

**Oficina de Defensa
dels Drets Lingüístics
a les Illes Balears**

**MEMÒRIA
2020-2021**



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS



Taula de continguts

1. Introducció	3
2. Els drets lingüístics	5
2.1. Què són?	5
2.2. Com queden recollits en la normativa?	6
2.3. Per quines vies es poden reclamar?	8
2.4. Organismes de defensa dels drets lingüístics	9
3. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears	11
3.1. Naturalesa i funcions	11
3.2. Actuació de l'Oficina	13
3.3. Antecedents	16
4. Activitat de l'Oficina (2020-2021)	19
4.1. Tramitació de casos	19
4.2. Estadístiques de casos atesos	21
4.3. Anàlisi de la casuística	25
4.4. Anàlisi de casos per àmbits	27
4.5. Altres activitats de l'Oficina	37
5. Conclusions	39
Índex de gràfics	43
Annex 1. Decret de creació de l'Oficina	45
Annex 2. Material promocional de l'Oficina	59



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS

M
E
M
Ò
R
I
A

2
0
-
2
1



1. Introducció

Aquesta memòria recull informació sobre els primers tretze mesos d'activitat de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears, des de la seva posada en funcionament, el 4 de desembre de l'any 2020, fins al 31 de desembre de l'any 2021. L'elaboració i la difusió d'una memòria anual de l'activitat de l'Oficina estan previstes en el Decret 89/2019, de 29 de novembre, pel qual es crea i es regula l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears.¹ En l'article 15 s'estableix que l'Oficina ha d'elaborar una memòria anual sobre les seves actuacions i sobre el nombre i la naturalesa de les reclamacions, els suggeriments i les consultes que reculli, tramiti i resolgui. La memòria ha de ser un document públic i el conseller competent n'ha de retre comptes al Parlament.

Durant el període que comprèn aquest document, el nombre de casos arribats a l'Oficina ha superat amb escreix les previsions inicials, la qual cosa dona una idea de la necessitat de disposar d'una eina com l'Oficina, a la qual els ciutadans poden recórrer quan senten que els seus drets lingüístics han estat vulnerats o quan necessiten informació sobre la possibilitat d'exercir-los i la cobertura legal que els empara. Tot i que, com es veurà més endavant, la feina de l'Oficina no partia de zero, aquest primer any i escaig de funcionament ha servit per posar a punt les eines necessàries per gestionar els casos, s'ha desenvolupat una metodologia de feina (que s'ha anat perfilant per adaptar-la a cada context) i s'ha desplegat i sistematitzat l'argumentari jurídic d'acord amb la casuística que s'ha hagut d'atendre.

Un dels objectius de l'Oficina és promoure els canvis necessaris per reconduir inèrcies de funcionament que, d'una manera o una altra, poden suposar la vulneració dels drets lingüístics dels ciutadans. En general, el canvi s'assoleix directament o bé s'obté un compromís de l'agent afectat de millorar el seu funcionament lingüístic, a fi de garantir els drets dels ciutadans. També és cert que no sempre s'han obtingut els resultats cercats. Com que l'Oficina no té capacitat sancionadora, perquè la normativa en matèria lingüística vigent a les Balears no preveu un règim de sancions, les eines de què disposa per incentivar els canvis en la gestió lingüística d'institucions, empreses i entitats són bàsicament la informació i la persuasió. En tot cas, aquestes eines han permès comunicar a les parts implicades arguments, informacions i reflexions sobre drets lingüístics dels ciutadans que difícilment els haurien arribat per altres vies.

¹ El Decret 89/2019 es pot consultar en l'annex 1 d'aquest document. També se'n pot consultar la publicació en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* núm. 162, de 30 de novembre, accessible per mitjà d' aquest enllaç: <https://www.caib.es/eboibfront/ca/2019/11084/629290/decret-89-2019-de-29-de-novembre-pel-qual-es-crea>.



En l'apartat 2 d'aquesta memòria, s'hi inclou una breu explicació sobre què s'entén per drets lingüístics, com queden recollits en la normativa i per quines vies es poden defensar. L'apartat es tanca amb una referència a altres organismes homòlegs: l'Oficina de Garanties Lingüístiques de la Generalitat de Catalunya, l'Oficina de Drets Lingüístics de la Generalitat Valenciana, l'Elebide, del País Basc, i altres experiències internacionals. En l'apartat 3 es tracta de la naturalesa i les funcions de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears i es fa referència als seus antecedents.

La part central d'aquesta memòria la constitueix la informació sobre la feina duita a terme durant els primers tretze mesos de funcionament de l'Oficina, desglossada en l'apartat 4. S'hi ofereix informació sistematitzada sobre els casos tractats, que s'exposen classificats segons diferents criteris: el tipus d'iniciació, la naturalesa de les sol·licituds d'actuació ateses, la llengua i els àmbits afectats, etc.. D'altra banda, la feina de l'Oficina no s'ha limitat a atendre les sol·licituds d'actuació rebudes o els casos tramitats d'ofici. També ha duit a terme una tasca de divulgació d'informació sobre drets lingüístics i ha participat en els tràmits d'audiència normativa en què ha intervingut la Direcció General de Política Lingüística proporcionant assessorament jurídic en aquesta matèria. En l'apartat 4 també es dona compte d'aquestes altres actuacions de l'Oficina. La memòria es tanca amb unes conclusions finals elaborades a partir de la visió de conjunt dels casos atesos i l'experiència acumulada durant aquests mesos.



2. Els drets lingüístics

2.1. Què són?

S'entén per *dret lingüístic* la facultat de les persones d'exigir l'ús d'una determinada llengua, que normalment és la seva llengua pròpia. El reconeixement de drets lingüístics —com el reconeixement de drets de qualsevol altra naturalesa— implica l'existència d'un interès legítim dels qui en són dipositaris. Aquest interès està relacionat amb el benestar de les persones: en el cas dels drets lingüístics, amb el benestar per mitjà de l'ús de la llengua pròpia, tant actiu com passiu. Les persones tenen un interès instrumental o pràctic per emprar la llengua pròpia, perquè els resulta més còmode expressar-s'hi. També tenen un interès de caràcter emotiu, perquè existeix un lligam afectiu amb aquesta llengua i amb les persones amb qui la comparteixen. Finalment, hi ha un interès de ser tractat amb respecte i dignitat com a usuaris de la llengua històrica d'un territori, cosa que contribueix a reforçar l'autoestima de les persones com a parlants d'aquesta llengua.

D'acord amb la Declaració Universal de Drets Lingüístics (DUDL), hi ha uns drets lingüístics individuals que són inalienables i exercibles per qualsevol persona en qualsevol situació, com el dret a ser reconegut membre d'una comunitat lingüística; el dret a emprar la seva llengua en públic i en privat; el dret a l'ús del propi nom; el dret a relacionar-se i associar-se amb altres membres de la comunitat d'origen, etc. A partir del reconeixement d'aquests drets lingüístics individuals, la possibilitat d'exercir els drets lingüístics està modulada per dos factors: el lloc on es troba la persona i el caràcter oficial de la llengua. El reconeixement màxim de drets lingüístics es produeix, en principi, quan els individus es troben al territori històric de la seva comunitat lingüística.² En aquest context, en condicions normals, els parlants no troben entrebancs per emprar la llengua pròpia en la seva vida quotidiana. Fora del territori de la pròpia comunitat lingüística, el reconeixement de drets lingüístics està condicionat pel fet que els parlants constitueixin un grup prou nombrós i estructurat (per efecte de migracions, diàspores, etc.) o que siguin pocs individus i sense gaire relació entre ells. En tot cas, resulta necessari articular els drets lingüístics de la comunitat i els dels grups i les persones establerts al territori històric de la primera, de manera que sigui possible la convivència entre tots, es garanteixi la diversitat lingüística i cultural, i no es posi en risc la continuïtat de cap comunitat lingüística.

² D'acord amb l'article 1 de la DUDL, s'entén per *comunitat lingüística* «tota societat humana que, assentada històricament en un espai territorial determinat, reconegut o no, s'autoidentifica com a poble i ha desenvolupat una llengua comuna com a mitjà de comunicació natural i de cohesió cultural entre els seus membres. Amb la denominació de *llengua pròpia d'un territori* es fa referència a l'idioma de la comunitat històricament establerta en aquest espai».



L'altre factor que modula la possibilitat d'exercir els drets lingüístics és l'estatus jurídic de la llengua en un territori determinat. La declaració d'oficialitat d'una llengua suposa, en principi, la màxima garantia del dret d'emprar-la, i amb més motiu si es tracta de la llengua pròpia del territori. Ara bé, en el cas de les Illes Balears, el desequilibri històric entre la protecció legal del castellà —llengua pròpia d'una part d'Espanya i oficial arreu de l'Estat— i el català —llengua pròpia i oficial, entre altres territoris, de les Illes Balears— provoca que, malgrat el caràcter oficial de les dues llengües, encara avui els ciutadans tinguin sovint dificultats per exercir el dret d'emprar la llengua catalana en la seva vida quotidiana, amb la minva en el benestar d'aquestes persones que això representa, atès que, tot i trobar-se al territori històric de la pròpia comunitat lingüística, en moltes situacions no poden fer servir la seva llengua amb normalitat o estan sotmeses a pressions perquè l'abandonin.

2.2. Com queden recollits en la normativa?

En l'ordenament jurídic vigent a l'Estat espanyol i a les Illes Balears, els drets lingüístics són drets ordinaris (no tenen caràcter fonamental) derivats de la declaració d'oficialitat de les llengües catalana i castellana d'acord amb la Constitució espanyola i l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears. En aquest punt, convé tenir en compte la distinció sobre la naturalesa de l'oficialitat de les dues llengües que trobam en l'exposició de motius de la Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears:

La llengua catalana i la llengua castellana són totes dues llengües oficials de la Comunitat Autònoma, amb el mateix rang, si bé de naturalesa diferent: l'oficialitat de la llengua catalana es basa en un estatut de territorialitat, amb el propòsit de mantenir la primacia de cada llengua en el seu territori històric. L'oficialitat del castellà, establerta per la Constitució a tot l'Estat, es basa en un estatut personal, a fi d'emparar els drets lingüístics dels ciutadans, encara que la seva llengua no sigui la pròpia del territori.

En aquest context, en paral·lel al dret d'emprar el castellà reconegut en l'article 3.1 de la Constitució (al costat del deure de saber-ne),³ l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, en l'article 4, estableix per a tothom el dret de saber català i d'emprar-lo, i la prohibició de discriminació per causa de l'idioma. També estableix que les

³ La inclusió en els texts constitucionals del deure explícit de coneixement d'una llengua oficial és poc habitual. En el context del Consell d'Europa només es troba en les constitucions espanyola (article 3.1) i búlgara (article 36), mentre que en constitucions d'altres estats, com Turquia, Ucraïna, Noruega o Moldàvia, el deure es preveu només lligat als àmbits educatiu o de la funció pública, o com a requisit per accedir a la nacionalitat (LLABRÉS FUSTER, Antoni. «Diploma Universitari de Legislació Lingüística i Drets Lingüístics. Estatus jurídic de les llengües» [material del curs]). Val a dir que la mera explicitació *formal* d'aquest deure vinculada únicament a l'oficialitat de la llengua castellana ha derivat en un desequilibri *de facto* a l'hora d'interpretar l'abast de l'oficialitat de les altres llengües oficials a l'Estat.



institucions de les Illes Balears han de prendre les mesures necessàries per assegurar el coneixement del català i han de crear les condicions que permetin arribar a la igualtat plena de les dues llengües quant als drets dels ciutadans de les Illes Balears. Els poders públics de les Balears, per tant, reben el mandat estatutari de crear les condicions perquè tots els ciutadans puguin gaudir del mateix benestar amb independència de la llengua oficial que decideixin emprar.

La Llei de normalització lingüística a les Illes Balears fa una passa més en la concreció dels drets lingüístics reconeguts als ciutadans i, en l'article 2, després de reiterar que tots tenen el dret de saber la llengua pròpia de les Balears i d'emprar-la, detalla què representa aquest dret:

Aquest dret implica poder adreçar-se en català, oralment o per escrit, a l'Administració, als organismes públics i a les empreses públiques i privades. També implica poder expressar-se en català a qualsevol reunió i desenvolupar en aquesta llengua les activitats professionals, laborals, polítiques, sindicals, religioses i artístiques; així com rebre l'ensenyament en català i rebre-hi informació a tots els mitjans de comunicació social.

Més avall, en l'article 8, es proclama el dret dels ciutadans d'usar la llengua catalana, oralment o per escrit, en les seves relacions amb l'Administració pública en l'àmbit territorial de la comunitat autònoma, i en l'article 11, el dret d'adreçar-se a l'Administració de justícia en qualsevol de les dues llengües oficials i de ser assabentats de les actuacions en la llengua que elegeixin.

Cal remarcar, així mateix, que, d'acord amb l'article 3, les persones jurídiques de l'àmbit territorial de les Illes Balears s'han d'atenir, també, als punts que estableix l'article 2. És a dir, que els drets reconeguts en aquest article no només apel·len a les institucions públiques, sinó també a altres entitats de naturalesa privada, com poden ser empreses, corporacions, associacions, etc.

Si bé és cert que, després de l'aprovació de la Llei de normalització lingüística, s'han desplegat normes sectorials per regular els usos lingüístics,⁴ i que en alguns casos s'ha avançat prou, també és cert que aquesta regulació no ha arribat a tots els àmbits i que, en ocasions, és poc ambiciosa o massa ambigua. La conseqüència de tot plegat és que l'ordenament jurídic reconeix als ciutadans un conjunt de drets lingüístics, però no sempre proporciona les eines necessàries per garantir que els ciutadans puguin exercir-los.

⁴ A l'adreça http://www.caib.cat/sites/oficinadretslinguistics/ca/coneixes_els_teus_drets_linguistics/ es pot trobar un recull de normativa sectorial aplicable a diferents àmbits.



2.3. Per quines vies es poden reclamar?

A banda de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics, en el cas de les Illes Balears el parlant disposa de diverses vies per denunciar la vulneració de drets lingüístics, cadascuna de les quals presenta una relació cost-eficàcia diferent. Quan la vulneració del dret es produeix en l'àmbit de l'Administració autonòmica, una opció hauria de poder ser recórrer al Síndic de Greuges, una figura prevista en l'article 51 de l'Estatut d'autonomia amb la funció de defensar les llibertats i els drets fonamentals dels ciutadans, i de supervisar i investigar les activitats de l'Administració de la Comunitat Autònoma. Malauradament, ara com ara la Sindicatura de Greuges encara no s'ha posat en funcionament. Altres *ombudsman* o figures equivalents al Síndic de Greuges són el Defensor del Poble espanyol o el Defensor del Poble europeu.

En cas que els fets exposats afectin els drets lingüístics dels consumidors, hi ha l'opció d'adreçar-se a l'òrgan competent en matèria de consum o turisme, segons correspongui. En l'àmbit de la sanitat pública, es pot recórrer a la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

També existeix la possibilitat d'acudir als tribunals per demanar la tutela judicial dels drets lingüístics, prevista en l'article 5 de la Llei de normalització lingüística, segons el qual els ciutadans poden dirigir-se als jutges i tribunals a fi d'obtenir la protecció judicial en relació amb el dret d'emprar qualsevol de les dues llengües oficials, d'acord amb la legislació vigent. Tanmateix, aquesta via té una sèrie d'inconvenients, com el cost econòmic que suposa, la dificultat per determinar la legitimació processal dels promotors dels recursos —dificultat derivada del caràcter difús del bé que es vol protegir— o el caràcter progressiu que impregna la normativa que regula els usos lingüístics.⁵

En l'àmbit internacional, s'ha de tenir en compte el paper del Consell d'Europa, òrgan que vetla pel compliment de la Carta europea de les llengües regionals o minoritàries. La Carta és una convenció aprovada pel Comitè de Ministres del Consell d'Europa el 25 de juny de 1992. L'Estat espanyol la va signar el 5 de novembre de 1997 i el 9 d'abril de 2001 va presentar al Consell d'Europa l'instrument de ratificació, que va entrar en vigor l'1 d'agost d'aquell mateix any. El fet que sigui una convenció internacional li confereix més valor jurídic que altres tipus d'acord, com ara les resolucions o les recomanacions. A més, té una articulació més

⁵ Sobre aquesta qüestió, vegeu NOGUEIRA LÓPEZ, Alba. «Mecanismos de garantía de los derechos lingüísticos». Dins PLA BOIX, Anna M. (coord.). *Garantia dels drets lingüístics. Estudis de cas: Bèlgica, Canadà, Espanya, Itàlia, Moldàvia i Suïssa*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Institut d'Estudis Autonòmics, 2014. [En línia: http://www.gencat.cat/governacio/pub/sum/iea/eR_05.pdf]



semblant a la d'una llei i preveu mecanismes de control de l'aplicació. Els informes que els estats presenten al Consell d'Europa sobre el compliment de la Carta són contrastats per un comitè d'experts, els quals es posen en contacte amb organismes i associacions del territori implicats en l'ús de les llengües regionals o minoritàries, que tenen l'oportunitat d'informar el Comitè d'Experts sobre el grau de compliment dels compromisos adquirits per l'Estat. Finalment, el Comitè elabora un informe adreçat al Comitè de Ministres, amb unes propostes perquè, si escau, aquest darrer formuli recomanacions a la part. Per exemple, arran del darrer report del Comitè d'Experts sobre la implementació de la Carta a Espanya, el mes de novembre de 2019 el Comitè de Ministres del Consell d'Europa va adreçar a l'Estat espanyol la Recomanació CM/RecChL(2019)7, en la qual, entre altres qüestions relatives a les Illes Balears, es remarcava la necessitat d'assegurar l'ús de la llengua catalana en els procediments judicials, d'emprar-la en els òrgans de l'Administració estatal amb seu a les Balears i d'incrementar-ne l'ús en l'oferta de formació professional i en els serveis socials i sanitaris. D'acord amb la Recomanació del Comitè de Ministres, els dos primers aspectes s'havien d'abordar amb caràcter prioritari.⁶

2.4. Organismes de defensa dels drets lingüístics

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears s'emmiralla en l'experiència d'organismes anàlegs d'altres territoris de la comunitat lingüística catalana i d'altres parts del món. Alguns d'aquests organismes tenen com a funció exclusiva vetlar pels drets lingüístics dels ciutadans. En altres casos, combinen aquestes funcions amb altres tasques de promoció de l'ús de la llengua. Al Principat de Catalunya hi funciona l'Oficina de Garanties Lingüístiques, creada l'any 2005, que depèn de la Secretaria de Política Lingüística de la Generalitat. Al País Valencià l'any 2017 s'hi va crear l'Oficina de Drets Lingüístics, adscrita a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana.

Al País Basc des de l'any 2008 existeix el Servei per a la Garantia dels Drets Lingüístics (Elebide), adscrit a la Viceconselleria de Política Lingüística del Departament de Cultura i Política Lingüística del Govern Basc. Al Quebec l'any 1961 s'hi va crear l'Oficina de la Llengua Francesa (anomenada Oficina Quebequesa de la Llengua Francesa a partir de 2003). És l'organisme encarregat de la política lingüística del Quebec. Entre altres competències, vetla pels drets i

⁶ Més concretament, amb relació a l'Administració de justícia el Comitè de Ministres del Consell d'Europa ha recomanat a l'Estat espanyol, com a mesura d'aplicació prioritària, l'esmena de la Llei orgànica del poder judicial, a fi de garantir l'ús de la llengua catalana en els procediments a petició d'una de les parts.



deures de les persones físiques i jurídiques amb relació a l'ús del francès. A Finlàndia existeix la Unitat per la Democràcia, els Afers Lingüístics i els Drets Fonamentals, dependent del Ministeri de Justícia. L'òrgan vetla per l'aplicació de la legislació relativa a les llengües de Finlàndia. Finalment, cal fer referència al Comissionat de la Llengua Gal·lesa, el qual, a més de funcions de promoció i facilitació de l'ús del gal·lès, també treballa per garantir als parlants el dret d'emprar aquest idioma.



3. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears

El 4 de desembre de l'any 2020 es va presentar l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears en un acte a l'Arxiu del Regne de Mallorca en el qual van intervenir la directora general de Política Lingüística, la secretària autonòmica d'Universitat, Recerca i Política Lingüística i el conseller d'Educació, Universitat i Recerca del Govern de les Illes Balears. La data de la presentació de l'Oficina es va fer coincidir amb el Dia dels Drets Lingüístics, una iniciativa sorgida al País Valencià i adoptada a les Illes Balears, que té per objectiu recordar la necessitat de garantir que els ciutadans puguin exercir els drets lingüístics reconeguts pel marc legal.

3.1. *Naturalesa i funcions*

L'Oficina es regeix pel Decret 89/2019, de 29 de novembre, pel qual es crea i es regula l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears.⁷ D'acord amb l'article 1 d'aquest Decret, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics és una unitat administrativa amb rang de servei, sota la dependència directa de la Direcció General de Política Lingüística. Les unitats administratives són els elements organitzatius bàsics de l'estructura orgànica de l'Administració autonòmica i comprenen els llocs de feina vinculats per raó de les seves comeses a un comandament superior.⁸ El responsable o director de l'Oficina és un funcionari amb el nivell de cap de servei. Cal assenyalar que l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics no és un òrgan administratiu, en la mesura que no té atribuïdes funcions amb efectes jurídics davant terceres persones i que la seva actuació no té caràcter preceptiu. La naturalesa de l'Oficina no s'ha de confondre tampoc, malgrat que la semblança dels noms hi pugui induir, amb òrgans de l'Administració com l'Oficina Balear de la Infància i l'Adolescència, el director de la qual és un alt càrrec de l'Administració nomenat pel Consell de Govern, o, en l'àmbit sanitari, el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, el qual també és nomenat pel Consell de Govern. Finalment, convé aclarir que l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics tampoc no és un òrgan amb autonomia funcional al marge de l'Administració encarregat de controlar el funcionament d'aquesta, com la Sindicatura de Comptes o la Sindicatura de Greuges.

⁷ Vegeu més amunt la nota 1.

⁸ Article 6 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.



Els drets lingüístics a què fa referència el Decret 89/2019 són els que emparen i protegeixen l'ús de les llengües proclamades oficials per la Constitució espanyola i l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, és a dir, el català i el castellà. Els drets de què s'ocupa l'Oficina són els reconeguts legalment. En aquest sentit, convé recordar de nou aquí la distinció que la Llei de normalització lingüística fa en l'exposició de motius sobre la naturalesa de l'oficialitat de les dues llengües, a la qual ja s'ha fet referència en l'apartat 2.2. Com a llengua pròpia de les Illes Balears, el català és la llengua pròpia del Govern de la Comunitat Autònoma, del Parlament, dels consells insulars i, en general, de l'Administració pública, de l'Administració local i de les corporacions i institucions públiques dependents de la comunitat autònoma.⁹ En aquest marc legal, la normativa reconeix el dret individualitzat dels ciutadans a ser atesos en llengua castellana per les administracions públiques de les Illes Balears, si és la seva voluntat. Però aquest dret no es pot interpretar en el sentit que hom pugui alterar el règim de funcionament lingüístic de què s'han dotat les institucions de les Illes Balears en exercici de les seves competències en aquesta matèria. D'acord amb aquest règim de funcionament lingüístic, les administracions de la comunitat autònoma empenen el català en les seves actuacions internes i, normalment, en les comunicacions amb els ciutadans, en un context en què els poders públics, com ja s'ha comentat, reben el mandat estatutari de normalitzar l'ús social de la llengua catalana, dins i fora de l'àmbit institucional.

Quant a les funcions de l'Oficina, aquestes queden recollides en l'article 3 del Decret 89/2019. Es reproduïxen a continuació:

- a) Recollir i tramitar les reclamacions sobre vulneració de drets lingüístics i els suggeriments relacionats amb la tutela d'aquests drets.
- b) Atendre les consultes formulades respecte dels drets lingüístics i la normativa que els empara.
- c) Difondre informació sobre els drets lingüístics i la necessitat de garantir-los.
- d) Col·laborar amb els òrgans o ens dependents de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que han estat objecte de reclamacions i suggeriments a fi de garantir els drets dels parlants, evitar que es reproduïxin situacions de vulneració d'aquests drets i millorar l'atenció lingüística dels serveis públics.
- e) Fer les propostes de mesures normatives que es considerin necessàries per garantir els drets lingüístics dels ciutadans de les Illes Balears.
- f) Col·laborar amb els òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears competents en matèria de protecció dels drets dels consumidors i usuaris.
- g) Afavorir, a través d'assessorament i recursos, la cooperació o col·laboració amb institucions, organismes i entitats de caràcter públic i privat en matèria de garantia de drets lingüístics.

⁹ Article 6 de la Llei de normalització lingüística.



El mateix article preveu que, si és necessari, s'ha d'establir un ordre de prioritat entre les actuacions derivades de l'exercici d'aquestes funcions en què tinguin caràcter preferent les reclamacions interposades pels ciutadans per vulneració de drets lingüístics.

En síntesi, es pot dir que l'Oficina té una funció de mitjancera entre el ciutadà que ha patit la vulneració del seu dret lingüístic i la institució, l'organisme o l'entitat, de caràcter públic o privat, que amb la seva actuació ha causat aquesta vulneració. L'Oficina també té una funció informativa, bé a través de les respostes a les consultes rebudes o per altres vies (la web de l'Oficina, cursos de formació, articles, material divulgatiu, etc.). També presta col·laboració i assessorament en matèria de garantia de drets lingüístics als òrgans de l'Administració autonòmica i a altres institucions, organismes i entitats de caràcter públic i privat. Finalment, té la funció de proposar canvis normatius (per exemple, participant en els tràmits d'audiència normativa en què intervé la Direcció General de Política Lingüística), amb l'objectiu d'assegurar un marc normatiu que garanteixi els drets lingüístics dels ciutadans.

3.2. Actuació de l'Oficina

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

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

Els suggeriments poden ser anònims. S'entén que la persona que formula un suggeriment de manera anònima renuncia a rebre les comunicacions de l'Oficina previstes en el Decret 89/2019. En el cas de les reclamacions i les consultes, no s'admeten i, per tant, no es tramiten, els escrits anònims.

El Decret 89/2019 és molt curós a l'hora de descriure la naturalesa de les reclamacions, les quals no s'han d'entendre com a recursos administratius ni com a reclamacions en via administrativa, en el sentit que no impliquen la pretensió



d'obtenir una compensació a favor de qui insta l'actuació per una irregularitat que el perjudica. Tampoc no són reclamacions de responsabilitat patrimonial d'acord amb la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, ni peticions d'acord amb la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició. Aquestes qüestions queden establertes en l'article 6 del Decret 89/2019, el contingut del qual és important perquè perfila la naturalesa de l'actuació de l'Oficina:

Article 6

Naturalesa de les reclamacions

1. Les reclamacions formulades d'acord amb el que preveu aquest Decret no tindran, en cap cas, la qualificació de recursos administratius ni de reclamacions en via administrativa, i el fet que s'interposin no paraitzarà els terminis que estableix la normativa vigent. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.

2. La presentació de reclamacions no impedirà ni condicionarà, de cap manera, l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercitar les persones que hi figuren com a interessades.

En el cas que es presenti un recurs administratiu o s'interposi una acció judicial per fets objecte de reclamacions admeses, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha d'oferir assessorament a les persones interessades.

3. Per la naturalesa mateixa de la reclamació, no es pot interposar cap recurs contra la resposta de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics, sens perjudici que els motius de la reclamació es puguin tornar a exposar en els recursos que es puguin interposar en el procediment administratiu amb què tenguin relació.

L'actuació de l'Oficina queda emmarcada en el que es coneix com a *actuació material no formalitzada* de l'Administració pública, la qual no implica ni la tramitació d'un procediment administratiu ni la generació d'actes administratius. Les comunicacions de l'Oficina no són, per tant, actes administratius, no contenen una voluntat decisòria de l'Administració ni imposen cap obligació. Consisteixen, bàsicament, en comunicacions amb finalitat informativa (sobretot sobre normativa), persuasiva (a partir d'arguments) i propositiva (amb indicacions de pautes d'actuació).

L'àmbit d'actuació de l'Oficina és, en primer lloc, l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i els ens del sector públic instrumental (organismes autònoms, entitats públiques empresarials, societats mercantils públiques, fundacions del sector públic i consorcis). En aquests casos, l'Oficina comunica a l'ens o l'òrgan afectat el contingut de les reclamacions o els suggeriments de què ha estat objecte, i aquest té l'obligació de trametre la resposta a l'Oficina en el termini de quinze dies des de la recepció de la comunicació i d'adoptar les



mesures adequades per esmenar la situació denunciada i prevenir que es repeteixi (article 10 del Decret 89/2019), mesures de les quals ha de donar compte en la resposta. Les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma i les entitats que en depenen resten obligades a prestar la col·laboració necessària a la Direcció General de Política Lingüística a fi que l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics pugui acomplir adequadament les seves funcions (article 12).

L'Oficina també actua davant els consells insulars i els ajuntaments de les Illes Balears, i els organismes que en depenen; davant l'Administració de l'Estat i l'Administració de justícia amb seu a les Balears, i els organismes que en depenen, i davant persones físiques i jurídiques de naturalesa privada. En aquests casos, l'Oficina comunica a l'organisme o a la persona el contingut de la reclamació o el suggeriment que l'afecta, normalment amb informació legal i una proposta d'actuació, perquè en prengui coneixement i, si ho considera convenient, adopti les mesures oportunes i presenti un escrit de resposta (article 11 del Decret 89/2019).

Ja s'ha comentat més amunt que l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics no té capacitat sancionadora. No en pot tenir per la seva mateixa naturalesa i, a més, cal tenir en compte que la legislació lingüística no incorpora un règim sancionador. D'altra banda, la normativa sectorial que conté regulacions dels usos lingüístics (per exemple, en l'àmbit de les relacions de consum) ara com ara no sempre proporciona mecanismes per garantir el dret d'emprar qualsevol de les dues llengües oficials i, en tot cas, la potestat sancionadora correspon als òrgans que tenen la competència de controlar que les actuacions en aquests àmbits s'ajusten a la normativa. Concretament, en el cas de la vulneració dels drets lingüístics dels ciutadans com a consumidors, més enllà de l'actuació de naturalesa informativa o persuasiva que pugui dur a terme directament davant la persona física o jurídica que hagi provocat la vulneració, l'Oficina ha d'informar la persona interessada de la possibilitat que la reclamació o el suggeriment es pugui fer arribar a l'òrgan competent en matèria de consum o turisme, segons correspongui, i derivar-l'hi, si així ho decideix (article 9.4 del Decret 89/2019).

L'àmbit en què l'Oficina té més capacitat d'intervenir i d'incidir amb la seva actuació és la mateixa Administració autonòmica i els ens del seu sector públic instrumental, en la mesura que, com ja s'ha dit, el Decret 89/2019 estableix, per a les conselleries i les entitats que en depenen, el deure de respondre i col·laborar, al qual s'han de subjectar. En la resta d'àmbits, les eines de què disposa l'Oficina són la informació, la persuasió i l'oferiment de col·laboració.

Actualment, l'Oficina està dotada del personal mínim necessari previst en la disposició addicional única del Decret 89/2019: la plaça del cap del Servei de

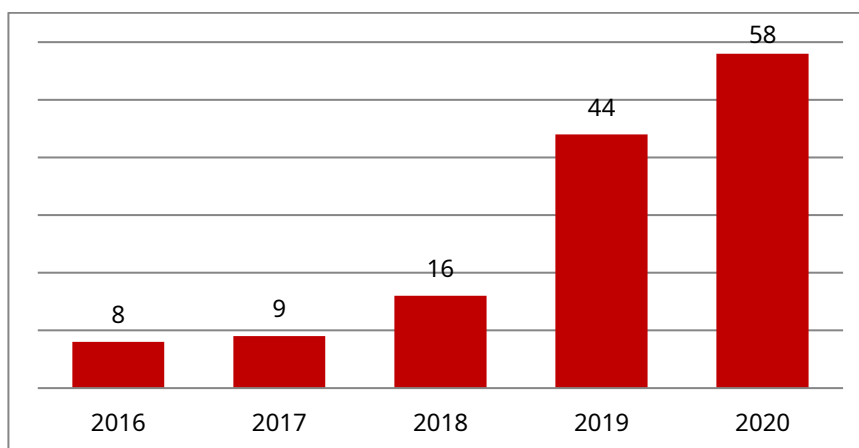


l'Oficina de Defensa de Drets Lingüístics, que ocupa un tècnic facultatiu superior amb el requisit de l'especialitat d'assessorament lingüístic, que actua com a director de l'Oficina; un lloc base de tècnic superior de l'administració general amb el requisit del grau de dret, i un lloc base d'administratiu.

3.3. Antecedents

La protecció dels drets lingüístics des de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears no comença ni acaba amb l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics. De fet, aquesta és una de les competències de la Direcció General de Política Lingüística¹⁰ (i és per aquesta raó que l'Oficina en depèn). Per exemple, entre l'any 2016 i l'inici de l'activitat de l'Oficina, el mes de desembre de 2020, la Direcció General de Política Lingüística va atendre fins a 135 casos relatius a drets lingüístics, tot i que en aquell moment dins la Direcció General no hi havia cap unitat administrativa especialitzada que es dedicàs de manera específica a aquesta matèria. En alguns dels casos, l'actuació es va produir a partir de comunicacions de ciutadans que havien experimentat la vulneració dels seus drets lingüístics o bé que demanaven informació sobre aquesta matèria. En altres casos, es va actuar a partir d'informacions arribades a la Direcció General per altres vies. És significatiu com el nombre de casos atesos va anar creixent any rere any, com es pot veure en el gràfic següent.

GRÀFIC 1. Evolució del nombre de casos relatius als drets lingüístics atesos per la Direcció General de Política Lingüística entre els anys 2016 i 2020.



¹⁰ Les competències de la Direcció General de Política Lingüística es detallen en l'article 2.8.e) del Decret 11/2021, de 15 de febrer, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 21, de 15 de febrer).



Dels 135 casos, 2 feien referència a l'ús de la llengua castellana i la resta, al de la llengua catalana. Quant als àmbits afectats, hi ha 61 casos referits a usos lingüístics de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (34 dels quals referits concretament al Servei de Salut), 29 feien referència a altres administracions i 45 a l'àmbit privat (especialment a botigues, centres comercials i establiments de restauració). Encara que abans de l'inici de les activitats de l'Oficina no s'aplicaven els criteris de classificació dels casos en reclamacions, suggeriments i consultes, pel contingut podem assimilar el gruix dels casos a reclamacions (110); la resta són assimilables a consultes (22) i a suggeriments (3).

L'augment progressiu de casos relacionats amb els drets lingüístics atesos per la Direcció General de Política Lingüística entre els anys 2016 i 2020 deu ser degut en part a l'increment de situacions en què els ciutadans tenen dificultats per exercir els seus drets lingüístics, però sobretot posa en evidència la creixent sensibilització de la població respecte d'aquesta qüestió, que mou les persones, primer, a exercir els seus drets i, després, a denunciar les situacions en què no els ha estat possible exercir-los.



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS

M
E
M
Ò
R
I
A

2
0
-
2
1



4. Activitat de l'Oficina (2020-2021)

En aquest apartat s'exposen les actuacions dutes a terme per l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics entre els mesos de desembre de 2020 i desembre de 2021. En primer lloc, s'exposa el mecanisme de tramitació de casos i s'ofereix informació sobre els casos gestionats durant aquest període. A continuació es fa referència a altres actuacions de l'Oficina. A banda dels continguts que s'exposen aquí, cal tenir en compte que una part de la feina de l'Oficina en aquest període inicial ha consistit en la creació de les eines i els recursos necessaris per al funcionament del Servei: disseny i programació de la base de dades per gestionar la informació dels casos, disseny i programació de l'assistent de tramitació telemàtica específic per presentar sol·licituds a l'Oficina, elaboració de formularis, elaboració de plantilles per als diferents tipus de documents i comunicacions que s'emeten, etc.

4.1. Tramitació de casos

El Decret 89/2019 descriu com s'han de tramitar les sol·licituds d'actuació que arriben a l'Oficina. Pel que fa a les reclamacions i els suggeriments, preveu tres passes:

I. Valoració de la sol·licitud

- Si la reclamació o el suggeriment no té base jurídica, s'arxiva (i se n'informa l'interessat). També s'arxiva si la sol·licitud té algun problema formal o hi manca informació necessària per tramitar-la i la persona interessada, una vegada avisada d'aquest fet, no l'esmena dins el termini de deu dies.
- Si l'escrit s'ha d'interpretar com l'expressió d'un recurs, petició o queixa de naturalesa diferent de la reclamació o del suggeriment, l'Oficina ha d'informar l'interessat sobre les vies de tramitació existents.
- Si els fets afecten els drets lingüístics de l'interessat com a consumidor, l'Oficina l'ha d'informar de la possibilitat de fer arribar la reclamació o el suggeriment a l'òrgan competent en matèria de consum o de turisme, segons correspongui.

II. Fase d'informació

El protocol d'actuació de l'Oficina és diferent segons que la reclamació o el suggeriment es refereixi a l'Administració de la Comunitat Autònoma, o bé a una altra administració o a un ens privat.



- En el cas que la reclamació o el suggeriment afecti un òrgan de l'Administració autonòmica o un ens del seu sector públic instrumental, el procediment és el següent:

1r. L'Oficina ha de comunicar a l'òrgan o ens la reclamació o el suggeriment. A la comunicació hi pot adjuntar un informe o una recomanació sobre els fets objecte de denúncia.

2n. L'òrgan o ens afectat ha d'adoptar les mesures adequades per corregir la situació denunciada i prevenir que es repeteixi. L'Oficina li ha d'oferir assessorament tècnic a aquest efecte.

3r. L'òrgan o ens ha de donar compte de totes les actuacions que ha duit a terme en un escrit de resposta que té l'obligació de trametre a l'Oficina en el termini de quinze dies des de la recepció de la comunicació de la reclamació o del suggeriment.

- En el cas que la reclamació o el suggeriment afecti un òrgan o un ens d'un consell insular, d'un ajuntament o de l'Administració de l'Estat amb seu a les Illes Balears, o bé es refereixi a actuacions de persones físiques o jurídiques privades, el procediment és diferent:

1r. L'Oficina els ha de comunicar el contingut de la reclamació o del suggeriment perquè en prenguin coneixement. A la comunicació hi pot adjuntar un informe o una recomanació.

2n. L'òrgan, l'ens o la persona privada objecte de la reclamació o el suggeriment, si ho considera convenient, pot adoptar mesures correctores i presentar un escrit de resposta.

3r. L'Oficina ha de promoure la col·laboració amb la part causant dels fets i oferir-li assessorament tècnic a fi d'establir mecanismes per corregir la situació objecte de la reclamació o del suggeriment.

III. Comunicacions a l'interessat

- Dins el termini d'un mes des de la data d'entrada de la reclamació o del suggeriment, s'ha d'informar l'interessat de l'estat de la tramitació de la seva sol·licitud.
- Dins el termini de tres mesos, se li ha de respondre amb la informació següent:
 - La resposta de l'òrgan o ens o de la persona física o jurídica privada competent.
 - L'informe que aquest hagi emès, si pertoca.

- Les actuacions que l'òrgan o ens o la persona física o jurídica privada ha duit a terme per corregir els defectes que han originat la reclamació o el suggeriment, o per implantar les iniciatives de millora suggerides.

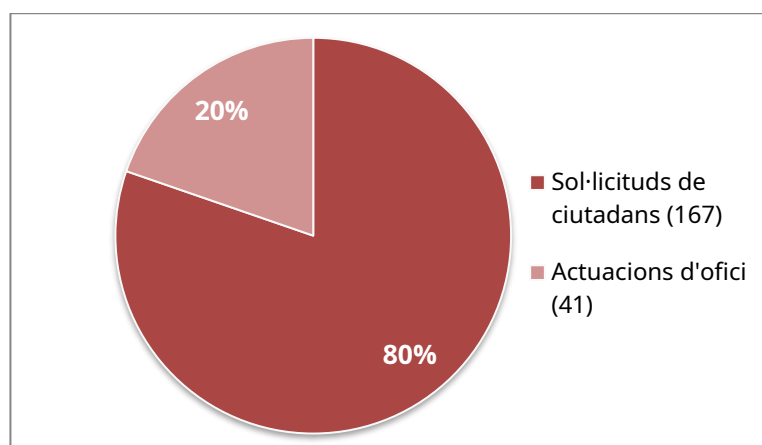
Quant a la tramitació de les consultes, el Decret 89/2019 només preveu, en l'article 14, que totes les consultes admeses per l'Oficina s'han de tramitar i han de rebre una resposta, sense especificar terminis.

4.2. Estadístiques de casos atesos

Entre el 4 de desembre de 2020 i el 31 de desembre 2021 s'han atès 208 casos.¹¹ A més, l'Oficina ha rebut poc més d'un centenar de comunicacions que no tractaven sobre drets lingüístics, a les quals s'ha donat resposta d'altres maneres.

D'aquests 208 casos, 167 (el 80 %) s'han iniciat a partir de les sol·licituds formulades per ciutadans, mentre que 41 (el 20 %) s'han iniciat d'ofici, a partir d'informació arribada a l'Oficina per diverses vies: xarxes i mitjans de comunicació social, comunicacions de ciutadans no formalitzades, observació directa, etc.

GRÀFIC 2. Casos segons la forma d'inici.

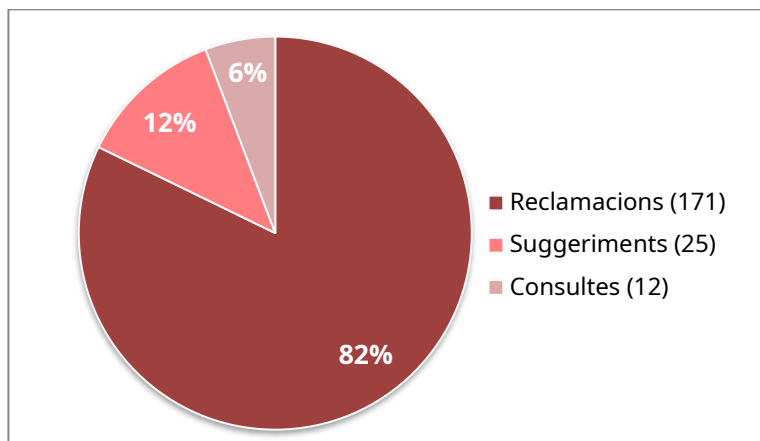


Pel que fa al tipus d'actuació requerida, la majoria són reclamacions (171, que representen el 82 %). També s'han atès 25 suggeriments (12 %) i 12 consultes (6 %). S'observa una tendència dels ciutadans a considerar reclamació qualsevol sol·licitud d'intervenció provocada per un mal funcionament lingüístic del qual se'n pugui derivar la vulneració d'un dret lingüístic o dificultats per exercir-lo. Atès que la classificació té un component subjectiu important, en general s'ha optat per

¹¹ Durant el mes de desembre de l'any 2020, a l'Oficina hi varen arribar 23 casos. En l'anàlisi que segueix, aquests casos s'han comptabilitzat conjuntament amb els de l'any 2021 (185).

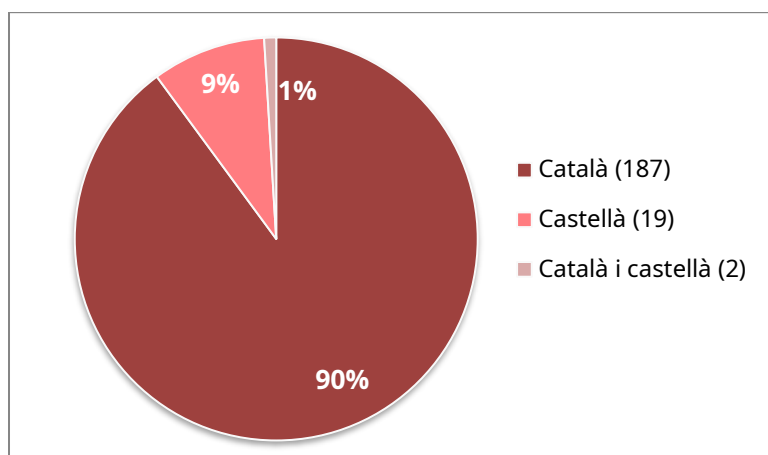
respectar la tria del ciutadà, encara que algunes reclamacions, pel contingut, s'han reclassificat com a suggeriments o com a consultes.

GRÀFIC 3. Casos segons el tipus d'actuació requerida.



Quant a la llengua afectada, el gruix dels casos es refereixen problemes per emprar amb normalitat la llengua catalana (187, que suposen el 90 %); 19 casos fan referència al castellà (9 %) i 2 fan referència a les dues llengües oficials (1 %).

GRÀFIC 4. Casos segons la llengua oficial afectada.

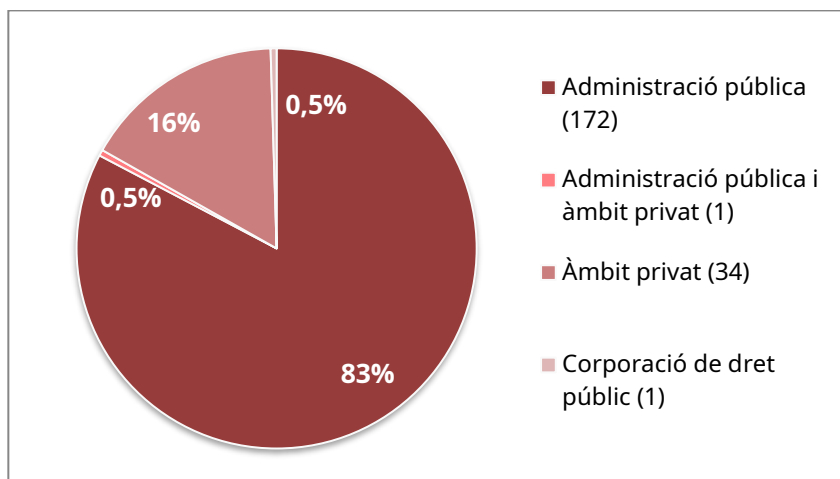


Per àmbits, el que ha generat més casos arribats a l'Oficina és l'Administració pública, amb 172 (83 %), mentre que en l'àmbit privat s'hi han registrat 34 casos (16 %). Un cas afecta simultàniament una Administració pública i una empresa privada, i hi ha un cas que afecta una corporació de dret públic.¹² Dels 172 casos

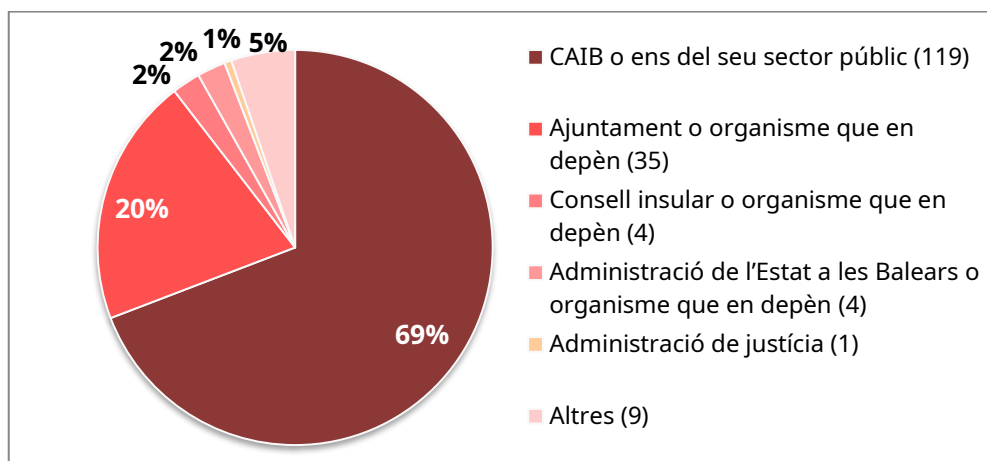
¹² Com es veurà més endavant, es tracta del Col·legi Notarial de les Illes Balears. Atesa la vinculació del notariat amb el Ministeri de Justícia, en l'anàlisi posterior aquest cas s'ha tingut en compte al costat d'altres casos que afecten l'Administració de l'Estat a les Illes Balears.

relatius a l'Administració pública, n'hi ha 119 que afecten la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o organismes del seu sector públic instrumental; 35 que afecten l'Administració local; 4 que afecten l'Administració insular; 4 de l'àmbit de l'Administració de l'Estat a les Illes Balears; 1 de l'Administració de justícia, i 9 que fan referència a l'Administració en general o a combinacions d'administracions.

GRÀFIC 5. Casos segons l'àmbit.



GRÀFIC 6. Casos que afecten l'Administració pública (172).

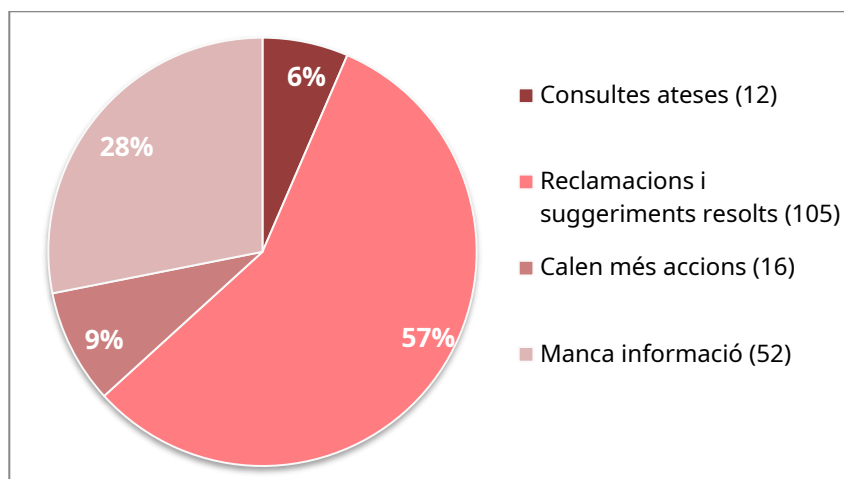


Quant a la tramitació dels casos, 23 dels 208 casos s'han acabat arxivats. En 17 d'aquests 23 casos l'arxivament s'ha produït perquè, una vegada analitzat el contingut de la sol·licitud, s'ha conclòs que no tenia base jurídica. Les persones interessades en aquests casos han estat informades de la decisió d'arxivar la seva sol·licitud mitjançant un escrit en què se'ls explicava de manera detallada els motius pels quals s'ha considerat que la sol·licitud no tenia base jurídica. D'altra banda, 3 de les 23 sol·licituds s'han arxivat atès que no contenien la informació

mínima necessària perquè l'Oficina pogués actuar i la persona interessada no ha respost al requeriment que se li ha fet perquè la completàs. Finalment, hi ha 3 casos, d'aquests 23, que s'havien iniciat d'ofici i que s'han acabat arxivant perquè l'objecte de la intervenció havia caducat.

Els 185 casos restants són els que finalment han generat l'actuació de l'Oficina. D'aquests, 117 (el 63 %) han quedat tancats. Entre aquests 117 casos s'hi inclouen les 12 consultes ateses. Els 105 casos restants (94 reclamacions i 11 suggeriments) s'han tancat de manera que la causa de la vulneració dels drets s'ha corregit o bé s'ha obtingut una declaració o un compromís de l'altra part implicada en el sentit d'esmenar l'aspecte problemàtic. En 16 casos la resolució del problema detectat requereix actuacions de llarg abast, que impliquen diferents actors i una dedicació de temps important. D'aquests casos, 7 estan relacionats amb la retolació viària i la seva resolució depèn de la revisió de la interpretació de la normativa estatal en aquesta matèria que ha promogut la Direcció General de Política Lingüística. Finalment, hi ha 52 casos en què, en el moment de tancar aquesta memòria, no s'havia obtingut cap resposta de la part afectada, de manera que l'Oficina no disposa d'informació sobre les actuacions que eventualment s'hagin pogut dur terme per corregir el problema detectat.

GRÀFIC 7. Casos segons la tramitació. Percentatges sobre el total de casos tramitats (185).



Una vegada exposats els aspectes quantitius dels primers tretze mesos de funcionament de l'Oficina, en l'apartat següent s'ofereix una anàlisi de la casuística registrada durant aquest període, globalment i per àmbits.



4.3. Anàlisi de la casuística

Una primera qüestió que cal remarcar dels primers tretze mesos de funcionament de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics és el volum de casos registrats. Si prenem com a referència, per exemple, els ens homòlegs a l'Oficina que funcionen a altres parts de la comunitat lingüística, és a dir, l'Oficina de Garanties Lingüístiques de la Generalitat de Catalunya o l'Oficina de Drets Lingüístics de la Generalitat Valenciana, comprovem que l'Oficina de les Balears ha tramitat un nombre rellevant de casos, i més si tenim en compte el volum de població a cadascun dels territoris.

Organismes	Casos	Població	Proporció
Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears	208	1.173.008 (2021; font: IBESTAT)	Un cas per cada 5.600 habitants
Oficina de Garanties Lingüístiques de la Generalitat de Catalunya	126 (2019) ¹³	7.619.494 (2019; font: IDESCAT)	Un cas per cada 60.500 habitants
Oficina de Drets Lingüístics de la Generalitat Valenciana	87 (2018) ¹⁴	4.963.703 (2018; font: IVE)	Un cas per cada 57.000 habitants

Hi ha hagut, per tant, un interès notable entre els ciutadans de les Illes Balears per adreçar-se a l'Oficina, ja sigui per denunciar situacions que han considerat que implicaven la vulneració de drets lingüístics o bé per obtenir informació sobre la matèria. I tanmateix no es pot perdre de vista que aquests casos només deuen reflectir una part ínfima de totes les situacions en què quotidianament es produeix la vulneració de drets lingüístics en la societat de les Illes Balears, sobretot en relació amb l'ús de la llengua catalana. Els condicionants psicosocials presents en situacions de minorització lingüística fan que els parlants de la llengua minoritzada tendeixin a inhibir-se d'exercir el dret d'emprar la llengua pròpia per poc que percebin que l'entorn no és propici. Aquesta renúncia (que no s'ha d'entendre com a volguda, malgrat els arguments compensatoris que sovint l'acompanyen per alleujar la tensió que provoca en el parlant) sol ser acceptada sense qüestionament per la majoria, de manera que, només en el cas dels parlants més conscienciats i determinats a exercir els seus drets lingüístics o en el cas de les situacions de vulneració més extremes, els fets s'acaben concretant en una sol·licitud d'actuació davant l'Oficina. D'altra banda, és probable que la mateixa

¹³ Font: *Informe de política lingüística 2019*, consultable en línia a l'adreça <https://llengua.gencat.cat/web/.content/documents/informepl/arxius/IPL-2019.pdf>. A més de les 126 queixes sobre usos lingüístics presentades a la mateixa Oficina de Garanties Lingüístiques, l'Informe també fa referència a 54 denúncies per l'incompliment de les obligacions lingüístiques del Codi de consum presentades davant l'Agència Catalana de Consum i a 48 queixes i reclamacions presentades davant el Departament de Salut.

¹⁴ Font: *Memòria d'activitat de l'Oficina de Drets Lingüístics 2018*, consultable en línia a l'adreça <https://ceice.gva.es/documents/161863132/165089306/MemODL/ce2a8093-9d8c-4421-8833-11a571fcad64>.



existència de l'Oficina hagi suposat un incentiu perquè els ciutadans prenguessin consciència dels drets lingüístics que els emparen.

Un altre aspecte que convé assenyalar és l'alta proporció de casos arribats a l'Oficina durant els seus primers tretze mesos de funcionament que fan referència a les administracions públiques (83 %), en comparació amb l'àmbit privat (16 %). I encara dins les administracions públiques, s'observa el predomini de casos que afecten l'Administració autonòmica (el 58 % del total de casos). Això no vol dir necessàriament que l'àmbit públic —i, més concretament, l'Administració autonòmica— sigui on es produeixen més situacions que impliquen la vulneració de drets lingüístics. Més aviat, les dades reflecteixen que els ciutadans, en general, tenen més assumit que en aquest àmbit han de poder exercir els seus drets lingüístics sense problemes.

Quant a la llengua oficial de referència, dels 19 casos referits a l'ús de la llengua castellana, 3 eren consultes que han estat ateses per l'Oficina. La majoria dels 16 casos restants fan referència als usos lingüístics en l'àmbit de les administracions autonòmica i local. Una vegada analitzat el contingut d'aquestes sol·licituds, s'ha conclòs que no tenien base jurídica, atès que no feien referència a la vulneració de drets recollits en la legislació, una circumstància que s'ha explicat detalladament a les persones que s'havien adreçat a l'Oficina. Com ja s'ha comentat més amunt, la normativa que regula els usos lingüístics d'aquestes administracions estableix que la llengua catalana, com a llengua pròpia de les Illes Balears, ho és també del Govern autònom, del Parlament i dels consells insulars i, en general, de l'Administració pública, de l'Administració local i de les corporacions i institucions públiques dependents de la comunitat autònoma. Atès que la llengua catalana i la llengua castellana són totes dues llengües oficials, l'Administració les ha d'emprar preceptivament segons la forma regulada per la llei, la qual estableix que el català és la llengua d'ús normal i general en les actuacions de les administracions esmentades més amunt, i preveu els casos en què s'ha d'emprar la llengua castellana (per exemple, en l'atenció o en les comunicacions i notificacions individualitzades), precisament, per salvaguardar els drets lingüístics de les persones que volen relacionar-se amb l'Administració en aquesta llengua cooficial.¹⁵ La doble oficialitat no implica l'ús simultani sistemàtic de les dues llengües oficials, atès que el català, com a llengua oficial, té plena validesa per si mateix sense la necessitat de la concurrència del castellà. D'altra banda, els poders públics de la comunitat autònoma reben el mandat estatutari de normalitzar l'ús social de la llengua catalana i de garantir el dret de tots els ciutadans de saber aquesta llengua oficial i d'emprar-la. Per això, per exemple, la retolació pública i les

¹⁵ Vegeu més amunt (apartat 2.2) la referència a la diferent naturalesa de l'oficialitat del castellà i del català, explicada en l'exposició de motius de la Llei de normalització lingüística.



comunicacions que les administracions adrecen a la població en general són, normalment, en la llengua oficial pròpia de la comunitat, que també és l'eix vertebrador del sistema educatiu.¹⁶ No existeix, per tant, un suposat dret a no estar exposat a comunicacions institucionals de caràcter general expressades només en llengua catalana o a decidir sobre la llengua en què s'imparteixen les classes, que són alguns dels motius objecte de reclamació.

Tant el fet que no s'hagi detectat cap vulneració de drets lingüístics associada a la llengua castellana com que en 9 de cada 10 casos arribats a l'Oficina la llengua de referència sigui el català reflecteixen fins a quin punt, encara avui, continuen sent les persones que volen emprar aquesta llengua oficial les que topen amb entrebancs per exercir els seus drets lingüístics dins la societat de les Illes Balears.

4.4. Anàlisi de casos per àmbits

En aquest apartat s'analitzen els casos arribats a l'Oficina sistematitzats per àmbits, començant pels que afecten l'Administració autonòmica.¹⁷ A continuació s'analitzen els casos que afecten altres administracions públiques en dos blocs: la insular i local, d'una banda, i l'estatal i de justícia amb seu a les Balears, de l'altra. En aquest segon bloc s'hi inclou també el cas que afecta una corporació de dret públic. Finalment, es fa una valoració dels casos referits a l'àmbit privat.

ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA

Els casos referits a aquest àmbit arribats a l'Oficina són 119 (vegeu l'apartat 4.2), que suposen el 58 % del total de casos. D'aquests 119 casos, 95 s'han iniciat a instància de part i 24 d'ofici. D'altra banda, 10 dels 119 casos s'han acabat arxivant per manca de base jurídica (7), per manca d'informació (2) i per caducitat de l'objecte (un cas iniciat d'ofici). D'altra banda, en aquest apartat, concretament sota l'epígraf corresponent a la Conselleria de Presidència, Funció Pública i Igualtat, es comenta l'únic cas que afecta alhora els àmbits públic i privat.

¹⁶ Aquests principis normatius concorden amb els preceptes de la Carta europea de les llengües regionals o minoritàries. Segons l'article 7.1 de la Carta, aquesta té com a objectius principals garantir que la política, la legislació i la pràctica es fonamentin en la facilitació i l'impuls de l'ús oral i escrit de les llengües regionals o minoritàries en la vida pública. En el punt 2 del mateix article 7, a més, estableix el següent: «[...] L'adopció de mesures especials en favor de les llengües regionals o minoritàries, destinades a promoure una igualtat entre els parlants d'aquestes llengües i la resta de la població o encaminades a tenir en compte les seves situacions particulars, no és considerada com un acte de discriminació envers els parlants de les llengües més esteses».

¹⁷ En aquest document les conselleries són designades segons les denominacions corresponents al Decret 11/2021, de 15 de febrer (vegeu la nota 10).



A continuació es detallen els casos tramitats per l'Oficina classificats per conselleries, amb indicació succinta dels fets i els resultats obtinguts en cada cas.

- **Conselleria d'Educació i Formació Professional**

S'han registrat 10 casos que afecten la Conselleria d'Educació i Formació Professional, un dels quals s'ha arxivat per manca de base jurídica. Dels 9 restants, un era una consulta i la resta, reclamacions. D'aquestes darreres, 7 casos s'han resolt i en un altre cas a hores d'ara no s'ha obtingut informació que permeti concloure si el problema objecte de la reclamació s'ha solucionat.

Dels 7 casos que s'han resolt, cal destacar-ne 3 que afecten el Conservatori Professional de Música i Dansa de Mallorca motivats per la manca d'adequació dels usos lingüístics del centre a la normativa que regula aquesta matèria i al propi projecte lingüístic. A partir de la intervenció de l'Oficina, els responsables del Conservatori i la mateixa Conselleria han adquirit el compromís que el centre, com a institució acadèmica pública i d'acord amb el marc legal, incorpori l'ús normal de la llengua catalana en aspectes com la docència, els usos administratius, els actes públics, etc.

- **Conselleria de Mobilitat i Habitatge**

Hi ha 6 casos referits a aquesta Conselleria, relatius a la llengua de les comunicacions escrites, de les comunicacions orals i de la retolació. Un dels casos s'ha arxivat perquè la sol·licitud no complia els requisits quant a la informació proporcionada i la persona interessada no va esmenar la mancança. Dels altres 5 casos, 3 han quedat resolts (2 afecten el Consorci de Transports de Mallorca i un, la mateixa Secretaria General). En els altres 2 casos, que afecten l'entitat Ports de les Illes Balears, de moment no s'ha obtingut cap resposta que permeti saber si, arran de la gestió de l'Oficina, s'ha corregit el problema detectat.

- **Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació**

S'han registrat 3 casos que afecten aquesta Conselleria. Es tracta de 2 suggeriments anònims que fan referència a l'incompliment de la normativa sobre l'ús de la llengua catalana en les intervencions per raó del càrrec i en les comunicacions amb els treballadors públics. Aquests casos requereixen actuacions que superen l'àmbit d'intervenció de l'Oficina. L'altre cas és una reclamació d'ofici que afecta el Fons de Garantia Agrària i Pesquera de les Illes Balears (FOGAIBA), en què a hores d'ara no s'ha obtingut cap resposta sobre les actuacions que s'hagin pogut dur a terme.



- **Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball**

S'han registrat 6 casos que afecten aquesta Conselleria, 5 dels quals es refereixen a les comunicacions escrites. D'aquests, se n'han resolt 3: 2 de referits al Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) i un que afecta la Direcció General de Turisme. En els altres 2 casos, un de referit al SOIB i un altre que afecta l'Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears (AETIB), de moment no s'ha obtingut resposta d'aquests organismes amb informació sobre les actuacions que hagin pogut dur a terme i els resultats obtinguts. Finalment, un cas (un suggeriment anònim) fa referència a la llengua de les intervencions per raó del càrrec i requereix actuacions ulteriors.

- **Conselleria de Presidència, Funció Pública i Igualtat**

S'han registrat 3 casos referits a aquesta Conselleria, un dels quals, relatiu a retolació institucional, afecta simultàniament l'empresa Mercadona. Aquest cas s'ha resolt gràcies a la implicació tant del personal responsable del Programa de Policia Tutor com de la mateixa empresa. Els altres 2 casos fan referència al Servei de Prevenció de Riscs Laborals de la Direcció General de Funció Pública (sobre la llengua del material d'una acció formativa) i al Centre d'Emergències 112, dependent de la Direcció General d'Emergències i Interior (sobre la llengua d'atenció oral del servei 112). Els 2 casos han quedat resolts.

- **Conselleria de Fons Europeus, Universitat i Cultura**

S'ha registrat un suggeriment referit a aquesta Conselleria, concretament sobre la manca de versió en llengua catalana del DIR3¹⁸ a disposició dels ciutadans. Arran de diverses gestions de la Direcció General de Política Lingüística, la Direcció General de Modernització i Administració Digital s'ha compromès a resoldre aquesta qüestió.

- **Conselleria d'Afers Socials i Esports**

Hi ha un cas relatiu a aquesta Conselleria, que afecta concretament la Direcció General de Serveis Socials i que ha quedat resolt. D'altra banda, arran d'un cas que afecta un club esportiu privat que rep ajuts, entre d'altres, de la Direcció

¹⁸ El DIR3 (Directorí comú d'unitats orgàniques i oficines) és un catàleg de les unitats orgàniques, els organismes públics i les oficines de registre i atenció als ciutadans. Es tracta d'un inventari unificat i comú per a tota l'Administració amb la finalitat de permetre la interoperabilitat entre administracions i l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.



General d'Esports, es va fer una intervenció davant aquesta Direcció General que a hores d'ara no ha rebut resposta.¹⁹

- **Conselleria de Transició Energètica i Sectors Productius**

L'únic cas, d'ofici, que afectava aquesta Conselleria, concretament per l'absència de la llengua catalana en la retolació provisional que s'exhibia a l'Institut d'Innovació Empresarial amb informació sobre l'ús de màscares, finalment es va arxivar per caducitat de l'objecte.

- **Conselleria de Salut i Consum**

Deixant de banda els casos que afecten el Servei de Salut, que, a causa del volum que representen, són analitzats en l'apartat següent, l'Oficina ha registrat 3 casos que fan referència a aquesta Conselleria: un, que s'ha resolt, afecta la Direcció General de Consum i feia referència a les comunicacions escrites vinculades a un expedient. Els altres 2 casos afecten la Direcció General de Salut Pública i Participació, un dels quals (sobre la llengua de la pàgina web) ha quedat resolt, mentre que en l'altre cas (sobre la llengua en què es publiquen els informes epidemiològics) de moment no s'ha rebut cap resposta que permeti saber si s'ha duit a terme cap actuació.

- **Servei de Salut de les Illes Balears**

El Servei de Salut de les Illes Balears, dependent de la Conselleria de Salut i Consum, és l'organisme autonòmic que més expedients sobre vulneració de drets lingüístics ha generat durant el període comprès entre el desembre de l'any 2020 i el desembre de l'any 2021: 79 sobre un total de 208, la qual cosa representa un 38 % del total i un 66 % dels casos que afecten l'Administració autonòmica. Per aquesta raó, s'ha considerat oportú dedicar-hi un apartat propi. La situació excepcional viscuda durant els anys 2020 i 2021 arran de la pandèmia sens dubte ha provocat un augment important de les interaccions entre els ciutadans i el sistema sanitari, més que amb qualsevol altre servei de l'Administració, i això deu haver generat un increment de les situacions en què els ciutadans han pogut sentir vulnerats els seus drets lingüístics. D'altra banda, la situació de crisi també ha posat en evidència mancances estructurals en el funcionament lingüístic del Servei de Salut, que sovint s'aparta de la normativa que regula aquesta matèria. Això té com a conseqüència que no sempre es garanteixi que els ciutadans puguin exercir els seus drets lingüístics amb normalitat quan es relacionen amb aquest organisme.

¹⁹ L'apartat dedicat a l'àmbit privat conté més informació sobre aquest cas.



D'aquests 79 expedients, 3 s'han arxivat perquè no tenien base jurídica i un quart també s'ha arxivat perquè la informació continguda en la sol·licitud era insuficient i la persona interessada no va atendre el requeriment de l'Oficina de completar-la. Un altre cas era una consulta, que va ser atesa per l'Oficina. Els 74 expedients restants (70 reclamacions i 4 suggeriments) fan referència a les comunicacions orals (35), a les comunicacions escrites (34) i a la retolació (15). La suma dels parcials és superior a 74 perquè en ocasions un mateix cas fa referència a més d'un aspecte.

Els 35 casos en què s'han produït problemes en les interaccions orals entre els pacients i el personal dels serveis sanitaris impliquen la impossibilitat de l'usuari d'expressar-se en llengua catalana perquè l'interlocutor que l'havia d'atendre no l'entenia, de manera que l'usuari es trobava en la disjuntiva d'haver de triar entre exercir el seu dret lingüístic o renunciar-hi per poder rebre el servei. En 12 dels 35 casos la manca de competència en llengua catalana per part del personal va anar acompanyada d'actituds poc respectuoses cap a l'usuari que intentava exercir el dret d'expressar-se en aquesta llengua oficial, una circumstància que encara fa més greu la vulneració del dret. D'altra banda, en 5 dels 35 casos la reclamació fa referència no només a la manca de comprensió de la llengua catalana per part del personal sanitari, sinó també a la manca d'atenció activa en aquesta llengua (és a dir, al fet que el pacient no era atès *en català*).

Quant als 34 casos registrats amb relació a les comunicacions escrites, el fet que aquestes comunicacions no es produeixin en llengua catalana quan l'usuari no ha demanat rebre-les en castellà, a banda de contravenir la normativa, impedeix al ciutadà relacionar-se normalment en llengua catalana amb un organisme públic, un dret reconegut per llei. Pel que fa a la retolació, s'han registrat 15 casos que hi fan referència. La retolació també és un aspecte directament relacionat amb els drets lingüístics dels ciutadans, en la mesura que contribueix a configurar un paisatge lingüístic que pot predisposar el ciutadà a emprar la llengua (quan aquesta hi és present amb normalitat) o bé el pot inhibir de fer-ho (quan no hi és present).

Atesa la complexitat del Servei de Salut, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha anat assajant diferents estratègies d'actuació: en algunes ocasions la Direcció General de Política Lingüística s'ha adreçat als responsables institucionals del Servei de Salut per comunicar-los el contingut de les reclamacions o els suggeriments i per fer-los propostes de canvi d'acord amb la normativa; altres vegades, l'Oficina s'ha adreçat directament a la unitat afectada per una reclamació o bé ha comunicat els fets al Servei d'Atenció a l'Usuari. Les reclamacions o els suggeriments que impliquen aspectes sistematitzables, com determinades comunicacions escrites, models de formularis o la retolació, s'han comunicat directament al Servei de Planificació Lingüística del Servei de Salut, mentre que



dels problemes relacionats amb les comunicacions electròniques se n'ha tractat amb els responsables directes d'aquesta matèria.

Els resultats de totes aquestes gestions ha estat desigual. A banda de la consulta atesa per l'Oficina, a la qual ja s'ha fet referència, en 47 dels 74 casos restants s'ha arribat a algun tipus de solució, tot i que en 30 d'aquests 47 casos s'ha detectat la necessitat de fer un seguiment de la solució comunicada pel Servei de Salut, atès el caràcter recurrent d'alguns problemes. D'altra banda, la solució definitiva d'una part dels expedients (els referits a les comunicacions electròniques) depèn del desenvolupament i la implementació d'eines informàtiques en què els tècnics responsables del Servei de Salut feien feina en el moment de tancar aquesta memòria. Aquesta feina s'hauria de concretar, en un termini raonable, en l'adequació d'aquestes comunicacions a la normativa que regula els usos lingüístics. Finalment, un dels casos, que afecta simultàniament la sanitat pública i la sanitat privada, requereix dur a terme més actuacions.

En la resta de casos (26), a hores d'ara les gestions de l'Oficina no han obtingut cap resposta del Servei de Salut.

D'acord amb l'article 13.2 del Decret 89/2019,²⁰ i atesa la quantitat de casos que afecten l'àmbit de l'atenció sanitària pública registrats per l'Oficina, la Direcció General de Política Lingüística i el Servei de Salut, a final de l'any 2021, van promoure la creació del Grup de Treball sobre Llengua i Qualitat Assistencial, amb els objectius de garantir els drets lingüístics de tots els ciutadans i de millorar l'atenció assistencial.

ADMINISTRACIÓ LOCAL: AJUNTAMENTS I CONSELLS

A l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics hi han arribat 39 casos que afectaven alguna administració local: ajuntaments o organismes que en depenen (35) i consells insulars o organismes que en depenen (4).

Pel que fa als 35 casos dels ajuntaments, 4 s'han arxivat per manca de base jurídica i un, perquè la informació aportada era insuficient per tramitar la sol·licitud i

²⁰ L'apartat 2 de l'article 13 del Decret 89/2019, de 29 de novembre, pel qual es crea i es regula l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears, diu que, quan de l'anàlisi d'un conjunt de reclamacions o suggeriments se'n desprengui la reiteració d'unes mateixes mancances o la necessitat de millorar la prestació d'un servei dins l'àmbit de l'Administració autonòmica, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de promoure la constitució d'un equip de treball per elaborar un pla de millora que contengui les mesures oportunes per corregir les deficiències detectades i les propostes concretes de millora. N'han de formar part, a més dels representants de l'Oficina, els òrgans i ens afectats.



la persona interessada no ha atès el requeriment de completar-la. La resta de casos (30) corresponen a 2 consultes, 22 reclamacions i 6 suggeriments. Les reclamacions i els suggeriments tracten de qüestions com les comunicacions orals (10 casos), les comunicacions escrites (12 casos) o la retolació (10 casos).²¹ Els ajuntaments afectats per les reclamacions i els suggeriments, així com els resultats obtinguts en cada cas, s'indiquen a continuació:

- Ajuntament d'Alaior: un cas relatiu a la retolació de la via pública. No s'ha rebut una resposta concloent de l'Ajuntament sobre la resolució del cas, tot i que ha comunicat la voluntat de considerar la qüestió.
- Ajuntament de Búger: un cas relatiu a les comunicacions de la policia local que finalment s'ha solucionat.
- Ajuntament de Campos: 2 casos relatius als usos lingüístics a la piscina municipal. L'Ajuntament ha informat que l'empresa responsable de la gestió ha adequat la retolació de la instal·lació i la documentació a la normativa que regula els usos lingüístics.
- Ajuntament de Capdepera: un cas relatiu a l'atenció oral, finalment resolt.
- Ajuntament de Maó: 2 casos, un sobre retolació viària (al qual es fa referència més avall) i un altre sobre l'atenció oral automatitzada, que finalment s'ha solucionat.
- Ajuntament de Muro: un cas relatiu a l'atenció oral del personal de l'empresa que presta el servei de vigilància de les platges del municipi. De moment no s'ha rebut cap resposta de l'Ajuntament.
- Ajuntament de Sant Lluís: 2 casos, un sobre retolació viària (al qual es fa referència més avall) i un altre sobre la llengua d'atenció telefònica, que l'Oficina va poder comprovar que s'havia solucionat.
- Ajuntament des Castell: 2 casos, un sobre retolació viària (al qual es fa referència més avall) i un altre sobre la llengua de la revista municipal. En aquest segon cas per ara no s'ha rebut resposta de l'Ajuntament.

L'Ajuntament de Palma és el que, a causa de les dimensions del municipi i de la institució, acumula més reclamacions i suggeriments (8 i 4, respectivament), que afecten directament el mateix Ajuntament o organismes que en depenen. En 6 d'aquests casos, l'Ajuntament ha comunicat que el problema detectat s'havia solucionat o que s'havien fet les gestions necessàries per posar-lo en via de solució. Hi ha 2 casos, relatius a les eines de l'administració digital i a les comunicacions per raó del càrrec, que requereixen actuacions d'abast ampli que necessiten temps. Així mateix, hi ha un cas relatiu a l'empresa EMAYA en què per ara no s'ha obtingut una resposta concloent de l'Ajuntament sobre la resolució del problema

²¹ La suma és superior a 28 perquè hi ha casos referits a més d'un aspecte.



detectat. Finalment, hi ha 3 reclamacions que fan referència a l'absència de la llengua catalana en l'oferta esportiva de l'Institut Municipal de l'Esport. En aquests casos, l'Ajuntament ha comunicat la voluntat de corregir el problema detectat, tot i que a hores d'ara l'Oficina no disposa d'informació sobre els resultats que eventualment s'hagin produït arran de les actuacions que s'hagin duit a terme.

Cal assenyalar, així mateix, que hi ha 7 casos referits a la llengua de la retolació viària. Afecten els ajuntaments de Binissalem, es Castell, Inca, Maó, sa Pobla, Sant Lluís i Santanyí. La resolució d'aquests casos depèn de la revisió de la interpretació de la normativa estatal en aquesta matèria que ha promogut la Direcció General de Política Lingüística, i que implica la possibilitat de continuar aplicant en aquest àmbit la normativa autonòmica que regula l'ús de les llengües oficials en la retolació pública.

Finalment, cal fer referència a 3 casos que afecten el Consell Insular de Mallorca (una consulta, una reclamació i un suggeriment) i un cas que afecta el Consell Insular d'Eivissa (una consulta). Les 2 consultes han estat ateses per l'Oficina. Quant a la reclamació, relativa a la llengua de la pàgina web de l'empresa TIRME, s'ha arribat a una solució del problema detectat. En el cas del suggeriment, que afecta l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS), a hores d'ara l'Oficina no ha rebut cap resposta d'aquest organisme.

ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT A LES BALEARS, ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA I CORPORACIONS DE DRET PÚBLIC

En aquest apartat es fa referència a 6 casos originats en aquests àmbits: 4 que afecten l'Administració General de l'Estat a les Illes Balears, concretament els cossos i forces de seguretat (3 casos) i l'Agència Estatal de Meteorologia (AEMET, un cas); un que afecta l'Administració de justícia, i un que afecta una corporació de dret públic, concretament el Col·legi Notarial de les Illes Balears.²²

En els 3 casos referits als cossos i forces de seguretat es denunciaven els problemes que havien tingut diversos ciutadans quan es van adreçar en català a membres de la Policia Nacional o de la Guàrdia Civil. En tots els casos s'ha obtingut una resposta dels responsables dels cossos implicats en què manifesten el compromís de no tolerar cap tipus de discriminació lingüística i expliquen els protocols d'actuació que segueixen per evitar que es produeixin. En el cas de

²² El Col·legi Notarial de les Illes Balears s'ha inclòs en aquest apartat atesa la doble naturalesa dels seus membres com a funcionaris públics i professionals del dret, i la seva dependència del Ministeri de Justícia.



l'AEMET, de moment no s'ha rebut cap resposta informativa sobre les mesures que eventualment s'hagin pogut prendre.

Quant al cas que afecta l'Administració de justícia, l'actuació de l'Oficina ha estat de naturalesa informativa sobre el marc normatiu que regula els usos lingüístics en aquest àmbit i la campanya promoguda per la Direcció General de Política Lingüística i altres organismes vinculats a la judicatura i el món del dret per promoure l'ús del català en aquest context.

Finalment, el cas que afectava el Col·legi Notarial de les Illes Balears, relatiu a la no disponibilitat de determinada documentació en llengua catalana, ha quedat resolt amb la incorporació d'aquests documents a la web del Col·legi.

ALTRES CASOS REFERITS A L'ADMINISTRACIÓ

Respecte dels 9 casos relatius a l'Administració en general o a diferents combinacions d'administracions als quals s'ha fet referència en l'apartat 4.2, cal assenyalar que 5 s'han arxivat, per manca de base jurídica de la reclamació (4 casos) o per caducitat de l'objecte de la reclamació (un cas). Els altres 4 casos corresponen a 2 suggeriments (sobre la llengua dels mitjans de comunicació i sobre la necessitat de difondre una campanya institucional per donar a conèixer els drets lingüístics), una consulta (sobre la interpretació de la normativa lingüística) i una reclamació. Aquesta darrera, motivada per l'absència del català en un perfil oficial a la xarxa Twitter, de moment no ha obtingut cap resposta de la Universitat de les Illes Balears.

ÀMBIT PRIVAT

Com ja s'ha dit en l'apartat 4.2, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha recollit 34 casos que afecten l'àmbit privat, a més d'un cas de l'àmbit privat en què també hi havia implicada l'Administració autonòmica.²³ Dels 34 casos, 3 s'han arxivat, per manca de base jurídica (2) o per caducitat de l'objecte (1). Dels 31 casos restants, 5 corresponen a consultes, 23 són reclamacions i 3 són suggeriments. Les reclamacions i els suggeriments són motivats sobretot per qüestions relacionades amb les comunicacions orals (17 casos); 7 casos fan referència a les comunicacions escrites, i 2 casos, a les comunicacions orals i escrites.

²³ Aquest cas s'ha comentat en el subapartat dedicat a la Conselleria de Presidència, Funció Pública i Igualtat.



Quant a la tipologia d'ens de l'esfera privada afectats per reclamacions o suggeriments, hi predominen els comerços (10 casos) i els establiments turístics o de restauració (10 casos). Els comerços concrets afectats per reclamacions o suggeriments són l'empresa de telefonia Orange (2 casos), Mediamarkt, l'FNAC, CEPSA, Bricomart, IKEA i el Supermercat BIP. En la majoria d'aquests casos l'Oficina ha rebut una comunicació de les empreses en què manifestaven la voluntat de trobar una solució al problema detectat, excepte en els 2 darrers, en què de moment l'Oficina no ha rebut cap resposta. Hi ha 2 casos més, referits a l'àmbit comercial en general i a un establiment comercial de petit format, en què calen actuacions específiques adequades a cada àmbit.

Els 10 establiments de restauració o relacionats amb els serveis turístics afectats per reclamacions o suggeriments són la cafeteria MDQ, l'hotel Insootel Formentera Playa, la cafeteria Sa Talaia, el restaurant China Town & Lounge Sushi Bar Formentera, l'empresa City Sightseeing (bus turístic), McDonald's, els banys àrabs, el portal de serveis turístics TripAdvisor,²⁴ el Bar Cruz Blanca i la Pizzeria Ca n'Olesa. Només en els 2 darrers casos l'Oficina ha tingut constància de la voluntat dels responsables dels negocis d'esmenar el problema detectat. En els altres casos, de moment no s'ha rebut cap comunicació que permeti saber si s'ha produït alguna actuació en aquest sentit.

Els 6 casos restants que han estat objecte de reclamacions o suggeriments fan referència a diverses immobiliàries, a una entitat financera, a un centre sanitari privat, a un club esportiu, a una associació cultural i a una comunitat de propietaris. En el cas de les immobiliàries, el fet objecte de la reclamació s'ha comunicat a la Direcció General de Consum i, simultàniament, la Direcció General de Política Lingüística s'ha adreçat al Col·legi d'Agents de la Propietat Immobiliària de les Illes Balears i a les principals associacions d'immobiliàries que actuen a les Balears per recordar-los la doble oficialitat lingüística i la normativa que els és aplicable en aquesta matèria. El cas que afectava l'entitat financera Bankia, provocat per la no admissió de documentació en llengua catalana, ha quedat resolt. Els 4 casos restants referits a empreses i entitats de caràcter privat són una reclamació que afecta la Clínica Rotger,²⁵ sobre la qual a hores d'ara no s'ha obtingut cap resposta; un suggeriment sobre els usos lingüístics del Club de Bàsquet Palmer Alma

²⁴ La reclamació relativa al portal TripAdvisor ha estat motivada perquè no admet que els usuaris deixin comentaris en llengua catalana en la seva web, la qual, d'altra banda, no està disponible en català. Aquesta exclusió, injustificada en termes demogràfics i socioeconòmics, ha mogut els quatre governs dels territoris on el català és llengua oficial a actuar conjuntament per reclamar un canvi de criteri de l'empresa a fi que deixi de discriminar els catalanoparlants.

²⁵ Una de les 5 consultes referides a l'àmbit privat també feia referència als drets lingüístics dels pacients en l'àmbit de la sanitat privada i era motivada per l'absència de la llengua catalana en les comunicacions de les clíniques del Grup Quirón.



Mediterrànea Palma, en què de moment tampoc no s'ha obtingut resposta,²⁶ i una reclamació relativa als usos lingüístics dels esdeveniments que organitza l'Associació Cultural Illesdansa Jove Ballet, que ha generat una resposta positiva dels responsables de l'entitat. Així mateix, s'ha atès una reclamació relativa a la possibilitat d'emprar el català i de requerir-ne l'ús en el marc d'una comunitat de propietaris; en aquest cas, l'Oficina ha duit a terme una tasca informativa i d'assessorament adreçada al reclamant, i una tasca informativa i persuasiva adreçada a la mateixa comunitat.²⁷

4.5. Altres activitats de l'Oficina

L'Oficina també ha duit a terme una tasca de divulgació d'informació sobre drets lingüístics i la normativa que els empara. S'ha creat una pàgina web (oficinadretslinguistics.caib.cat) que, a més de contenir indicacions per tramitar sol·licituds d'actuació davant l'Oficina, també proporciona informació sobre drets lingüístics i documents de referència, com la Carta europea de les llengües regionals o minoritàries o la Declaració Universal de Drets Lingüístics. Precisament, coincidint amb el 25è aniversari de l'aprovació d'aquest document, l'Oficina va dedicar-hi el calendari de l'any 2021, en el qual es van reproduir fragments de la Declaració per difondre'n el contingut. El mes de juny es va organitzar un acte commemoratiu del 25è aniversari amb la participació dels sociolingüistes Isidor Marí (que l'any 1996 va coordinar el Comitè Científic de la Declaració Universal de Drets Lingüístics) i Paul Bilbao (coordinador de les tasques d'elaboració del Protocol per a la garantia dels drets lingüístics a partir de la Declaració Universal).

Dins l'any 2021 també es van fer les tasques d'elaboració i distribució del calendari de l'any 2022, dedicat a repassar els drets lingüístics en diferents àmbits. Aquest calendari es vincula, mitjançant codis QR, a l'apartat «Coneixes els teus drets lingüístics?» de la pàgina web de l'Oficina, on es troba informació ampliada de cadascun dels àmbits.

El 4 de desembre de 2021, amb motiu del Dia dels Drets Lingüístics (una iniciativa, com ja s'ha comentat, originària del País Valencià que s'ha adoptat també a les Illes Balears i que es va fer coincidir amb la posada en funcionament de l'Oficina), es van promoure diverses iniciatives a través de les xarxes socials, com un

²⁶ Aquest cas també ha generat una actuació davant la Direcció General d'Esports (a la qual ja s'ha fet referència en el subapartat dedicat a la Conselleria d'Afers Socials i Esports), que, com ja s'ha dit, per ara no ha obtingut resposta.

²⁷ Una de les 5 consultes referides a l'àmbit privat també feia referència a la possibilitat d'emprar les dues llengües oficials i de reclamar-ne l'ús en el marc d'una comunitat de propietaris.



concurso en línea en que los participantes ponían a prueba sus conocimientos sobre derechos lingüísticos.

Así mismo, la Oficina ha estado presente en la prensa por medio de artículos de la misma Oficina o de especialistas en la materia. Finalmente, como se ha señalado anteriormente, la Oficina ha participado en los trámites de audiencia normativa en que ha intervenido la Dirección General de Política Lingüística, con el objetivo de supervisar los aspectos de los proyectos sometidos a revisión que pudiesen afectar los derechos lingüísticos de los ciudadanos.



5. Conclusions

La informació recollida per l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics durant els seus primers tretze mesos de funcionament ha permès visualitzar, negre sobre blanc, l'existència d'un problema que afecta, sobretot, els ciutadans de les Illes Balears que volen exercir el dret d'emprar la llengua catalana: la manca de seguretat lingüística que la nostra societat els ofereix i que es tradueix en les dificultats amb què topen per poder dur a terme moltes de les activitats de la vida quotidiana, amb normalitat, en català. A més, com ja s'ha dit abans, es pot suposar que els casos que arriben a l'Oficina només reflecteixen una part molt petita de la infinitat de situacions en què el parlant es veu empès a renunciar a l'ús de la llengua catalana tot i ser la llengua pròpia del territori. En una situació normal, els membres d'una comunitat lingüística poden viure una vida plena en la seva llengua quan es troben en l'espai històric de la pròpia comunitat. No és el cas de les persones que, a les Illes Balears, voldrien poder emprar la llengua catalana, les quals en moltes circumstàncies no poden fer-ho amb normalitat.

Aquesta anormalitat, fruit de la situació de minorització de la comunitat lingüística, no és innòcua, sinó que afecta el benestar de les persones, les quals poden sentir qüestionada la seva dignitat com a parlants d'una llengua que veuen sistemàticament exclosa en molts d'àmbits de la societat de les Illes Balears, tant públics com privats. La renúncia resulta especialment delicada en àmbits com el sanitari i l'assistencial, en què el ciutadà se sent més vulnerable i la qualitat de la comunicació és fonamental per a una bona praxi. En aquest sentit, és important remarcar que la llengua oficial en què les persones poden expressar-se a l'hora de relacionar-se amb les administracions o amb els proveïdors de béns i serveis no és una qüestió indiferent: del coneixement de la llengua oficial de l'Estat que es pressuposa a tots els ciutadans espanyols, no se'n desprèn que aquesta pugui reemplaçar mecànicament la llengua pròpia dels ciutadans sense cap cost per al seu benestar. Que el ciutadà es trobi en la disjuntiva d'haver de triar entre la llengua pròpia i, per exemple, un servei que li és necessari però no se li ofereix en aquesta llengua és una situació injusta a la qual no hauria d'estar sotmès cap parlant dins el territori històric de la pròpia comunitat lingüística.

El marc normatiu, a les Illes Balears, reconeix una sèrie de drets lingüístics als ciutadans i dona unes pautes d'actuació a les administracions públiques per garantir-ne l'exercici. Quan l'Estatut d'autonomia assigna als poders públics de les Illes Balears el mandat de normalitzar l'ús social de la llengua catalana no ho fa només amb la perspectiva d'assegurar la continuïtat de la llengua en el temps, sinó que cerca, especialment, «crear les condicions que permetin arribar a la igualtat plena de les dues llengües quant als drets dels ciutadans de les Illes Balears»



(article 4.3 de l'Estatut). Es tracta d'un precepte incardinat en la normativa bàsica de la comunitat autònoma, de manera que la legislació que el desplega no es pot considerar subsidiària o secundària respecte d'altres aspectes de l'actuació institucional. El fet lingüístic és omnipresent i central en la vida de les persones i, per tant, la normativa que regula els usos lingüístics també ha de tenir caràcter central en aquesta actuació. Els agents que la implementen (responsables institucionals i treballadors públics, però també els que assumeixen responsabilitats en aquesta matèria en l'àmbit privat) han de conèixer aquesta normativa per poder-la aplicar degudament i han d'assumir la responsabilitat que els pertoca a l'hora de garantir els drets lingüístics dels ciutadans amb la seva actuació. Quan, complint el mandat estatutari, les institucions garanteixen la presència de la llengua catalana en els usos públics, el parlant que la té com a pròpia sent refermada la seva autoestima i la seva confiança en l'ús de la seva llengua, i el que no la té com a pròpia o l'està aprenent, té l'oportunitat de familiaritzar-s'hi i aprendre-la, com passa en el si de qualsevol societat normal. En canvi, quan la manca de compromís amb els drets lingüístics dels ciutadans té l'efecte d'arraconar la llengua dels usos públics, s'aconsegueix l'efecte contrari: el catalanoparlant assumeix la idea que la seva llengua només serveix per a l'àmbit personal o familiar, i se sent cohibit a l'hora d'emprar-la en públic, amb els efectes negatius que això té sobre la vitalitat de la llengua en conjunt. A més, es priva les persones que no tenen el català com a llengua pròpia de l'oportunitat d'estar-hi exposades i d'adquirir-la.

La informació sistematitzada per l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics durant aquests mesos ha posat en evidència la manca d'eines jurídiques per garantir els drets lingüístics que la normativa reconeix als ciutadans més enllà de l'esfera institucional. Sense un desplegament sectorial de la normativa que regula els usos lingüístics difícilment es podrà assolir l'objectiu estatutari d'arribar a la igualtat plena de les dues llengües oficials quant als drets dels ciutadans, amb les conseqüències que, com s'ha dit abans, això té per al benestar i la qualitat de vida de les persones. És una responsabilitat dels òrgans legislatius i executius de les Illes Balears materialitzar aquest desplegament.

Aquest primer any d'experiència de l'Oficina ha servit per posar a punt les eines necessàries per dur a terme les seves funcions i per agafar rodatge. També ha servit per avaluar diferents estratègies per abordar els casos, amb resultats diferents. En aquest sentit, durant aquest primer any i escaig de funcionament de l'Oficina s'ha constatat la dificultat per complir el termini de tres mesos, fixat en el Decret 89/2019, per atendre molts de casos que necessiten intervencions d'abast ampli, a diferents bandes, que requereixen més temps.



És important entendre que l'Oficina no sempre té la capacitat de proporcionar una solució immediata a cada situació concreta de vulneració de drets lingüístics, especialment a causa de les limitacions del marc normatiu vigent. En tot cas, és previsible i desitjable que, quan no s'arribi a una solució immediata, les solucions puguin assolir-se a mitjà termini, a partir de la detecció i visualització de problemes com a resultat de l'acumulació de casos i per l'efecte de les intervencions de naturalesa més global que es puguin dur a terme.

S'ha de destacar també la feina informativa i pedagògica que fa l'Oficina, des de la qual s'ha intentat divulgar la importància i la necessitat de respectar els drets lingüístics de les persones, al costat d'arguments per legitimar aquesta necessitat. Aquesta tasca pedagògica contribueix a empoderar les persones que vulguin emprar la llengua catalana, a fi que prenguin consciència dels drets lingüístics que els emparen i als quals renuncien sovint sense ser-ne conscients. També proporciona als ciutadans informació sobre els drets d'emprar qualsevol de les dues llengües oficials que els reconeix la normativa i contribueix a desfer malentesos entre la població sobre la interpretació de la cooficialitat lingüística.



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS

M
E
M
Ò
R
I
A

2
0
-
2
1



Índex de gràfics

GRÀFIC 1. Evolució del nombre de casos relatius als drets lingüístics atesos per la Direcció General de Política Lingüística entre els anys 2016 i 2020.....	16
GRÀFIC 2. Casos segons la forma d'inici	21
GRÀFIC 3. Casos segons el tipus d'actuació requerida	22
GRÀFIC 4. Casos segons la llengua oficial afectada	22
GRÀFIC 5. Casos segons l'àmbit	23
GRÀFIC 6. Casos que afecten l'Administració pública (172)	23
GRÀFIC 7. Casos segons la tramitació. Percentatges sobre el total de casos tramitats (185).....	24



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS

M
E
M
Ò
R
I
A

2
0
-
2
1



Annex 1. Decret de creació de l'Oficina

Text publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* núm. 162, de 30 de novembre de 2019. La versió del BOIB es pot consultar en aquest enllaç:
<https://www.caib.es/eboibfront/ca/2019/11084/629290/decret-89-2019-de-29-de-novembre-pel-qual-es-crea>

Decret 89/2019, de 29 de novembre, pel qual es crea i es regula l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears

La Constitució espanyola estableix, en l'article 3, que el castellà és la llengua oficial de l'Estat i que tots els espanyols tenen el deure de conèixer-la i el dret d'usar-la. Igualment estableix que les altres llengües espanyoles seran també oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord amb els seus estatuts. D'altra banda, proclama, en l'article 14, la igualtat dels ciutadans davant la llei, sense que pugui prevaler cap discriminació per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

L'Estatut d'autonomia de les Illes Balears disposa, en l'article 4, que la llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, té, juntament amb la castellana, el caràcter d'idioma oficial. Tothom té el dret de conèixer-la i d'usar-la, i ningú no pot ser discriminat per causa de l'idioma. A més, les institucions de les Illes Balears han de garantir l'ús normal i oficial dels dos idiomes, prendre les mesures necessàries per assegurar-ne el coneixement i crear les condicions que permetin arribar a la igualtat plena de les dues llengües quant als drets dels ciutadans de les Illes Balears. L'article 35 reforça aquest mandat regulant que normalitzar la llengua catalana ha de ser un objectiu dels poders públics de la comunitat autònoma.

En aquest context es va aprovar la Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears, que determina, en l'article 2, que el dret de conèixer i usar la llengua catalana implica poder adreçar-se en català, oralment o per escrit, a l'Administració, als organismes públics i a les empreses públiques i privades. També implica poder expressar-se en català a qualsevol reunió i desenvolupar en aquesta llengua les activitats professionals, laborals, polítiques, sindicals, religioses i artístiques, així com rebre l'ensenyament en català i rebre-hi informació a tots els mitjans de comunicació social. A més, la Llei de normalització lingüística estableix, d'una banda, que les manifestacions en llengua catalana, en forma oral o escrita, pública o privada, produeixen plens efectes jurídics i que de l'exercici d'aquest dret no en pot derivar cap requeriment de traducció ni cap exigència dilatòria o discriminatòria i, de l'altra, que ningú no pot ser discriminat per raó de la llengua oficial que empri.



Posteriorment, s'ha produït un desplegament legislatiu sectorial amb l'aprovació de normes com ara la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma, o de reglaments com el Decret 49/2018, de 21 de desembre, sobre l'ús de les llengües oficials en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, amb els quals s'ha avançat en la configuració del marc que fixa l'ús de les llengües oficials en el context de l'Administració autonòmica.

D'altra banda, la Carta Europea de les Llengües Regionals o Minoritàries, un tractat internacional impulsat pel Consell d'Europa que l'Estat espanyol va ratificar i que, consegüentment, ha passat a formar part de l'ordenament jurídic espanyol, reconeix el dret d'usar les anomenades *llengües regionals o minoritàries* com «un dret imprescriptible» i preveu un seguit de compromisos per garantir els drets lingüístics dels parlants d'aquestes llengües, que l'Estat espanyol va adoptar en la seva expressió màxima.

Cal tenir en compte, a més, que l'article 2 de la Declaració Universal dels Drets Humans, de 1948, fixa el principi de no-discriminació, gràcies al qual tothom té els drets i llibertats proclamats en aquesta Declaració, sense cap distinció de raça, color, sexe, llengua, religió, opinió política o de qualsevol altra mena, origen nacional o social, fortuna, naixement o altra condició.

S'ha de fer referència també que, de conformitat amb els principis continguts en el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics de les Nacions Unides i amb l'esperit del Conveni per a la Protecció dels Drets Humans i de les Llibertats Fonamentals del Consell d'Europa, el dret d'usar una llengua regional o minoritària en la vida privada i pública constitueix un dret imprescindible.

Com a tractat internacional que fa referència als drets lingüístics, també s'ha de destacar la Declaració sobre els Drets de les Persones Pertanyents a Minories Nacionals o Ètniques, Religioses i Lingüístiques en el marc de la Resolució 47/135, de 18 de desembre de 1992, de l'Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides. Aquest text determina, en l'article 2, que les persones que pertanyen a minories nacionals o ètniques, religioses i lingüístiques tenen el dret, entre d'altres, d'utilitzar la seva llengua, tant en públic com en privat, lliurement i sense la interferència de cap mena de discriminació.

Finalment, i malgrat no tenir la consideració de normativa, cal fer referència a la Declaració Universal dels Drets Lingüístics, aprovada a Barcelona en el marc de la Conferència Mundial de Drets Lingüístics el 1996, que considera que les dimensions col·lectiva i individual dels drets lingüístics són inseparables i



interdependents, i que l'exercici dels drets lingüístics individuals només es pot fer efectiu si es respecten per igual els drets col·lectius de totes les comunitats i tots els grups lingüístics. En definitiva, vol ser un esperó, una crida als estats perquè, en la dinàmica oberta per la Declaració Universal dels Drets Humans, reconeixin els drets lingüístics de les persones i de les seves comunitats. La Declaració cerca la igualtat de drets lingüístics, sense distincions entre llengües oficials i no oficials; nacionals, regionals i locals; majoritàries i minoritàries, o modernes i arcaiques.

Així doncs, un ric marc legal empara el dret dels ciutadans a usar qualsevol de les dues llengües oficials a les Illes Balears, segons la seva elecció. No obstant això, aquesta oficialitat formal no sempre es correspon amb la realitat, especialment pel que fa a la llengua catalana. Molt sovint els ciutadans de les Illes Balears, al marge de quina sigui la seva llengua d'origen, veuen minvades les possibilitats d'emprar el català, tant en l'àmbit públic com en el privat, i no tenen l'oportunitat de triar fer qualsevol activitat social en aquesta llengua, com a usuaris actius i passius. Aquests obstacles dissuasius són múltiples i estan vinculats al procés de minorització lingüística que pateix la llengua pròpia de les Illes Balears.

Tenint en compte que el mandat estatutari dels poders públics és, com s'ha dit, crear les condicions que permetin arribar a la igualtat plena de les dues llengües quant als drets dels ciutadans de les Illes Balears, això és, garantir que tots puguin gaudir de seguretat lingüística plena, es posa de manifest la necessitat de crear una oficina de defensa dels drets lingüístics.

Altres administracions ja s'han proveït d'un instrument similar, com ara la Generalitat de Catalunya, el Govern Basc i la Generalitat Valenciana. A l'hora d'elaborar aquest Decret, s'ha tingut en consideració principalment el que regula la creació d'aquest darrer cas, atès que és el precedent més recent.

La figura d'un òrgan que defensa els drets lingüístics dels ciutadans és recurrent a altres llocs del món. És el cas, per exemple, de Finlàndia, amb la Unitat per la Democràcia, els Afers Lingüístics i els Drets Fonamentals; de Gal·les, amb el Comissionat de la Llengua Gal·lesa, o del Quebec, amb l'Oficina Quebequesa de la Llengua Francesa.

Així doncs, el Decret té per objecte la creació d'una oficina de defensa dels drets lingüístics, adscrita a la Direcció General de Política Lingüística, la qual té atribuïdes les competències en matèria de promoció i defensa dels drets lingüístics d'acord amb el Decret 21/2019, de 2 d'agost, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.



L'Oficina, a més d'actuar en l'àmbit de l'Administració autonòmica, que li és propi, pot intervenir per les actuacions d'altres administracions públiques amb seu a les Illes Balears o per les de subjectes privats que vulnerin els drets lingüístics dels ciutadans de les Illes Balears. En aquest cas, la funció de l'Oficina és intercedir entre la persona que presenta la reclamació o el suggeriment i la part que ha originat els fets.

S'ha de tenir present, a més, el Decret 82/2009, de 13 de desembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. No obstant això, l'especificitat de la matèria i de l'àmbit d'actuació de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics justifica que les reclamacions, els suggeriments i les consultes sobre drets lingüístics es tramitin per un procediment específic diferent de l'establert en aquest Decret.

D'altra banda, amb aquesta iniciativa reglamentària el Govern de les Illes Balears actua d'acord amb els principis de bona regulació que estableixen tant l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, com l'article 49 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.

Així, l'adequació als principis de necessitat i eficàcia es justifica amb el fet que aquest reglament respon a raons d'interès general i es basa en una identificació clara del fi perseguit, que és garantir els drets lingüístics dels ciutadans de les Illes Balears a usar les llengües oficials. A més, la tramitació d'aquesta norma, d'acord amb el principi de necessitat i d'eficàcia, és la forma més adequada de donar compliment al que estableix la normativa vigent. En concret, es basa en els mandats regulatoris explícits en l'Estatut d'autonomia i la Llei 3/1986, abans esmentada, i incorpora mesures idònies per desplegar i completar les directrius del legislador en matèria de drets lingüístics.

El principi de proporcionalitat també queda garantit al llarg de l'articulat del Decret, atès que les mesures relatives a vetlar pels drets lingüístics dels ciutadans són raonables, equilibrades i tècnicament adequades per assolir els mandats de normalització lingüística i de respecte als drets dels ciutadans. A més, aquesta iniciativa conté la regulació imprescindible per atendre la necessitat que es vol cobrir amb la norma, després de constatar que no existeixen altres mesures menys restrictives de drets, o que imposin menys obligacions als destinataris.

Pel que fa al principi de seguretat jurídica, cal assenyalar que aquest reglament cerca precisament completar el marc regulador de les llengües oficials esmentat més amunt i proporcionar certesa i claredat als ciutadans i al conjunt d'operadors



jurídics. Així, es genera un marc normatiu estable, predictable, integrat, clar i de certesa, que facilita el seu coneixement i comprensió i, en conseqüència, l'actuació i presa de decisions.

Per acabar, s'ha de destacar que el Decret s'adequa al principi d'eficiència, perquè les mesures que s'hi incorporen no produeixen càrregues administratives innecessàries o accessòries, i racionalitza, a l'hora d'aplicar-lo, la gestió dels recursos públics.

Finalment, aquesta regulació normativa se supedita al compliment dels principis d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera perquè les seves repercussions i efectes estan quantificats i valorats.

Per tot això, a proposta del conseller d'Educació, Universitat i Recerca, d'acord amb el Consell Consultiu, i havent-ho considerat el Consell de Govern en la sessió de 29 de novembre de 2019,

DECRET

Article 1

Objecte i naturalesa

1. Es crea l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics com una unitat administrativa amb rang de servei, amb mitjans personals i materials suficients, sota la dependència directa de la Direcció General de Política Lingüística, amb l'objecte de vetlar per la defensa i la promoció dels drets lingüístics dels ciutadans a les Illes Balears.
2. Els drets lingüístics a què fa referència aquest Decret són els que emparen i protegeixen l'ús de les llengües oficials reconegudes per l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.

Article 2

Àmbit d'actuació

1. Aquest Decret és aplicable, en els termes prevists, a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i als ens regulats en la Llei 7/2010, de 21 de juliol, del sector públic instrumental.
2. També és d'aplicació, en els termes prevists en l'article 11, a les actuacions que afectin els drets lingüístics que duguin a terme els subjectes següents:



- Els consells insulars i els ajuntaments de les Illes Balears, i els organismes que en depenen.
- L'Administració de l'Estat i l'Administració de justícia amb seu a les Illes Balears, i els organismes que en depenen.
- Les persones físiques i jurídiques de naturalesa privada.

Article 3 **Funcions**

1. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics té assignades les funcions següents:
 - a) Recollir i tramitar les reclamacions sobre vulneració de drets lingüístics i els suggeriments relacionats amb la tutela d'aquests drets.
 - b) Atendre les consultes formulades respecte dels drets lingüístics i la normativa que els empara.
 - c) Difondre informació sobre els drets lingüístics i la necessitat de garantir-los.
 - d) Col·laborar amb els òrgans o ens dependents de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que han estat objecte de reclamacions i suggeriments a fi de garantir els drets dels parlants, evitar que es reproduïxin situacions de vulneració d'aquests drets i millorar l'atenció lingüística dels serveis públics.
 - e) Fer les propostes de mesures normatives que es considerin necessàries per garantir els drets lingüístics dels ciutadans de les Illes Balears.
 - f) Col·laborar amb els òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears competents en matèria de protecció dels drets dels consumidors i usuaris.
 - g) Afavorir, a través d'assessorament i recursos, la cooperació o col·laboració amb institucions, organismes i entitats de caràcter públic i privat en matèria de garantia de drets lingüístics.
2. En cas que sigui necessari, s'ha d'establir un ordre de prioritat entre les actuacions derivades de l'exercici d'aquestes funcions en què tinguin caràcter preferent les reclamacions interposades pels ciutadans per vulneració de drets lingüístics.

Article 4 **Actuacions**

1. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics pot actuar d'ofici o a sol·licitud de qualsevol persona física o jurídica.



2. Quan l'Oficina tengui coneixement d'un fet que pugui vulnerar drets lingüístics, pot actuar d'ofici i posar-se en contacte amb l'òrgan o ens de l'Administració o amb la persona física o jurídica implicats.

Article 5 **Sol·licituds d'actuació**

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics atén tres tipus de sol·licitud d'actuació, als quals ha de donar la tramitació o la resposta corresponents:

a) Reclamacions

Es consideren reclamacions els escrits que les persones interessades presenten a l'Oficina per denunciar que els seus drets lingüístics han estat vulnerats, amb la intenció que s'adoptin les mesures oportunes.

b) Suggestiments

Es consideren suggeriments els escrits presentats a l'Oficina amb la intenció de contribuir a salvaguardar els drets lingüístics en la societat i, especialment, a millorar l'atenció lingüística dels serveis públics.

c) Consultes

Tenen la consideració de consultes els escrits formulats a l'Oficina per obtenir assessorament sobre els drets lingüístics i sobre la normativa que els empara.

Article 6 **Naturalesa de les reclamacions**

1. Les reclamacions formulades d'acord amb el que preveu aquest Decret no tindran, en cap cas, la qualificació de recursos administratius ni de reclamacions en via administrativa, i el fet que s'interposin no paraitzarà els terminis que estableix la normativa vigent. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.
2. La presentació de reclamacions no impedirà ni condicionarà, de cap manera, l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercitar les persones que hi figuren com a interessades.



En el cas que es presenti un recurs administratiu o s'interposi una acció judicial per fets objecte de reclamacions admeses, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha d'oferir assessorament a les persones interessades.

3. Per la naturalesa mateixa de la reclamació, no es pot interposar cap recurs contra la resposta de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics, sens perjudici que els motius de la reclamació es puguin tornar a exposar en els recursos que es puguin interposar en el procediment administratiu amb què tenguin relació.

Article 7

Presentació de les reclamacions, dels suggeriments i de les consultes

1. Les reclamacions, els suggeriments i les consultes en matèria de drets lingüístics s'han de presentar, preferentment, per via electrònica. Per fer-ho, s'ha d'accedir al procediment telemàtic corresponent, accessible mitjançant la pàgina web de l'Oficina, la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i l'apartat de queixes i suggeriments de la pàgina web del Govern de les Illes Balears.
2. També es poden presentar de manera presencial a les oficines d'assistència en matèria de registres de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o a qualsevol dels altres llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. En aquest cas, es pot emprar el formulari que està disponible a la pàgina web de l'Oficina i a la Seu Electrònica del Govern de les Illes Balears.
3. En qualsevol cas, les reclamacions i les consultes han d'anar acompanyades de la signatura de la persona interessada o del representant, si escau, com a mostra de conformitat amb l'escrit que presenta. En cas que es tramitin telemàticament, es pot fer servir qualsevol dels sistemes de signatura electrònica admesos a la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, que es poden consultar al mateix web.

Article 8

Dades que han de constar en les reclamacions, els suggeriments i les consultes

1. Les reclamacions i les consultes en matèria de drets lingüístics han d'incloure les dades següents:



- a) Òrgan destinatari de l'escrit, això és, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics.
 - b) Nom i llinatges de la persona interessada.
 - c) Dades de contacte.
 - d) En el cas que actuï un representant, identificació i mitjà d'acreditació de la representació.
 - e) Descripció dels fets esdevinguts i les raons que motiven l'escrit.
 - f) Data i signatura.
2. En cas que la reclamació o consulta presentada no compleixi els requisits establerts en el punt anterior, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de requerir a la persona interessada que, en un termini de deu dies, faci l'esmena corresponent, amb l'avertiment que, si no ho fa, s'arxivarà la reclamació o consulta.
 3. En el cas de les reclamacions i les consultes, no s'admeten i, per tant, no es tramiten els escrits anònims.
 4. Els suggeriments poden ser anònims i, per tant, no és necessari que es consignin les dades que identifiquen la persona interessada. En aquest cas, s'entendrà que renuncia a rebre les comunicacions de l'Oficina previstes en el Decret.

Article 9

Tramitació de les reclamacions i dels suggeriments

1. Un cop rebuda una reclamació o un suggeriment, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha d'iniciar una fase d'informació sobre els fets exposats.
2. S'arxivaran les reclamacions o els suggeriments que no tenguin base jurídica suficient, sobre la qual cosa s'ha d'informar la persona interessada.
3. En el cas de rebre un escrit formulat com a reclamació o suggeriment que s'hagi d'interpretar com a expressió d'un recurs, petició o queixa diferent de la reclamació o el suggeriment en matèria de drets lingüístics, l'Oficina ha d'informar la persona sobre les diferents opcions que li ofereix la legislació perquè el pugui tramitar.
4. En cas que els fets exposats afectin els drets lingüístics dels consumidors, l'Oficina ha d'informar la persona interessada de la possibilitat que la reclamació o el suggeriment es pugui fer arribar a l'òrgan competent en



matèria de consum o turisme, segons correspongui, i derivar-l'hi si així ho decideix.

5. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de tramitar totes les reclamacions i els suggeriments en matèria de vulneració de drets lingüístics admesos i els ha de donar una resposta. En el termini màxim d'un mes des de la data d'entrada de la reclamació o del suggeriment, s'ha d'informar la persona interessada de l'estat de la tramitació.
6. En el termini màxim de tres mesos, l'Oficina ha de comunicar a la persona interessada la resposta de l'òrgan o ens o de la persona física o jurídica privada competent, incloent-hi la referència a l'informe que, si pertoca, aquest ha emès. Així mateix, l'Oficina li ha de comunicar les actuacions que l'òrgan o ens o la persona física o jurídica privada ha duit a terme per corregir els defectes que han originat la reclamació o el suggeriment, o per implantar les iniciatives de millora suggerides.

Article 10

Reclamacions i suggeriments referits a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

1. En cas que els fets exposats en la reclamació o el suggeriment afectin òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o ens del seu sector públic instrumental, o matèries del seu àmbit de competència, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ho ha de comunicar a l'òrgan o ens competent perquè en prengui coneixement, adopti les mesures oportunes i formuli la resposta corresponent. L'Oficina, en el moment de traslladar a l'òrgan o ens la reclamació o el suggeriment, hi pot adjuntar un informe o una recomanació sobre els fets objecte de denúncia si ho considera convenient.
2. L'òrgan o ens té l'obligació de trametre la resposta pertinent a l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics en el termini màxim de quinze dies des de la recepció de la comunicació, així com d'adoptar les mesures adequades per esmenar la situació denunciada i prevenir que no es reproduïxi en endavant. A aquest efecte, l'Oficina li ha d'oferir l'assessorament tècnic necessari. L'òrgan o ens ha de donar compte de totes les actuacions que ha duit a terme en l'escrit de resposta que trameti a l'Oficina.
3. Cada òrgan o ens ha d'adoptar les mesures que calguin per complir amb la màxima celeritat el deure de resposta.



4. Les comunicacions internes que integren la tramitació de les reclamacions i els suggeriments referits a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears s'han de fer a través de mitjans electrònics.

Article 11

Reclamacions i suggeriments referits a altres administracions o a persones físiques o jurídiques privades

1. En cas que els fets exposats en les reclamacions o els suggeriments afectin un òrgan o ens d'un consell insular, d'un ajuntament o de l'Administració de l'Estat amb seu a les Illes Balears, o matèries del seu àmbit de competència, o bé procedeixin d'actuacions fetes per persones físiques o jurídiques privades, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics els ha de comunicar la reclamació o el suggeriment perquè en prenguin coneixement i, si ho consideren convenient, adoptin les mesures oportunes i presentin un escrit de resposta. L'Oficina, en el moment de traslladar la reclamació o el suggeriment, hi pot adjuntar un informe o una recomanació.
2. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de promoure la col·laboració amb la part causant dels fets, amb la finalitat d'establir els mecanismes que permetin la resolució de la situació que ha originat la reclamació o el suggeriment i garantir així la protecció dels drets lingüístics. A aquest efecte, l'Oficina li ha d'oferir l'assessorament tècnic necessari.

Article 12

Deure de col·laboració

Les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma i les entitats que en depenen estan obligades a prestar la col·laboració necessària a la Direcció General de Política Lingüística a fi que l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics pugui acomplir adequadament les seves funcions.

Article 13

Millora de la qualitat dels serveis públics

1. A fi de millorar de forma continuada la qualitat dels serveis públics, els òrgans o ens de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears afectats per les reclamacions i els suggeriments en matèria de drets lingüístics han de tenir en compte, en coordinació amb l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics, el contingut de les reclamacions i dels suggeriments.



2. Quan de l'anàlisi d'un conjunt de reclamacions o suggeriments se'n desprengui la reiteració d'unes mateixes mancances o la necessitat de millorar la prestació d'un servei dins l'àmbit de l'Administració autonòmica, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de promoure la constitució d'un equip de treball per elaborar un pla de millora que contengui les mesures oportunes per corregir les deficiències detectades i les propostes concretes de millora. Han de formar part de l'equip de treball, a més de les persones en representació de l'Oficina, els òrgans i ens afectats.

Article 14 **Tramitació de les consultes**

Totes les consultes admeses per l'Oficina han de ser tramitades i han de rebre una resposta. En el termini màxim d'un mes des de la data d'entrada de la consulta, la persona interessada ha de ser informada de l'estat de la tramitació.

Article 15 **Memòria anual**

1. Dins el primer semestre de l'any següent, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha d'elaborar una memòria anual sobre les seves actuacions i també sobre el nombre i la naturalesa de les reclamacions, dels suggeriments i de les consultes que reculli, tramiti i resolgui, de la qual ha de retre comptes al Parlament de les Illes Balears mitjançant una compareixença del conseller d'Educació, Universitat i Recerca dins el mateix període. Aquesta memòria també s'ha de trametre al conjunt d'administracions públiques amb seu a les Illes Balears.
2. La memòria anual ha de tenir caràcter públic i estar disponible per als ciutadans en suport digital.
3. En la memòria anual s'ha de tenir una especial cura per complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

Disposició addicional única **Personal mínim necessari**

El personal mínim de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de consistir en la plaça del cap de servei amb el requisit de l'especialitat d'assessorament lingüístic, que actua com a director de l'Oficina; un lloc base de tècnic superior de l'administració general amb el requisit del grau de dret, i un lloc base d'auxiliar administratiu.



Disposició transitòria única **Entrada en funcionament de l'Oficina**

S'estableix un termini màxim de dos mesos comptador a partir de la publicació del Decret en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* perquè l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics entri en funcionament. Durant aquest període, la Direcció General de Política Lingüística ha d'atendre amb els recursos de què disposa les reclamacions, els suggeriments i les consultes que rebí.

Disposició final primera **Desplegament**

S'autoritza el conseller d'Educació, Universitat i Recerca a dictar les disposicions necessàries per desplegar aquest Decret.

Disposició final segona **Entrada en vigor**

Aquest Decret entra en vigor l'endemà de la publicació en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Palma, 29 de novembre de 2019

El conseller d'Educació, Universitat i
Recerca

La presidenta

Martí X. March Cerdà

Francesca Lluch Armengol i Socias



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS


M
E
M
Ò
R
I
A

2
0
-
2
1



Annex 2. Material promocional de l'Oficina

Targeta

 **OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS**

C. d'Alfons el Magnànim, 29, 1r pis, Palma
971 17 60 97
oficina@dgpoling.caib.es
oficinadretslinguistics.caib.cat

- ✓ Tramitam les teves reclamacions si consideres que els teus drets lingüístics han estat vulnerats.
- ✓ Tenim en compte els teus suggeriments si vols contribuir a salvaguardar els drets lingüístics i a millorar l'atenció lingüística dels serveis públics.
- ✓ Atenem les teves consultes si vols assessorament sobre els drets lingüístics i la normativa que els empara.

Al teu costat!

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics vetla per la defensa i la promoció dels drets lingüístics que emparen i protegeixen l'ús de les llengües oficials reconegudes per l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.



A més de tramitar reclamacions i suggeriments i d'atendre consultes, l'Oficina també difon informació sobre els drets lingüístics i col·labora amb les administracions per millorar l'atenció lingüística dels serveis públics, a més de cooperar amb institucions i entitats públiques i privades per garantir els drets lingüístics.

Adhesiu

 **OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS**

C. d'Alfons el Magnànim, 29,
1r pis, Palma
971 17 60 97
oficina@dgpoling.caib.es
oficinadretslinguistics.caib.cat



- ✓ Tramitam les teves reclamacions
- ✓ Tenim en compte els teus suggeriments
- ✓ Atenem les teves consultes

Al teu costat!

 **OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS**

C. d'Alfons el Magnànim, 29,
1r pis, Palma
971 17 60 97
oficina@dgpoling.caib.es
oficinadretslinguistics.caib.cat



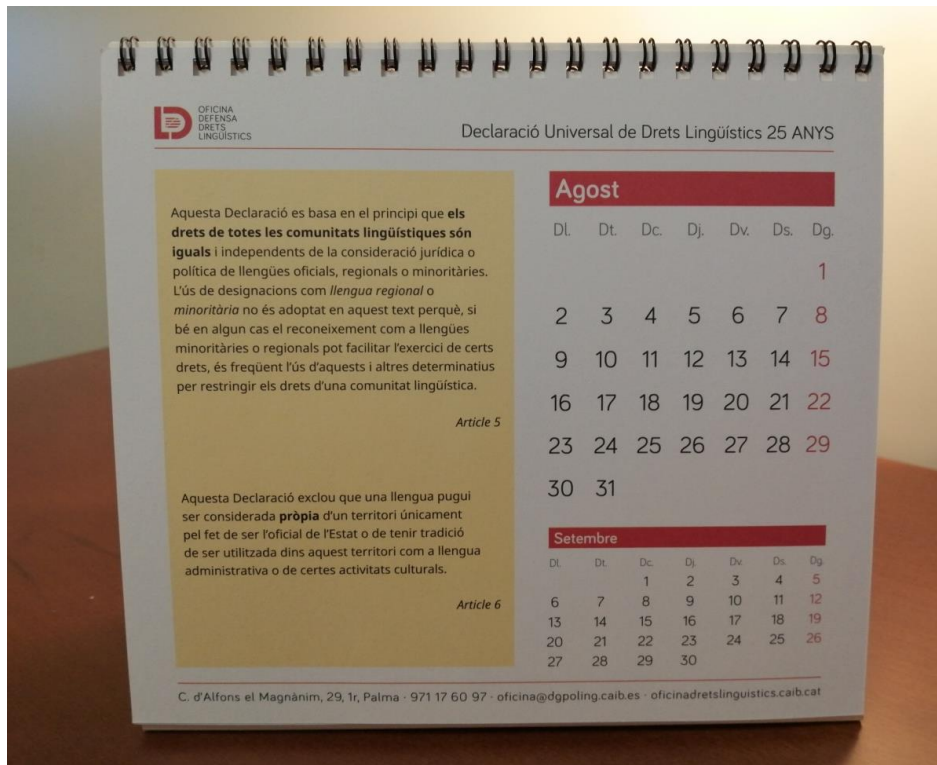
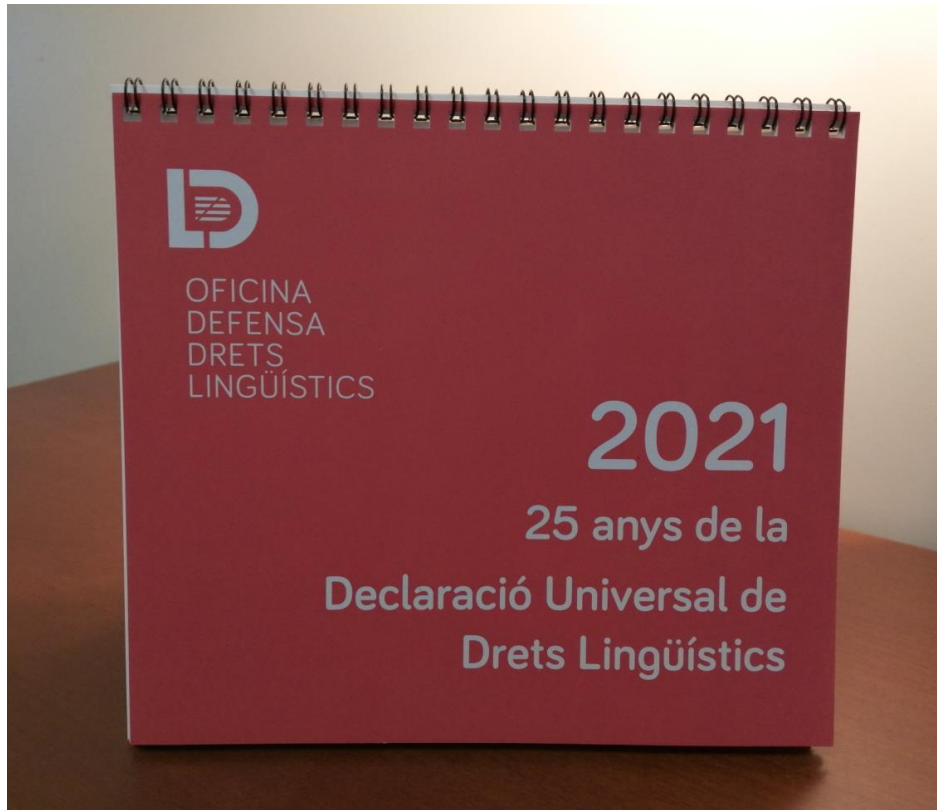
- ✓ Tramitam les teves reclamacions
- ✓ Tenim en compte els teus suggeriments
- ✓ Atenem les teves consultes

Al teu costat!



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS

Calendari 2021





OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS

Calendari 2022

