirir el vostre telèfon mòbil, vàreu demanar que tingués el català al menú d'opcions lingüístiques?**

1. Sí (*passeeu a la pregunta 11a*)
2. No (*passeeu a la pregunta 12*)

99. No ho sé (*passeeu a la pregunta 12*)

88. Altres situacions (*no el vaig comprar jo, etc.*) (*passeeu a la pregunta 12*)

- 11a. Vàreu tenir algun tipus de dificultat?**

1. Sí (*especifiqueu quina, com per exemple: "no hi havia aparells en estoc", "vaig haver d'esperar més temps", "a la botiga desconeixien els telèfons que incorporaven el català", etc.*):
2. No

99. No ho sé

*Aspectes idiomàtics subjectius*

**12. Indiqueu el grau de satisfacció respecte a les prestacions del vostre telèfon mòbil pel que fa a l'ús del català**

1. Gens de satisfacció
2. Poca satisfacció
3. Força satisfacció
4. Molta satisfacció

99. No ho sé

**13. Feu els comentaris que considereu oportuns sobre el vostre telèfon mòbil en relació al català (dificultats, facilitats, mancances, aspectes negatius o positius, etc.)**

1. *Escriviu a continuació:*

**C. Sobre la companyia de telefonia (l'empresa operadora)**

*Aspectes tècnics*

**14. Indiqueu el nom de la vostra companyia de telefonia mòbil (només una)**

1. Orange
2. Movistar
3. Vodafone
4. Yoigo
5. Carrefour
6. Eroski
7. Altres (*especifiqueu-la*):

*Comunicació de la companyia de telefonia amb l'usuari/ària*

**15. Indiqueu el tipus de servei que teniu contractat amb la vostra companyia de telefonia mòbil**

1. Contracte (***passeeu a la pregunta 15a***)
2. Targeta de prepagament (***passeeu a la pregunta 16***)
3. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (***passeeu a la pregunta 16***)

99. No ho sé (***passeeu a la pregunta 16***)

**15a. Disposeu del contracte en català?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**15b. Vàreu demanar que fos redactat en català?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**15c. Disposeu de les factures en català?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**15d. Vàreu demanar que fossin redactades en català?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**16. El servei de bústia de veu que us proporciona la companyia és en català?**

1. Sí
2. No
3. Altres situacions (*especifiqueu-les*):

99. No ho sé

**17. En cas que rebeu missatges de text (SMS) o missatges multimèdia (MMS) de la vostra companyia (per a informació, publicitat, promocions, campanyes, informacions del saldo en targetes de prepagament, etc.), us els envia en català?**

1. Sí, sempre en català (*passeeu a la pregunta 17a*)
2. Només de vegades en català (*passeeu a la pregunta 17a*)
3. No, mai en català (*passeeu a la pregunta 17a*)
4. No he rebut missatges de text (SMS) o missatges multimèdia (MMS) de la meua companyia (*passeeu a la pregunta 18*)
5. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (*passeeu a la pregunta 18*)

99. No ho sé (*passeeu a la pregunta 18*)

**17a. Heu demanat a la vostra companyia de rebre en català els missatges de text o multimèdia que us envia?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**18. En cas que rebeu trucades de la vostra companyia (per a informació, publicitat, promocions, campanyes, etc.), se us adreça en català?**

1. Sí, sempre en català (*passeeu a la pregunta 18a*)
2. Només de vegades en català (*passeeu a la pregunta 18a*)
3. No, mai en català (*passeeu a la pregunta 18a*)
4. No he rebut trucades de la meua companyia (*passeeu a la pregunta 19*)

6. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (***passeeu a la pregunta 19***)

99. No ho sé (***passeeu a la pregunta 19***)

**18a. Heu demanat a la vostra companyia de rebre en català les trucades que us fa?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**19. En cas que rebeu correus electrònics de la vostra companyia (per a informació, publicitat, promocions, campanyes, etc.), us els envia en català?**

1. Sí, sempre en català (***passeeu a la pregunta 19a***)
2. Només de vegades en català (***passeeu a la pregunta 19a***)
3. No, mai en català (***passeeu a la pregunta 19a***)
4. No he rebut correus electrònics de la meva companyia (***passeeu a la pregunta 20***)
5. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (***passeeu a la pregunta 20***)

99. No ho sé (***passeeu a la pregunta 20***)

**19a. Heu demanat a la vostra companyia de rebre en català els correus electrònics que us envia?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**20. En cas que rebeu comunicacions en paper de la vostra companyia (per a informació, publicitat, promocions, campanyes, etc.), us les envia en català?**

1. Sí, sempre en català (***passeeu a la pregunta 20a***)
2. Només de vegades en català (***passeeu a la pregunta 20a***)
3. No, mai en català (***passeeu a la pregunta 20a***)
4. No he rebut comunicacions en paper de la meva companyia (***passeeu a la pregunta 21***)
5. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (***passeeu a la pregunta 21***)

99. No ho sé (***passeeu a la pregunta 21***)

**20a. Heu demanat a la vostra companyia de rebre en català les comunicacions en paper que us envia?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**21. Heu rebut, per iniciativa de la vostra companyia, informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals (aparells de telèfon mòbil) que incorporin el català?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**22. Heu rebut, per iniciativa de la vostra companyia, informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix (el servei telefònic d'atenció al client, la informació de campanyes o promocions, les comunicacions a través dels SMS, MMS, correus electrònics, paper, etc.)?**

1. Sí
  2. No
  3. Només alguns dels serveis (*especifiqueu quins*):
99. No ho sé

*Comunicació de l'usuari/ària amb la companyia de telefonia*

**23. El servei telefònic d'atenció al client de la vostra companyia, en cas que es faci a través d'una veu enregistrada, és en català?**

1. Sí, perquè he demanat expressament que estigui en català
2. Sí, sense haver demanat que estigui en català
3. No, malgrat que he demanat que estigui en català
4. No, i no he demanat que estigui en català
5. No he utilitzat aquest servei o no existeix
6. Altres situacions (*especifiqueu-les*):

98. No ho sé

**24. I si us atén un/a operador/a, ho fa en català?**

1. Sí, perquè demano que m'atengui en català (*passeeu a la pregunta 24a*)
2. Sí, sense haver de demanar que m'atengui en català (*passeeu a la pregunta 24a*)
3. No, malgrat que demano que m'atengui en català (*passeeu a la pregunta 25*)
4. No, i no demano que m'atengui en català (*passeeu a la pregunta 25*)
5. No he utilitzat aquest servei o no existeix (*passeeu a la pregunta 25*)
6. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (*passeeu a la pregunta 25*)

99. No ho sé (*passeeu a la pregunta 25*)

**24a. Varia la qualitat del servei si es fa en català?**

1. Sí, la qualitat del servei és inferior (*especifiqueu-ne la raó o raons, com per exemple: "l'atenció en català és més lenta, perquè haig d'esperar-me més estona", "l'atenció en català només es fa en certs horaris", "l'atenció no es fa en català en consultes especialitzades", etc.*):
2. No, la qualitat del servei és la mateixa o superior

99. No ho sé

*Aspectes idiomàtics subjectius*

**25. Indiqueu el grau de satisfacció respecte a les prestacions de la vostra companyia de telefonia pel que fa a l'ús del català**

1. Gens de satisfacció

2. Poca satisfacció
3. Força satisfacció
4. Molta satisfacció

99. No ho sé

**26. Feu els comentaris que considereu oportuns sobre la vostra companyia de telefonia en relació amb el català (dificultats/facilitats per accedir als serveis en català, mancances, aspectes positius o negatius, etc.)**

1. *Escriviu a continuació:*

**Moltes gràcies per haver contestat el qüestionari! Un cop fet l'estudi podreu conèixer-ne els resultats accedint al nostre espai web: [www.plataforma-llengua.cat](http://www.plataforma-llengua.cat). Si voleu que us informem directament dels resultats de l'estudi i rebre informació de la Plataforma per la Llengua ompliu les següents caselles (aquestes dades seran utilitzades exclusivament per la Plataforma per la Llengua):**

1. Nom
2. Cognoms
3. Correu electrònic
4. Ets soci de la Plataforma per la Llengua

*En aplicació de l'article 5.2 de la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, la Plataforma per la Llengua-Col·lectiu Esbarzer informa del següent: Les dades de caràcter personal que ens faciliteu s'inclouen en el fitxer "dades socis i col·laboradors de la Plataforma per la Llengua-Col·lectiu l'Esbarzer", d'acord amb allò previst per l'Ordre de BEF/419/2003, d'1 d'octubre, per la qual es regulen els fitxers automatitzats que contenen dades personals. Les dades del nostre fitxer s'usaran per a trametre els butlletins electrònics, la revista La Corbella i per a difondre les activitats de la Plataforma per la Llengua, així com tota aquella informació que la pròpia Plataforma consideri d'especial interès pels seus socis i col·laboradors/es. Existeix la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició de les dades que se subministren, adreçant-se a la persona titular de la Plataforma per la Llengua (Diputació, 276 baixos 08009 Barcelona).*





**PLATAFORMA PER LA LLENGUA**

C/ Diputació, 276. Planta baixa

08009 Barcelona

Tel. 93.321.18.03

Fax 93.321.12.71

[info@plataforma-llengua.cat](mailto:info@plataforma-llengua.cat)

**P L A T A  
F O R M A  
P E R L A  
L L E N G U A**

[www.plataforma-llengua.cat](http://www.plataforma-llengua.cat)