

2021

Informe de queixes lingüístiques

ANÀLISI DE LES QUEIXES ATESES PER PLATAFORMA PER LA
LLENGUA L'ANY 2021 QUANT A LA SITUACIÓ DE LA LLENGUA
CATALANA I ELS DRETS LINGÜÍSTICS DELS PARLANTS



**PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA**

L'ONG del català

Juliol de 2022
Barcelona

Amb la col·laboració de:



Plataforma per la Llengua
C/ Sant Honorat 7, principal 1a
08002 Barcelona
93 321 18 03
www.plataforma-llengua.cat

Índex

Introducció	4
Les queixes lingüístiques	5
Nombre de queixes anuals des de 2013	5
El sector públic i el sector privat	6
Els territoris del domini lingüístic	9
El gènere	16
El mitjà per presentar les queixes	16
L'àmbit en què es produeixen els fets motiu de queixa	18
Les queixes per fets constitutius d'incompliment legal	23
Les institucions, organitzacions i empreses amb més queixes	25
Conclusions	28
Annexos	30
Annex 1. Queixes a les comarques de Catalunya i índexs de representativitat sobre la població	30
Annex 2. Queixes als districtes de Barcelona i índexs de representativitat sobre la població	32

1. Introducció

Plataforma per la Llengua disposa d'un servei d'atenció a les queixes i d'assessorament jurídic per qüestions relacionades amb la normalització de la llengua catalana i els drets lingüístics dels seus parlants. Es tracta d'un servei que combina l'atenció telefònica, la presencial i la telemàtica i que es presta per mitjà d'un equip d'especialistes en diversos camps de la política lingüística (les administracions, el consum, l'educació primària i secundària, les universitats, la cultura, etc.). Aquest servei, a més d'ajudar les persones interessades, també permet a l'entitat de conèixer les principals preocupacions de la comunitat lingüística pel que fa a la llengua i, indirectament, els principals focus de males pràctiques i de vulneració de drets. Aquest coneixement, l'entitat el fa públic anualment amb informes com el que esteu llegint.

El report de queixes de Plataforma per la Llengua és un document de caràcter anual que analitza les queixes per motius lingüístics que ha gestionat l'entitat. Aquesta anàlisi es fa des de diferents punts de vista: el volum, l'evolució temporal, el territori, el subjecte causant dels fets que originen la queixa, si aquest subjecte és públic o privat, la naturalesa dels fets (atenció oral o escrita, documentació, etc.), la seva legalitat o il·legalitat... A aquest efecte, el report inclou diverses taules, gràfics i mapes que faciliten la comprensió d'aquestes dades i permeten la presentació de conclusions.

Com tots els reports de Plataforma per la Llengua, el de queixes té també un objectiu apoderador dels parlants de català. El coneixement sobre els problemes de la llengua ha de servir de base per a la consciència i la militància lingüístiques. Conèixer els problemes és el primer pas per intentar solucionar-los. Al mateix temps, es fa necessari de saber quines són les causes d'aquests problemes i d'establir quina mena de solucions són justes i desitjables. A aquest efecte, els reports de Plataforma per la Llengua ofereixen sempre un marc conceptual, interpretatiu, que apunta al supremacisme lingüístic castellà, un ideari vinculat al nacionalisme espanyol tradicional, com a principal causant dels problemes que té la llengua catalana a l'Estat espanyol. Aquest ideari, que és hegemònic entre els ressorts de poder de l'Estat i entre el grup lingüístic i nacional dominant, es reproduïx tant per la via oficial i institucional (lleis afavoridores del castellà, reconeixement i drets diferenciats per als diferents grups de parlants) com per l'espontània i informal (vexacions, reclamacions de privilegis del grup dominant, discurs de l'odi a la premsa, etc.).

Dit de manera breu, el supremacisme castellà parteix de la idea que la llengua castellana, tradicional d'algunes zones de l'Estat espanyol, és qualitativament diferent dels altres idiomes propis d'aquest estat, que és "comuna" de tots els ciutadans, en siguin parlants materns i habituals o no, i que això fa que mereixi un estatus legal superior i que els seus parlants tinguin dret a esperar una deferència no corresposta dels parlants dels altres idiomes. Aquesta cosmovisió antiigualitària, jeràrquica, inspira l'ordenament legal espanyol i aplica pressió sobre la realitat lingüística sobre el terreny. Tant la repressió més intensa de règims passats com la mateixa estructura supremacista passada i present de l'Estat han creat un terreny de joc desfavorable al català, que tendeix a residualitzar-lo i a conflictivitzar-lo, i això genera malestar entre els parlants i les queixes que atén Plataforma per la Llengua. D'una manera o una altra, la pràctica totalitat de les queixes tenen com a origen darrer el supremacisme lingüístic castellà i les dinàmiques que genera.

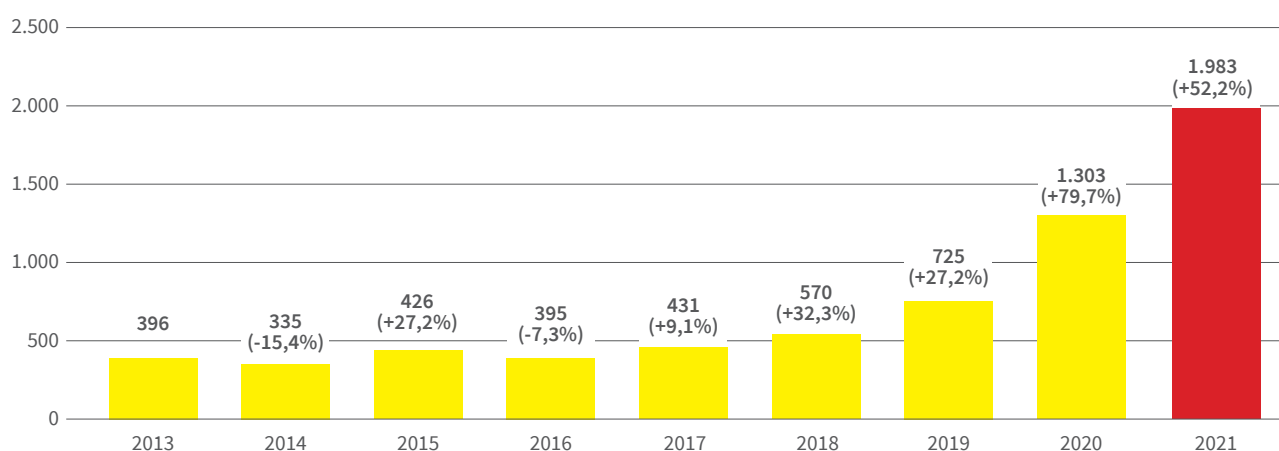
2. Les queixes lingüístiques

Nombre de queixes anuals des de 2013

Des 2016 els casos que ha gestionat el servei de queixes han augmentat de manera sostinguda any rere any. El 2011 l'entitat va començar a guardar informació de les queixes en una base de dades i a partir de 2013 va començar a fer-ho de manera coherent i exhaustiva, de manera que aquestes dades poguessin ser analitzades amb detall i des de diferents perspectives.

Entre 2013 i 2016 el volum de queixes anuals es va mantenir similar, al voltant de les 400: 396 el 2013, 335 el 2014, 426 el 2015 i 395 el 2016. El 2017 la xifra va créixer lleugerament i va arribar a les 431. En aquell moment, podia semblar que les 431 queixes eren un pic puntual, atès que la xifra no era gaire superior al pic anterior de 426. Tanmateix, el 2018 la xifra tornava a créixer, aquesta vegada de manera molt significativa, fins a les 570 queixes. Es tractava d'un augment del 32,3% respecte de l'any anterior, que ja era de rècord. A partir de llavors, el creixement va ser molt gran: 725 queixes el 2019, 1.303 queixes el 2020 i 1.983 queixes el 2021. Es tracta d'augmentos consecutius del 27,2%, el 79,7% i el 52,2%. Entre 2016 i 2021 l'augment ha estat del 402,0%.

Gràfic 1: Queixes ateses entre 2013 i 2021



Les raons d'aquest creixement en les queixes gestionades per Plataforma per la Llengua s'han de cercar, en primer lloc, en el creixement de la mateixa entitat. L'any 2010 l'ONG tenia 2.000 socis, l'any 2021 23.000. Paral·lelament a l'augment en associats, Plataforma per la Llengua ha crescut de manera molt notable en exposició pública i les seves campanyes de sensibilització han arribat a moltes més persones. Per bé que no és desestimable que en alguns àmbits la situació lingüística hagi empitjorat sensiblement (per exemple, hi ha indicis que hi ha hagut una relaxació en l'exigència de competència lingüística dels professionals de la sanitat pública), és raonable de pensar que l'element principal en l'augment de l'activitat del servei de queixes hagi estat un augment paral·lel del coneixement públic de la seva existència. Al mateix temps, la major exposició del públic a les idees de Plataforma per la Llengua, que durant els darrers anys ha popularitzat la noció que som en emergència lingüística, pot haver fet augmentar la consciència i militància individuals, i aquests canvis poden haver generat més situacions mereixedores de queixes (discriminacions) o més propensió a queixar-se (per manca de documents en català, per exemple).

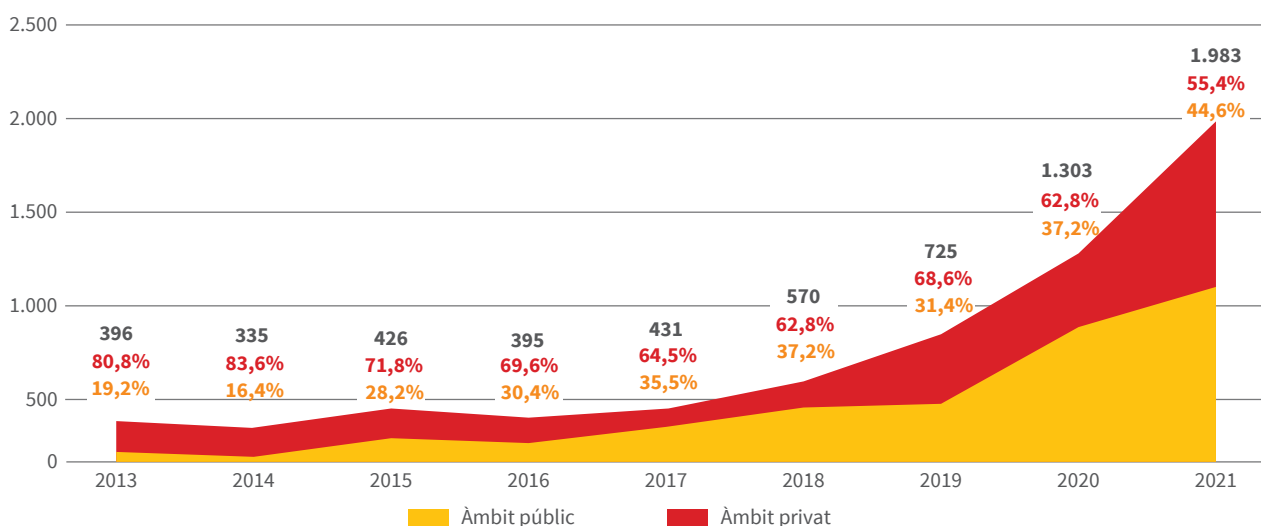
El sector públic i el sector privat

Una de les principals observacions que es repeteixen cada any des que el 2013 Plataforma per la Llengua va a començar a registrar les dades de queixes de manera coherent i exhaustiva és que la majoria dels fets que les originen es produeixen en el sector privat. A partir de 2016 les proporcions es van estabilitzar al voltant del 60-40, 70-30, a favor del sector privat, amb fluctuacions anuals dins d'aquesta franja de 10 punts. El 2021 ha suposat un canvi en aquesta situació, atès que les queixes relacionades amb el sector privat s'han reduït al 55,4%.

Com s'ha explicat a la introducció, el contingut antiigualitari de la legislació espanyola en matèria lingüística s'explica per –i es fonamenta en– les idees supremacistes castellanes que són inherents al nacionalisme espanyol majoritari. Aquest nacionalisme, per bé que és una ideologia històricament molt vinculada a l'estat i als grups que l'han controlat, no està limitat a les institucions oficials. El supremacisme castellà és un conjunt de nocions i d'actituds que són hegemòniques entre la població espanyola i això fa que influeixin també les relacions entre privats. Addicionalment, cal tenir present que les esferes pública i privada no són reialmes independents i que la configuració legal influeix de manera decisiva en els comportaments del sector privat. La repressió més oberta de l'ús del català del passat, juntament amb el terreny de joc inclinat a favor del castellà que crea la legislació present, donen un avantatge decisiu a aquesta segona llengua i dificulten que el català recuperi àmbits d'ús “espontanis”. Si tots els ciutadans de l'Estat tenen l'obligació de saber castellà però no català, és fàcil que els ciutadans catalanoparlants trobin obstacles per parlar en la seva llengua i exigències per girar al castellà, fins i tot en àmbits en què exigeixen normes específiques que els garanteixen el dret de parlar en català. Si la repressió del català i el coneixement generalitzat del castellà va crear un hàbit de parlar en aquesta segona llengua amb els nouvinguts, racionalitzat posteriorment com a “bona educació”, és fàcil que alguns nouvinguts no aprenguin català i que es produeixin situacions de tensió amb qui no renuncia a usar-lo.

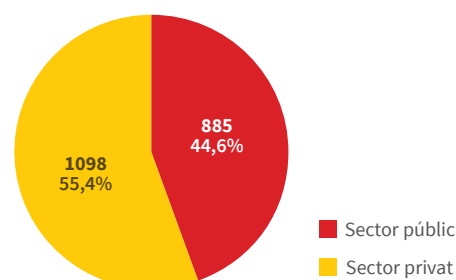
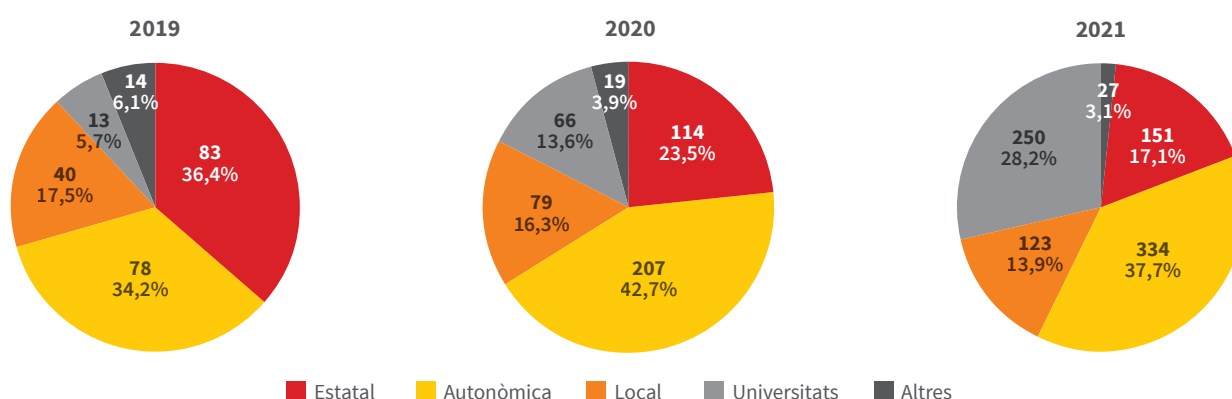
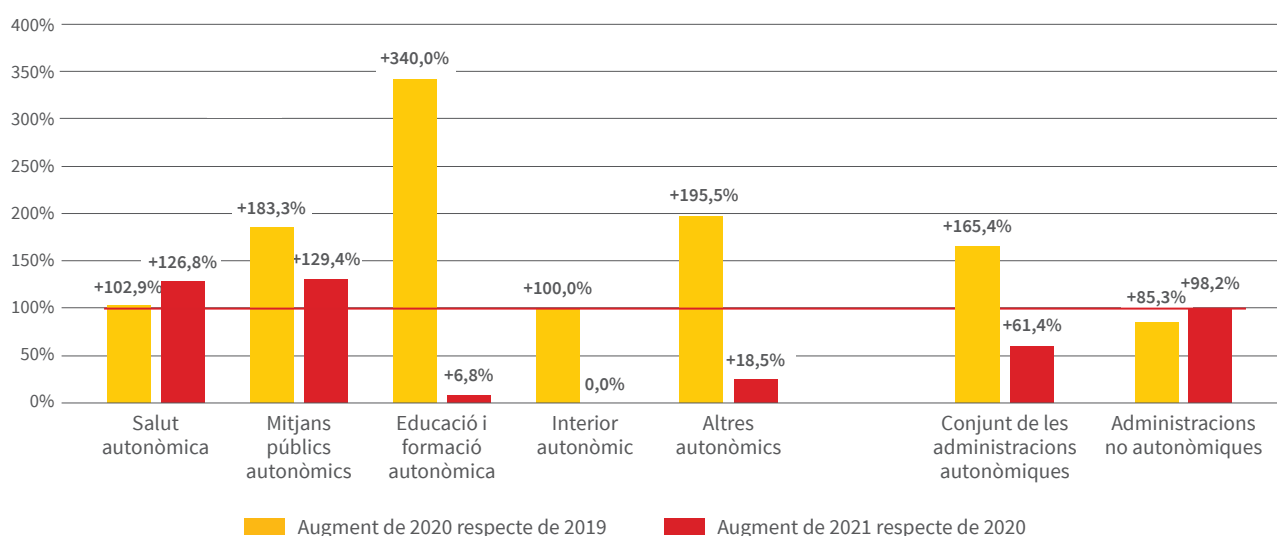
L'any 2021, el 55,4% de les queixes gestionades per Plataforma per la Llengua tenien relació amb fets succeïts en el món del consum i de l'empresa, 1098 de 1983. Com s'ha advertit, és un percentatge menor que en anys anteriors. Les queixes relacionades amb les administracions eren el 19,2% el 2013, el 30,4% el 2016, el 37,2% el 2020 i el 44,6% aquest darrer any 2021.

Gràfic 2: Nombre de queixes ateses entre 2013 i 2020 per sector, públic o privat



La xifra del 2021 no es pot desvincular d'un element distorsionador: a partir de setembre Plataforma per la Llengua va posar a disposició de la comunitat universitària un formulari especial de queixes, en el marc d'una campanya comunicativa per denunciar la creixent residualització del català a les aules. Aquesta “bústia universitària” va generar 183 queixes, el 9,2% del total. Tot indica, doncs, que sense aquesta campanya específica les proporcions de queixes del sector públic i privat haurien estat en la franja 60-40, 70-30.

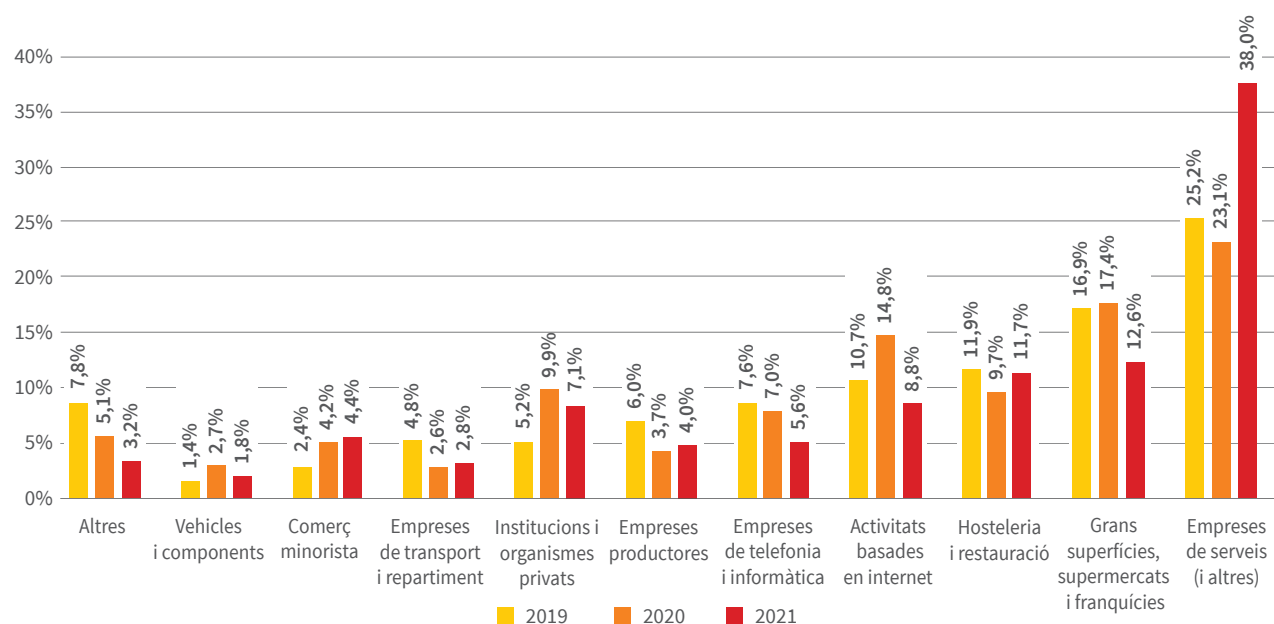
Una tendència que el 2021 consolida és l'augment del pes relatiu de les administracions autonòmiques en la generació de situacions que produeixen queixes. Si es tenen en compte exclusivament les queixes del sector públic, s'observa que el 2019 les autoritats autonòmiques n'havien generat el 34,2%, el 2020 el 42,7% i el 2021 el 37,7%. Cal tenir en compte que al 2021 l'element distorsionador de la bústia universitària ha reduït el pes proporcional dels àmbits diferents de la universitat i que això també ha influït l'àmbit autonòmic. Malgrat tot, el pes d'aquest àmbit el 2021 és superior al 2019.

Gràfic 3: Queixes per sector, públic o privat, el 2021

Gràfic 4: Queixes relacionades amb el sector públic per administració entre 2019 i 2021

Gràfic 5: Augment de les queixes del sector autonòmic per àmbits funcionals comparat amb l'augment de les queixes de les altres administracions entre 2019 i 2021


Els àmbits específics que ha contribuït més decididament en l'augment del pes proporcional de les queixes de les administracions autonòmiques són el de l'educació, el dels mitjans públics i el de la sanitat. L'àmbit de la sanitat, que el 2019 ja era el més important dins de l'àmbit més gran autonòmic (35 de les 78 queixes autonòmiques d'aquell any), va augmentar un 102,9% el 2020 (71 de les 207 queixes autonòmiques) i un 126,8% el 2021 (161 de les 334 queixes autonòmiques). El sector autonòmic educatiu va augmentar un 340,0% el 2020, per bé que el 2021 ja només va créixer un 6,8%. Els mitjans públics autonòmics van generar un 183,3% més de queixes el 2020 que el 2019, i el 129,4% més el 2021 que el 2020. Per contra, les administracions no autonòmiques en conjunt van generar només el 85,3% més de queixes el 2020 que el 2019 i el 98,2% el 2021 que el 2020 (i aquest darrer any, tenint en compte l'augment excepcional de les queixes universitàries).

El sector privat no té una divisió en categories tan clara com el sector públic. Tanmateix, se'n poden delimitar diferents àmbits de manera raonable a efectes de comparar-los i d'extreure'n observacions. El 2021 el servei de queixes de Plataforma per la Llengua va distingir els següents sectors econòmics del sector privat: 1) grans superfícies, supermercats i franquícies; 2) hostaleria i restauració; 3) financeres, banca, assegurances; 4) activitats basades en internet; 5) institucions i organismes privats; 6) salut privada; 7) empreses de telefonia i informàtica; 8) serveis de subministraments bàsics; 9) cinemes, cultura i esdeveniments; 10) comerç minorista; 11) empreses productores; 12) empreses de transport i repartiment; 13) vehicles i components; 14) gimnasos, poliesportius i esport; 15) empreses de servei (altres); i 16) altres. A la secció específica sobre els àmbits del sector privat s'analitzen les queixes en cadascuna d'aquestes categories. Tanmateix, com que en anys anteriors la classificació era més simple i tenia menys categories, en el següent gràfic, de caràcter comparatiu amb els anys anteriors, s'han agrupat 5 àmbits que abans no existien –“financeres, banca, assegurances”, “salut privada”, “serveis de subministraments bàsics”, “cinemes, cultura i esdeveniments” i “gimnasos, poliesportius i esport”– dins de l'àmbit “empreses de servei (altres)”. Els resultats mostren una certa homogeneïtat al llarg del temps, amb l'excepció notable de les “empreses de servei (altres)”, que el 2021 han experimentat un gran creixement en queixes. Aquesta diferència amb els altres sectors, sumat al fet que es tracta d'un calaix de sastre, fa pensar que l'augment en queixes es deu sobretot a la recategorització que Plataforma per la Llengua va fer el 2021 i que en termes generals el pes dels diferents sectors s'ha mantingut estable des de 2019.

Gràfic 6: Queixes relacionades amb el sector privat per sector econòmic el 2019 i el 2020



2.1. Els territoris del domini lingüístic

Una segona dinàmica que es manté any rere any és la gran sobrerrepresentació de Catalunya en la generació de queixes en relació amb el seu pes poblacional. Si es tenen en compte únicament les zones tradicionalment catalanoparlants (per tant, amb exclusió de la Vall d'Aran a Catalunya, de la comarca de la Fenolleda a la Catalunya Nord, dels territoris castellanoparlants al País Valencià i dels municipis castellanòfons i aragonesòfons de les comarques oficials aragoneses en què hi ha catalanoparlants), el 2021 Catalunya tenia una població del 55,3% del total del domini lingüístic però va generar el 91,8% de les queixes territorialitzables. Si es divideix percentatge de queixes pel percentatge de població s'obté un índex de representació d'1,7, set dècimes per sobre d'una representació equitativa. El País Valencià catalanoparlant, amb una població al 2021 del 31,6% del domini lingüístic i un nombre de queixes territorialitzables del 3,9%, tenia un índex de representació del 0,1, nou dècimes per sota de l'equitat. A les Illes Balears l'índex de representació era del 0,4, més equitatiu que al País Valencià però tot i així molt lluny de l'equitat real. Aquestes proporcions han variat molt poc des de 2019, tot i el gran augment de queixes: les Illes Balears van passar d'un 0,5 d'índex de representació al 2019 a un 0,4 el 2020; el País Valencià va passar d'un 0,2 el 2020 a un 0,1 el 2021; i Catalunya va passar d'un 1,6 el 2020 a un 1,7 el 2021. En termes absoluts, Catalunya va generar el 2021 1.785 queixes, el País Valencià 76 i les Illes Balears 72. A Catalunya les queixes van augmentar un 56,3% respecte del 2020, quan van ser 1.142; al País Valencià van augmentar un 5,6% (el 2020 havien estat 72) i a les Illes Balears un 56,5% (l'any anterior havien estat 46). L'augment en queixes a les Illes Balears és especialment significatiu, per bé que l'augment percentualment semblant a Catalunya fes que els índexs de representació no canviessin gaire.

Taula 1: Nombre de queixes i població en cada territori del domini lingüístic l'any 2021

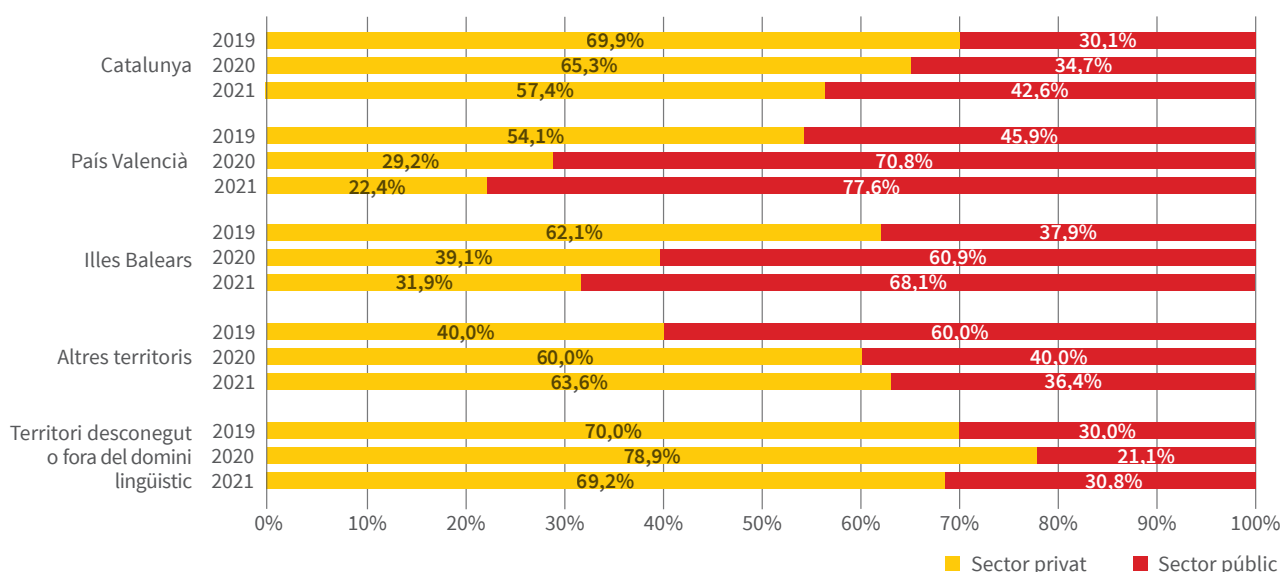
Territori	Queixes	Població	Índex rep.	Canvi de 2021 respecte de 2020	Canvi de 2020 respecte de 2019
Catalunya (sense l'Aran)	1785 (91,8%)	7.729.493 (55,3%)	1,7	+0,1	0
País Valencià (sense l'àrea de domini del castellà)	76 (3,9%)	4.417.581 (31,6%)	0,1	-0,1	0
Illes Balears	72 (3,7%)	1.173.008 (8,4%)	0,4	0	-0,1
Altres territoris	11 (0,6%)	651.372 (4,7%)	0,1	0	0
Territori desconegut o fora del domini lingüístic	39	-	-	-	-
TOTAL	1944 (100%) de 1983	13.971.454 (100%)	1	0	0

La creixent disgregació dels territoris catalanoparlants durant l'edat moderna va conduir a l'emergència d'identitats privatives fortes i a l'aparició de dinàmiques socials i culturals diferenciades. Aquesta realitat, alimentada pel poder a l'interior de l'Estat espanyol i, en el cas dels territoris fora d'aquest, per l'existència mateixa de fronteres, ha dificultat la consolidació de projectes conjunts o, com a mínim, que aquests projectes tinguin una incidència homogènia als diferents territoris. Aquest element és crucial per entendre que Catalunya estigui tan sobrerrepresentada en la generació de queixes enviades al servei d'atenció de Plataforma per la Llengua. Al cap i a la fi, i tot i que la seva vocació és servir el conjunt del domini lingüístic, l'entitat va ser fundada a Barcelona i té una majoria de socis catalans.

Al mateix temps, i relacionat amb l'anterior punt, Catalunya va ser l'únic territori catalanoparlant on durant el segle XIX va emergir un nacionalisme modern oposat a l'oficial de l'Estat. El nacionalisme català i el seu projecte de nacionalització alternatiu van donar una gran centralitat a la llengua, com a element d'identitat col·lectiva, de cultura, d'integració en la comunitat i de cohesió social. La força d'aquest nacionalisme català va esmoreir l'impacte del supremacisme lingüístic castellà que promovia el nacionalisme espanyol. Amb aquesta autoconsciència més desenvolupada i amb un fort teixit associatiu i una tradició reivindicativa molt arrelada, vinculats al seu passat industrial, la societat catalana té segurament més propensió a rebutjar i denunciar la vulneració dels drets lingüístics i la relegació de la llengua pròpia que no pas les d'altres territoris.

Els darrers dos anys, 2021 i 2020, les queixes del País Valencià i les Illes Balears van ser majoritàriament per fets relacionats amb el sector públic. El 2021 eren el 77,6% i el 68,1% respectivament, i el 2020 el 70,8% i el 60,9%. A Catalunya, en canvi, van ser sempre minoritàries: el 42,6% el 2021 i el 34,7% el 2020. Aquesta dinàmica al País Valencià i a les Illes d'escorament cap al sector públic trenca amb el 2019, quan a tots dos territoris les queixes d'aquest sector eren minoritàries: 45,9% i 37,9%. Amb tot, cal dir que aquell any les queixes del País Valencià i les Illes eren numèricament molt poques i això treu representativitat a les estadístiques. Si malgrat tot es volguessin interpretar d'alguna manera, es podria apuntar a un possible increment de la consciència de valencians i illencs pel que fa al dret d'expressar-se en català amb les administracions que no s'hauria fet extensiu a les expectatives quant al sector privat (en aquests territoris, cal dir, els drets lingüístics dels catalanoparlants en les relacions de consum són molt vagues i pràcticament inexistents).

Gràfic 7: Nombre de queixes classificades segons el territori i sector, públic o privat



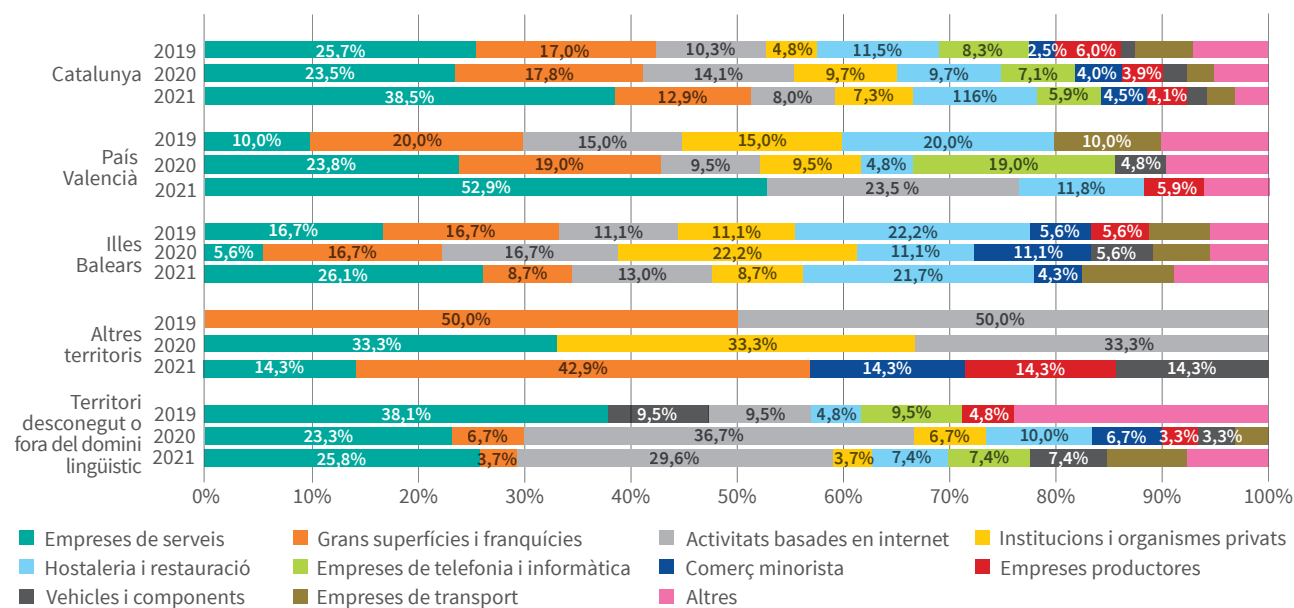
Als tres grans territoris del domini lingüístic l'administració que va generar més queixes va ser l'autonòmica. A Catalunya i al País Valencià l'administració autonòmica va generar una pluralitat de les queixes del sector públic, el 36,5% i el 39,0% respectivament, i a les Illes Balears una majoria clara, el 61,2%. Cal tenir en compte, a més, que la campanya de les universitats va ser especialment intensa i seguida a Catalunya (el 30,2% de les queixes del sector públic eren de l'àmbit universitari, respecte d'un 22,0% al País Valencià i el 8,2% a les Illes Balears) i que això va reduir el pes de les queixes de les altres administracions públiques; per tant, sense aquest factor distorsionador l'administració autonòmica catalana tindria un pes encara més gran en la generació de queixes del sector públic a Catalunya.

Taula 2: Queixes relacionades amb el sector públic per administració i territori l'any 2021

Territori	Estatal	Autonòmica	Universitats	Local	Altres	Total
Catalunya	130 (17,1%)	278 (36,5%)	230 (30,2%)	104 (13,7%)	19 (2,5%)	761
País Valencià	12 (20,3%)	23 (39,0%)	13 (22,0%)	10 (16,9%)	1 (1,7%)	59
Illes Balears	4 (8,2%)	30 (61,2%)	4 (8,2%)	9 (18,4%)	2 (4,1%)	49
Altres territoris	1 (25,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	3 (75,0%)	4
Territori desconegut o fora del domini lingüístic	4 (33,3%)	3 (25,0%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	2 (16,7%)	12
Total	151 (17,1%)	334 (37,7%)	250 (28,2%)	123 (13,9%)	27 (3,1%)	885

Pel que fa als sectors econòmics en què s'ha dividit el sector públic en aquesta secció, els resultats són poc concloents. A tots tres territoris principals el primer sector econòmic en número de queixes era les “empreses de servei (altres)”, situació coincident amb l'any anterior en el cas de Catalunya i el País Valencià però amb una diferència respecte de la segona categoria molt més pronunciada al 2021. Com ja s'ha dit, l'increment en la importància d'aquesta categoria es deu, sobretot, a un canvi en la classificació de les queixes, atès que en aquesta secció, per fer possible la comparació amb les dades d'anys anteriors, s'han inclòs en les “empreses de servei (altres)” les queixes de cinc categories noves.

Gràfic 8: Nombre de queixes del sector privat classificades segons territori i sector econòmic

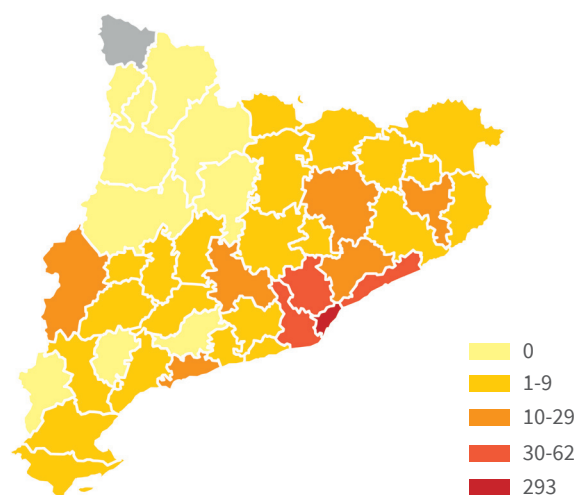


Catalunya

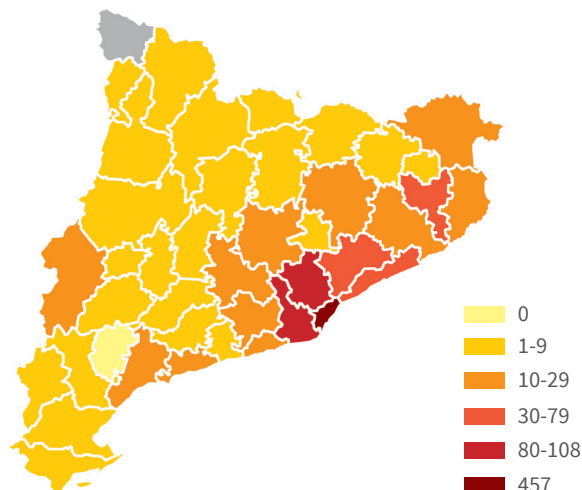
Com s'ha dit, Catalunya era el 2021, com als anys anteriors, un territori molt sobrerrepresentat, amb 1785 de les 1944 queixes territorialitzables i un índex de representació d'1,7. Les queixes a Catalunya tampoc no estaven distribuïdes comarcalment de manera equitativa segons la població: el Barcelonès acumulava 739 de les 1635 queixes catalanes comarcalitzables i tenia un índex de representació respecte del conjunt català d'1,5. La ciutat de Barcelona va generar un total de 687 queixes i va tenir un índex de representació de 2,0. Aquesta sobrerrepresentació contrasta amb la resta del territori, amb índexs molt més baixos. Per exemple, el Bages va tenir un índex d'1,0, el Tarragonès del 0,7, Osona també del 0,7, el Segrià novament del 0,7 i el Baix Ebre del 0,2. Només comarques petites, en què unes poques queixes podien canviar significativament l'índex de representació, igualaven o s'apropaven a la sobrerrepresentació de la capital. En canvi, les comarques més grans fora del Barcelonès tenien índexs molt més modestos: 0,9 el Vallès Occidental, 0,9 el Maresme, 0,6 el Baix Llobregat. Per una relació completa de les comarques catalanes pel nombre de queixes generades, la població

a l'1 de gener de 2022 i els índexs de representació, consulteu el primer annex a aquest document.

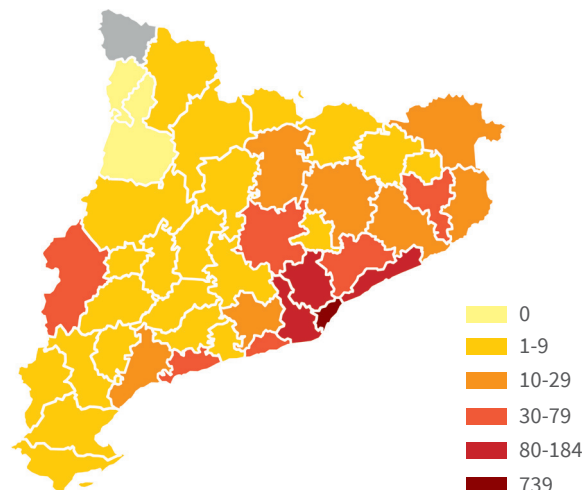
Mapa 1: Nombre de queixes per comarques (Catalunya), 2019



Mapa 2: Nombre de queixes per comarques (Catalunya), 2020

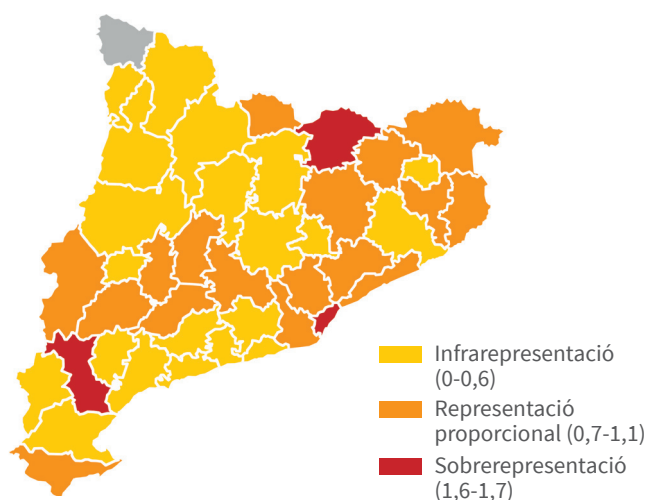


Mapa 3: Nombre de queixes per comarques (Catalunya), 2021

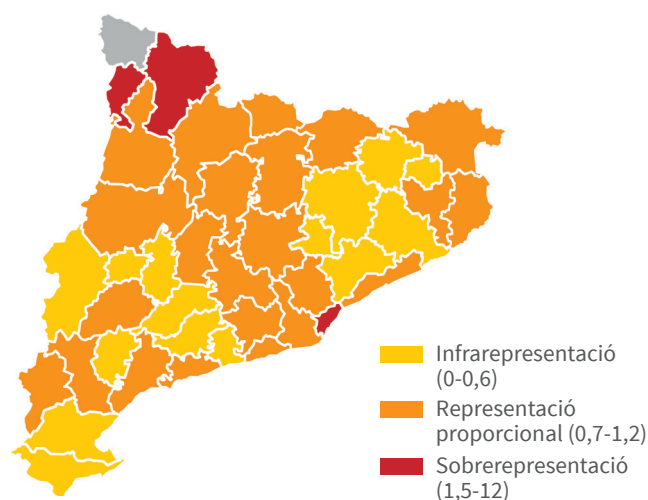


Al llarg dels darrers tres anys els índexs de representació en la generació de queixes de les comarques catalanes han anat fluctuant de manera evident, amb l'excepció del Barcelonès. Aquesta realitat fa que no es puguin extreure observacions clares pel que fa a la representativitat territorial fora del cas particular de la comarca de la capital. Per altra banda, cal tenir en compte que moltes comarques tenen poca població i això fa que unes poques queixes puntuals en un moment concret determinin l'índex de representació d'aquell any. És probable que amb una mostra de queixes més gran es consolidessin tendències que actualment no són perceptibles. Malgrat tot, cal dir que si la producció de queixes en termes absoluts es plasma en mapes comarcals de Catalunya amb un degradat de colors, en tots tres anys estudiats apareixen amb colors més foscos les comarques més poblades. Hi ha, doncs, una vaga correspondència entre la població i la producció de queixes, en un grau que segurament no seria observable en un mapa comarcal del conjunt del domini lingüístic. Per exemple, la ciutat i les comarques de l'horta de València tindrien regularment un color significativament més clar que comarques de Catalunya de mida semblant. Això, a la pràctica, vol dir que Catalunya forma una unitat diferenciada de la resta del domini lingüístic o, per ser precisos, de cadascun dels altres territoris. És, novament, una demostració que els diferents territoris catalanoparlants han desenvolupat unes dinàmiques pròpies molt marcades.

Mapa 4: Índex de representativitat de les comarques per queixes sobre població (Catalunya), 2019



Mapa 5: Índex de representativitat de les comarques per queixes sobre població (Catalunya), 2020



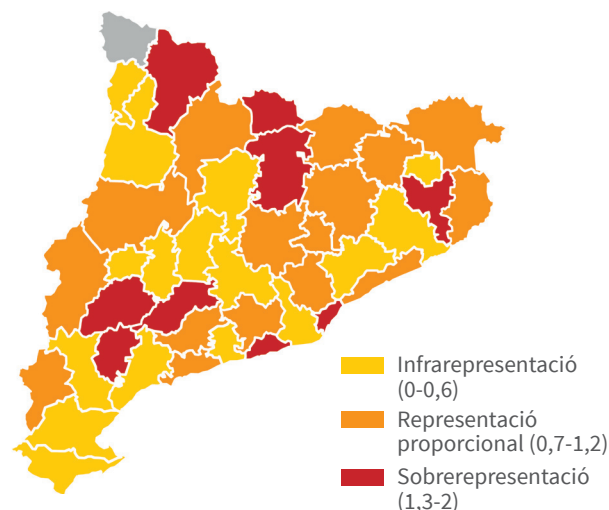
La gran sobrerrepresentació de Barcelona es pot atribuir en part a un efecte capitalitat. Cal destacar que la corona metropolitana de Barcelona, amb una realitat lingüística, demogràfica i de concentració poblacional que no és radicalment diferent de la de la capital, no presenta uns índexs de (sobre)representació comparables. Al llarg dels tres anys que Plataforma per la Llengua ha estudiat la representativitat comarcal pel que fa a la generació de queixes, les comarques de la primera corona de Barcelona han oscil·lat entre la representació proporcional i la infrarepresentació. Aquest fet indica que la sobrerrepresentació tan destacada de Barcelona no es deu tant a la composició de la seva població, més o menys semblant a la del conjunt de l'Àrea Metropolitana, sinó a algun altre element singular de la capital. Probablement, aquest element es pot trobar en la concentració de seus administratives i d'empreses de tota mena a Barcelona. Sovint aquests espais ofereixen serveis que no es poden trobar en altres punts del territori, fet que concentra a Barcelona les queixes que aquests serveis generen. Al mateix temps, és possible que en aquests espais hi hagi una presència més acusada que en el conjunt dels serveis públics i privats de persones amb poc arrelament a Catalunya: funcionaris de pas, treballadors estrangers de multinacionals que es mouen en ambients "expat", etc.

Per altra banda, cal apuntar que, de la mateixa manera que Catalunya ha tingut històricament un moviment nacionalista alternatiu al de l'Estat i favorable a la llengua catalana més fort que no l'han tingut la resta de territoris, Barcelona, per les seves característiques de gran orb, disposa d'un teixit associatiu i reivindicatiu, també en bona part catalanista, més fort que altres zones de Catalunya. Aquesta circumstància pot haver contribuït a un ús més gran del servei de queixes al Cap i Casal.

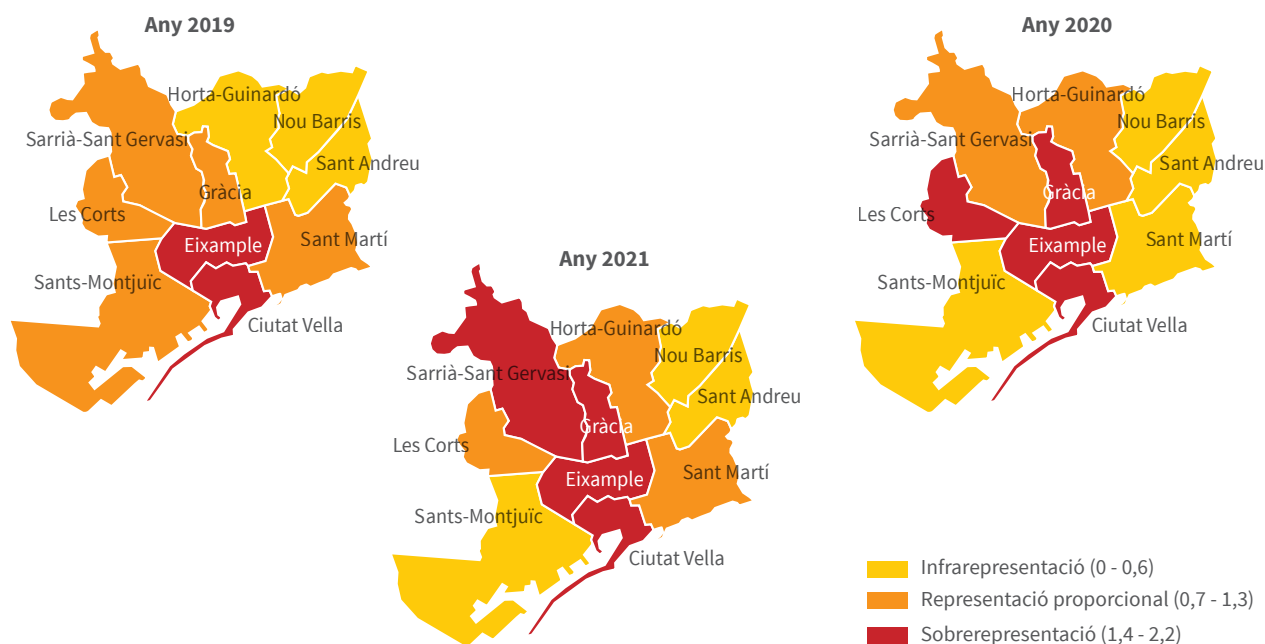
Finalment, també és raonable de pensar que les zones que generen més queixes lingüístiques són aquelles en què l'ús del català s'ha vist reduït de manera significativa però que contenen encara un percentatge important de catalanoparlants habituals. En altres paraules: les zones en què l'ús del català és absolutament hegemònic no generen tantes queixes perquè hi ha menys motius de queixar-se i les zones en què és absolutament residual no en generen tantes perquè hi ha menys parlants que es queixin. A Barcelona els catalanoparlants habituals han esdevingut minoritaris però encara són un grup significatiu: el 2018 eren el 29,3%, segons dades de l'Enquesta d'Usos Lingüístics de la Població de 2018, feta per la llavors Direcció General de Política Lingüística. Amb tot, cal insistir que el factor determinant de la sobrerrepresentació barcelonina és exclusiu de la capital i, per tant, deu tenir a veure amb la concentració de seus d'institucions i empreses.

Tant el 2019, com el 2020, com el 2021, els dos districtes de Barcelona més sobrerrepresentats en la producció de queixes van ser Ciutat Vella i l'Eixample. Atès que es tracta precisament dels sectors més centrals de la ciutat, la hipòtesi que hi ha una relació clara entre la sobrerrepresentació i l'efecte capitalitat (la concentració de seus i l'ambient laboral més provisional i desarrelat) guanya força. A l'altre extrem s'hi troben dos districtes alhora lluny del centre i amb pocs catalanoparlants: Nou Barris (un índex de representació en el conjunt de Barcelona de tan sols el 0,1 el 2021) i Sant Andreu (el 0,3 el 2021). Els altres districtes han tingut índex de representació fluctuants, cosa que es pot atribuir tant a la casualitat com al fet que les mostres són relativament petites.

Mapa 6: Índex de representativitat de les comarques per queixes sobre població (Catalunya), 2021



Mapa 7: Índex de representativitat dels districtes per queixes sobre població (Barcelona) entre 2019 i 2021

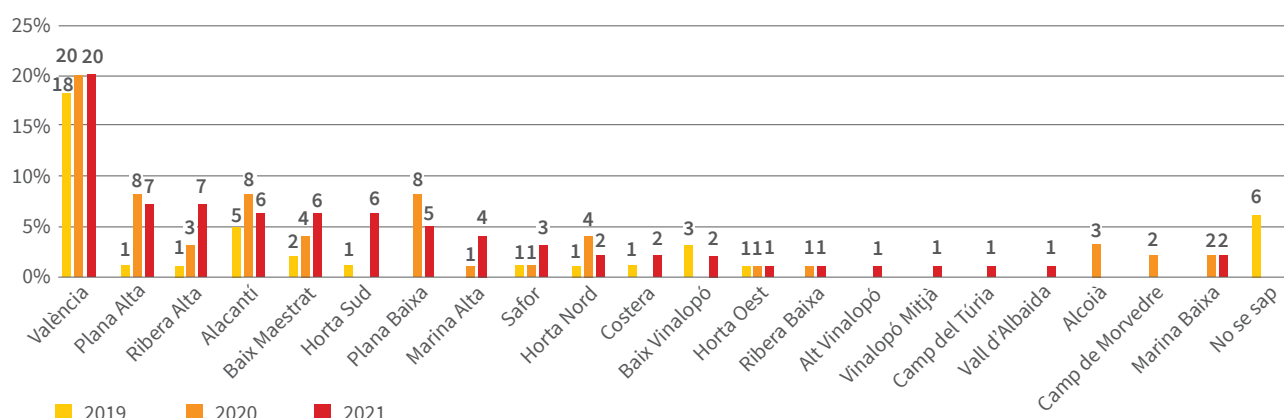


La resta del domini lingüístic

Les queixes fora de Catalunya són moltes menys en quantitat. El 2019 Catalunya acumulava el 89,8% de les queixes, el 2020 el 90,0% i el 2021 el 91,8%. El País Valencià va generar el 5,3% de les queixes el 2019, el 5,7% el 2020 i el 3,9% el 2021. Les Illes Balears van produir el 4,2% de les queixes el 2019, el 3,6% el 2020 i el 3,7% el 2021. Els territoris restants (la Franja de Ponent, Andorra, la Catalunya Nord i l'Alguer) van generar poquíssimes queixes: el 0,7% el 2019, el 0,4% el 2020 i el 0,6% el 2021. Amb tot, una observació dels territoris diferents de Catalunya permet fer algunes observacions interessants.

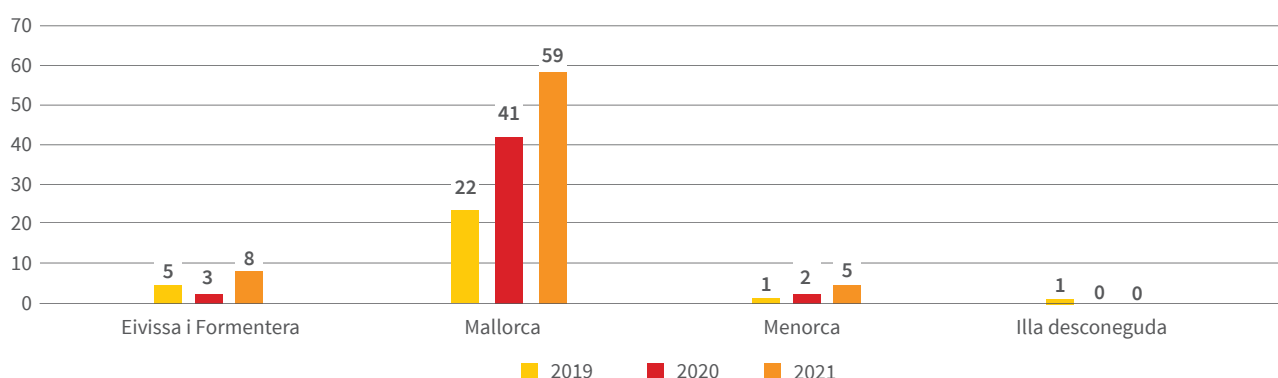
Al País Valencià la capital ha estat la comarca (València és una comarca en si mateixa) que ha reunit més queixes des de 2019, tot i que el seu pes percentual ha anat baixant a mesura que ha crescut la mostra. El 2019, 18 de les 37 queixes comarcalitzables, el 48,6%, van produir-se a València. El 2020 van ser 20 de 66, el 30,3%. El 2021 van ser 20 de 76, el 26,3%. Entre 2019 i 2020 les queixes al País Valencià van augmentar un 78,4% mentre que a la capital van augmentar tan sols un 11,1%. Entre el 2020 i el 2021 les queixes al país van augmentar un 15,2% i a la capital es van quedar igual. Amb tot, fins i tot el 2021 la capital va generar més queixes que les que s'esperaria pel seu pes poblacional: amb 785.597 habitants de 4.417.581 a la zona catalanoparlant del país, el 17,8%, tenia un índex de representació d'1,5.

De les 25 comarques totalment o parcialment de predomini lingüístic català, el 2021 fins a 18 havien generat queixes. El 2020 havien estat 14 i el 2019 11. En total, en el període de tres anys entre 2019 i 2021 fins a 21 comarques havien generat queixes. Les comarques que han generat més queixes, a banda de la capital, són la Plana Alta (8 el 2020), la Plana Baixa (8 el 2020), l'Alacantí (8 el 2020), la Ribera Alta (7 el 2021), el Baix Maestrat (6 el 2021) i l'Horta Sud (6 el 2021). El 2021 també van generar queixes la Marina Alta, la Safor, l'Horta Nord, la Costera, el Baix Vinalopó, l'Horta Oest, la Ribera Baixa, l'Alta Vinalopó, el Vinalopó Mitjà, el Camp de Túria i la Vall d'Albaida. Tres comarques que havien produït queixes el 2020, l'Alcoià, el Camp de Morvedre i la Marina Baixa, no en van generar el 2021.

Gràfic 9: Nombre de queixes per comarques al País Valencià entre 2019 i 2021


És probable que en la (minvant) sobrerepresentació de la ciutat de València tingui relació, com en el cas barceloní, amb l'efecte capitalitat. Hi ha molts tràmits i gestions, tant amb el sector públic com amb el privat, que es concentren a les capitals. Tant pel seu nombre com per la seva naturalesa, és freqüent que els criteris pel que fa als drets lingüístics dels catalanoparlants siguin laxos o que aquests drets no estiguin de facto tan garantits com en altres ambients. Amb tot, cal indicar que la sobrerepresentació de la ciutat de València sobre el conjunt del País Valencià és significativament inferior que la de Barcelona sobre el conjunt de Catalunya. Probablement, això es deu al fet que històricament València no ha tingut un entramat associatiu i cultural i un moviment de defensa de la identitat i la llengua pròpies tan articulat com Barcelona.

En el cas de les Illes Balears, la ciutat de Palma va passar de tenir una representació proporcional el 2019 a estar molt sobrerepresentada el 2020 i a tornar a una representació proporcional el 2021. El 2019, 11 de les 29 queixes de les Illes eren atribuïbles a Palma, el 37,9%, amb una població de la capital del 36,2% del total de l'arxipèlag. Es tracta d'un índex de poc menys d'1. El 2020, 32 de les 46 queixes de les Illes, el 69,6%, eren atribuïbles a Palma, amb una població de la capital del 38,9% de les Illes. Es tracta d'un índex de representació d'1,8. El 2021, 24 de les 60 queixes de les Illes atribuïbles a algun municipi, el 40,0%, van estar relacionades amb fets succeïts a Palma, per una població del 35,8% del total. Constituïa un índex de representació molt proporcional, d'1,1. Les mostres relativament petites no permeten arribar a conclusions sòlides quant a aquestes xifres. El 2021 l'illa de Mallorca va generar 59 queixes, la de Menorca 5 i les Pitiüses 8. Són índexs de representació d'1,1, 0,8 i 1,4.

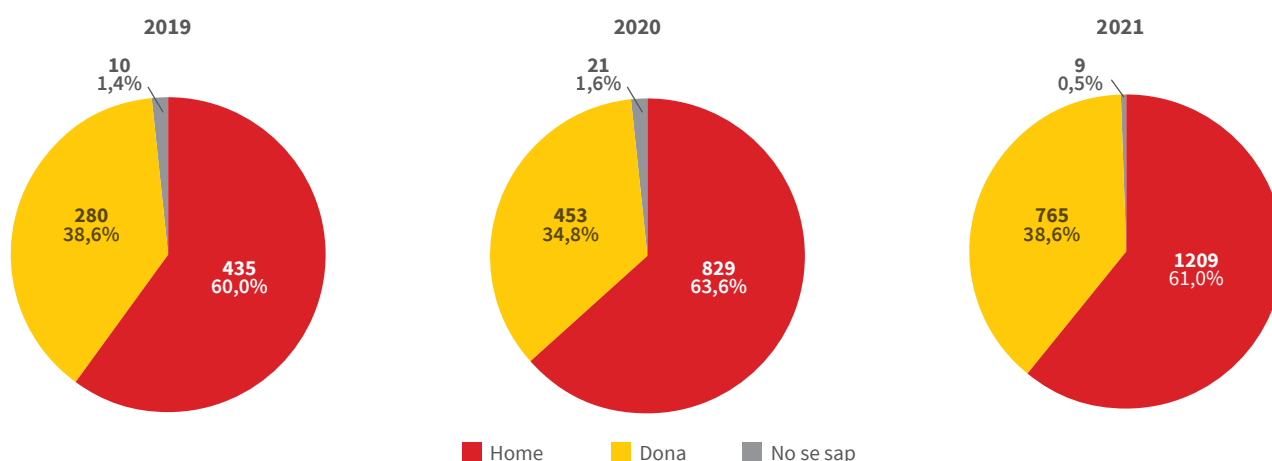
Gràfic 10: Nombre de queixes per illes a les Balears entre el 2019 i el 2021


Finalment, l'any 2021 11 de les 1944 queixes atribuïbles a algun dels territoris dins del domini lingüístic català eren per fets produïts fora dels tres grans territoris, el 0,6%. En 8 dels casos, les queixes eren atribuïbles al Principat d'Andorra i en 3 a les comarques de la Catalunya Nord. A la Franja de Ponent i a l'Alguer no s'hi van generar queixes. L'any 2020, les queixes dels territoris petits (també d'Andorra i de la Catalunya Nord i no pas dels altres dos) representaven el 0,4% del total.

El gènere

Tot i l'augment anual de la quantitat de queixes, la proporció de les presentades per homes i les presentades per dones s'ha mantingut molt similar: 60,0% a 38,6% el 2019, 63,6% a 34,8% el 2020 i 61,0% a 38,6% el 2021. Si s'observen anys anteriors, les xifres són molt semblants: 68,4% a 31,6% el 2017 i 60,7% a 39,1% el 2018. Això indica que el gènere es tracta d'un condicionant de primera magnitud en la formulació de queixes.

Gràfic 11: Queixes segons el gènere de qui les ha presentades entre 2019 i 2021



Una hipòtesi possible per explicar aquest comportament diferenciat és que els rols de gènere i l'educació tradicional promouen en els homes actituds més individualistes, reivindicatius i assertius i en les dones actituds de més docilitat, conformitat i discreció. Aquests rols diferenciats facilitarien que davant d'una situació lingüística percebuda com a negativa els homes es queixessin i les dones guardessin silenci.

El mitjà per presentar les queixes

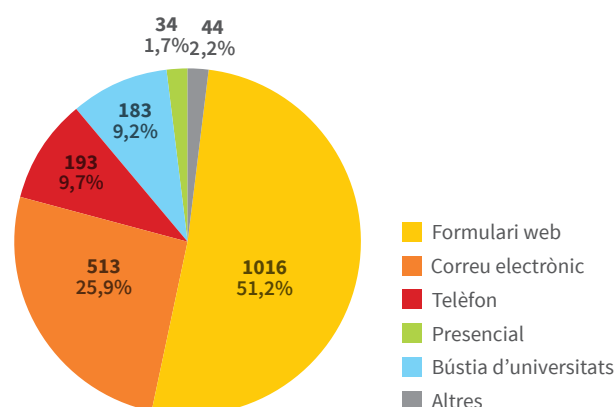
Una altra variable a tenir en compte en l'estudi de les queixes gestionades per Plataforma per la Llengua és el mitjà utilitzat pels interessats per fer-les arribar a l'entitat. Al llarg dels anys, els mitjans utilitzats han estat bàsicament quatre: la visita presencial, el correu electrònic, el telèfon i un formulari de queixes que l'entitat posa a disposició del públic a la seva pàgina web. El 2021, a aquests quatre mitjans cal afegir-ne un cinquè: la bústia d'universitats. Com s'ha dit abans, Plataforma per la Llengua va endegar una campanya de reivindicació dels drets lingüístics en l'àmbit universitari, espai en què havia detectat un augment del descontentament, i va crear un formulari especial per presentar queixes universitàries, formulari del qual va fer una àmplia difusió en el marc de la campanya. El formulari universitari va generar 183 queixes el 2021, un 9,2% del total.

La majoria de les queixes van arribar a l'entitat per mitjà del formulari generalista tradicional, concretament 1.016 de les 1.983, el 51,2% del total. El correu electrònic va ser el segon mitjà més utilitzat, amb 513 queixes o el 25,9% del total. Així, el formulari web i el correu electrònic van ser porta d'entrada del 77,1% de les queixes. Es tracta d'un percentatge semblant, si bé lleugerament inferior, a la dels anys anteriors, quan el formulari web i el correu electrònic es classificaven com un sol mitjà: el 2019 el 81,7% de les queixes van arribar per aquests dos mitjans i el 2020 van ser el 84,6%. Aquesta lleugera davallada percentual s'explica únicament per la creació de la bústia universitària, que ha generat queixes addicionals: si es treu de l'equació aquest nou mitjà el combinat de les queixes arribades per e-mail i pel formulari web constitueix el 84,8% del total.

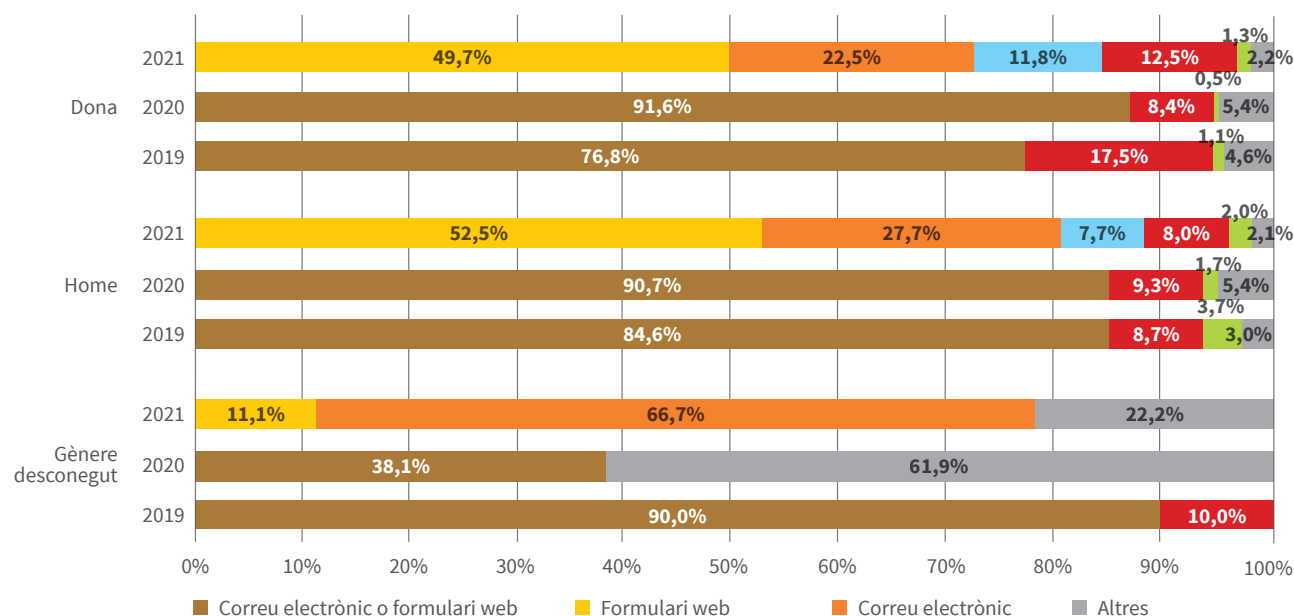
La trucada telefònica va ser la tercera via d'entrada en importància de les queixes, lleugerament per sobre de la bústia de queixes: va canalitzar 193 queixes, el 9,7%. És un percentatge superior al 2020, quan va canalitzar el 8,3% de les queixes, i inferior al 2019, quan va canalitzar-ne el 12,1%. Si es treu la bústia d'universitats de l'equació, el percentatge de queixes arribades per telèfon l'any 2021 puja al 10,7%. Pel que fa a la presentació presencial de les queixes, es tracta el 2021, com els anys anteriors, d'un recurs marginal: només 34 casos van ser comunicats d'aquesta manera, l'1,7%. El 2020 el percentatge havia estat de l'1,2% i el 2019 del 2,6%. Finalment, els altres mitjans per comunicar les queixes a l'entitat (xarxes socials, missatgeria instantània, la coneixença personal amb treballadors, etc.) van generar 44 queixes, el 2,2%. L'any 2020 havien representat fins al 6,0% del total i el 2019 el 3,6%. Cal indicar que moltes queixes registrades com a provinents dels mitjans majoritaris han estat inicialment denunciades a les xarxes socials però en cas de doble comunicació s'opta sempre pel mitjà que s'ha fet servir per comunicar la queixa de manera més detallada.

Un creuament de les dades dels mitjans utilitzats per presentar les queixes i del gènere dels denunciants mostra lleugeres diferències en les preferències d'homes i dones. L'any 2021 el 12,5% de les queixes presentades per dones s'havien comunicat per via telefònica, davant d'un 8,0% de les queixes presentades per homes. Aquesta tendència era encara més acusada el 2019: el 17,5% de les queixes de dones eren telefòniques per un 8,7% de les dels homes. Curiosament, però, l'any 2020 es va invertir la tendència: el 9,3% de les queixes masculines eren telefòniques per un 8,4% de les femenines. És probable que en aquest revertiment aparentment excepcional hi jugués un paper la pandèmia de Coronavirus.

Gràfic 12: Queixes segons el mitjà com s'han format el 2021



Gràfic 13: Queixes segons el gènere de qui les ha presentades i el mitjà com s'han format, entre 2019 i 2021



L'àmbit en què es produeixen els fets motiu de queixa

En aquest report s'entén per “àmbits” les diferents classes de queixes que atén Plataforma per la Llengua, les situacions estereotipades que generen descontentament entre els catalanoparlants. Per bé que hi ha moltes opcions en la classificació d’“àmbits”, hi ha categoritzacions que aporten un valor afegit, un major coneixement de com es produeixen les queixes, de què les genera. El 2021 Plataforma per la Llengua va dividir les queixes en els següents 12 àmbits: 1) atenció oral o escrita; 2) webs i serveis online; 3) informació exposada al públic i megafonia; 4) llengua del producte; 5) canvi de llengua d'una assignatura; 6) contractes, tiquets i factures; 7) documentació oficial; 8) cinema i mitjana de comunicació; 9) manca d'oferta lingüística; 10) etiquetatge i instruccions de productes i serveis; 11) publicitat; 12) altres.

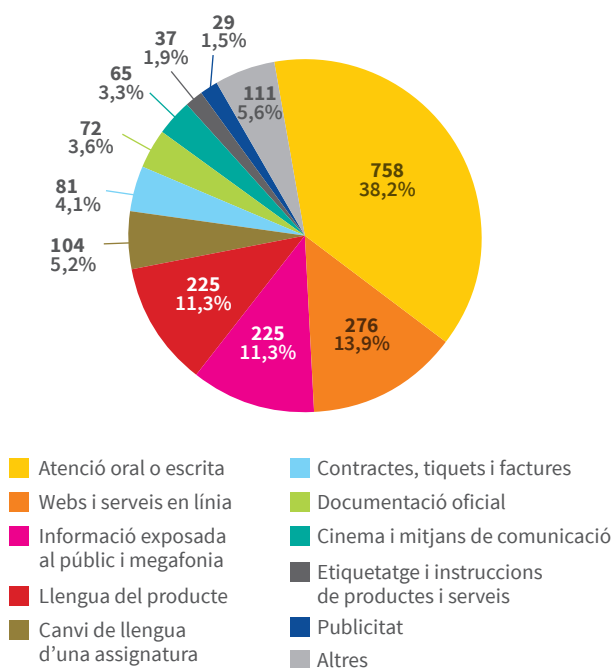
Des de 2019, l'àmbit més generador de queixes ha estat l'atenció oral o escrita. El 2021 el 38,2% de les queixes eren per l'atenció, el 2020 el 33,8% i el 2019 el 41,1%. Es tracta de situacions en les quals es priva d'un servei, públic o privat, a un ciutadà pel fet d'expressar-se en català, o en què a aquest ciutadà se li exigeix que no s'expressi en català en l'accés a aquests serveis, o en què se'l vexa o se l'increpa per aquest motiu, o en què els treballadors que els han de prestar no s'expressen en català o no hi són competents. Cal fer notar que la davallada l'any 2020 d'aquesta mena de queixes va anar acompanyada d'un augment de les queixes en el segon àmbit, el de webs i serveis online, i que el 2021 s'ha tornat a unes proporcions semblants a les del 2019. Així, el 2019 les queixes relacionades amb els serveis web eren el 15,9%, el 2020 van pujar al 22,9% i el 2021 van tornar a baixar, fins al 13,9%. Aquestes dinàmiques tenen de ben segur una relació directa amb la pandèmia del Coronavirus, que el 2020 va fer que les relacions cara a cara disminuïssin de manera molt marcada i que els tràmits en línia prenguessin molta importància.

El 2021 dos àmbits van empatar en tercera posició en la generació de queixes. Un d'ells és la informació al públic i la megafonia. El 2020 ja havia quedat en tercer lloc, llavors en solitari, mentre que el 2019 va quedar en quarta posició. Es tracta de queixes relacionades amb les informacions fixades en cartells i rètols i amb les comunicacions megafòniques, generalment estereotipades, en transports, seus institucions i establiments comercials. Pràcticament sempre són queixes per l'absència del català en aquestes informacions i comunicacions però en algunes ocasions també es fa referència a l'ús d'un català defectuós o a una posició secundària d'aquesta llengua en l'ordre d'aparició de les informacions en diversos idiomes. El 2021 aquestes queixes van representar l'11,3% del total, el 2020 el 10,8% i el 2019 el 9,1%.

El segon àmbit empatat en tercera posició el 2021 va ser la llengua del producte. El 2020 aquest àmbit havia quedat en quart posició i el 2019 en tercera. Es tracta de queixes perquè un producte o un servei no està disponible en llengua catalana: una joguina, un navegador GPS, una classe a la universitat, un contingut formatiu, productes culturals i audiovisuals fora del cinema (que té un àmbit específic), etc. El 2021 l'11,3% de les queixes encaixaven en aquest àmbit, el 2020 el 9,2% i el 2019 el 14,1%. És possible que aquest descens el 2020 i la recuperació relativa el 2021 tinguin a veure amb els hàbits de consum durant els confinaments i les restriccions en els moments més durs de la pandèmia del Coronavirus, que es van produir el 2020.

El cinquè àmbit en importància l'any 2021 és de nova creació i apareix per la gran quantitat de queixes generades amb la bústia universitària. Es tracta del canvi de llengua d'una assignatura prèviament anunciada en català (virtualment sempre, el canvi és al castellà).

Gràfic 14: Queixes per àmbit el 2021

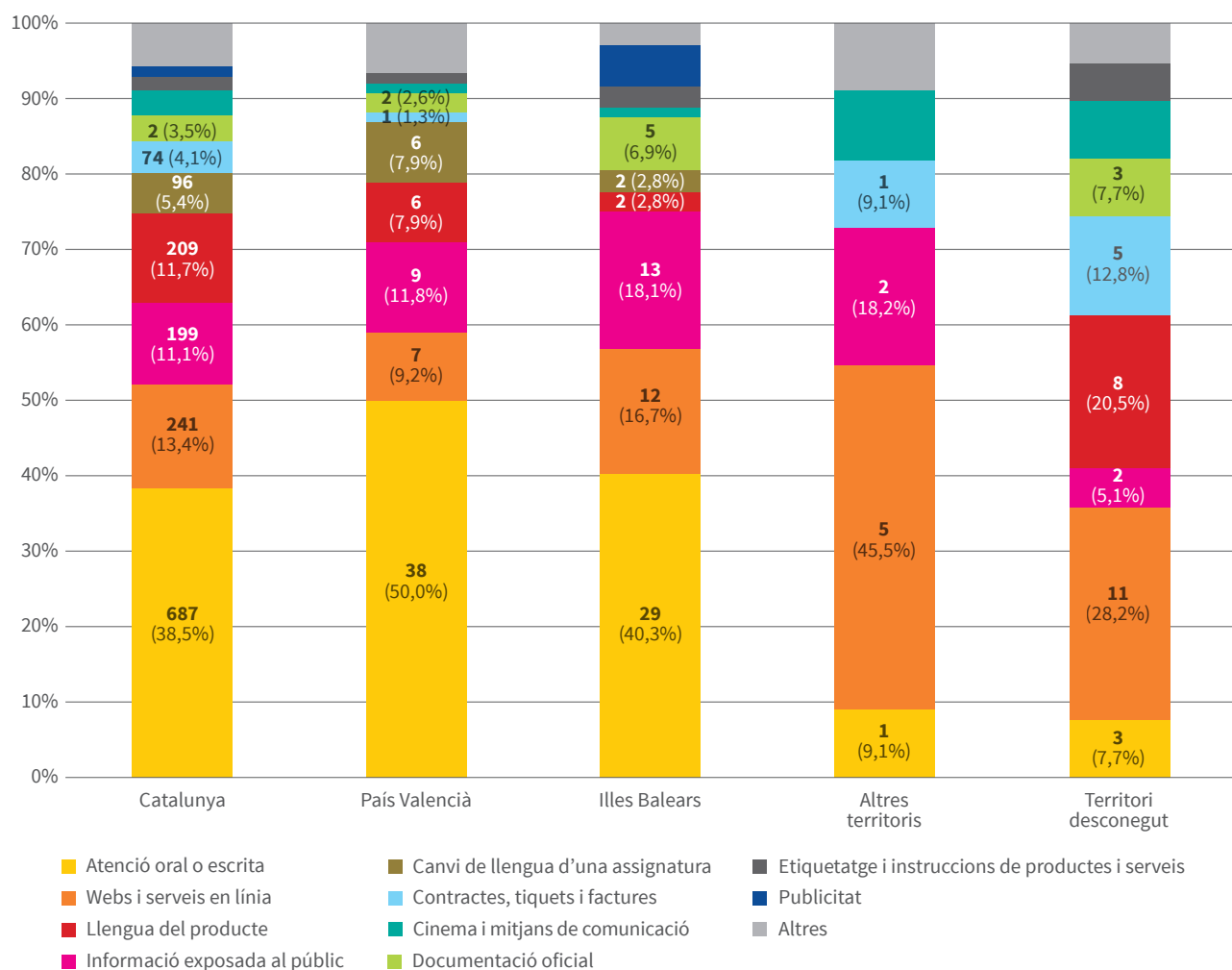


Hi ha moltes queixes universitàries recollides en l'àmbit de la llengua del producte (alumnes que expliquen que no hi ha oferta d'una assignatura en català, o que fan moltes assignatures en castellà), però el canvi de llengua d'una assignatura anunciada en català constitueix una font d'insatisfacció notable en si mateixa. Aquest àmbit va generar 104 queixes de les 1983 de 2021, el 5,2%.

Al marge del calaix de sastre d'"altres", la resta de queixes de 2021 corresponen a àmbits amb un pes percentual inferior al 5%: els contractes, tiquets i factures eren el 4,1%, la documentació oficial el 3,6%, el cinema i els mitjans de comunicació el 3,3%, l'etiquetatge i les instruccions de productes i serveis l'1,9% i la publicitat l'1,5%. L'àmbit d'"altres" va reunir el 5,6% de les queixes.

Als tres territoris principals del domini lingüístic català les queixes per l'atenció oral o escrita són el primer àmbit de descontentament. El 2021 a Catalunya eren el 38,5%, al País Valencià el 50,0% i a les Illes Balears el 40,3%. Els dos anys anteriors aquest àmbit ja havia estat el més important a tots tres territoris, per bé que el 2019 la proporció que representava sobre el conjunt dels àmbits era més homogènia i el 2020 les Illes Balears (i no el País Valencià com al 2021) havien tingut una proporció més gran de queixes d'aquest àmbit. El 2019 el 40,9% de queixes a Catalunya eren per l'atenció, el 40,5% al País Valencià i el 37,9% a les Illes Balears. El 2020 les queixes per l'atenció eren el 34,0% a Catalunya, el 27,8% al País Valencià i el 52,2% a l'arxipèlag balear. No hi ha una explicació clara darrere d'aquestes fluctuacions i pot ser merament casual.

Gràfic 15: Queixes per àmbit i territori el 2021

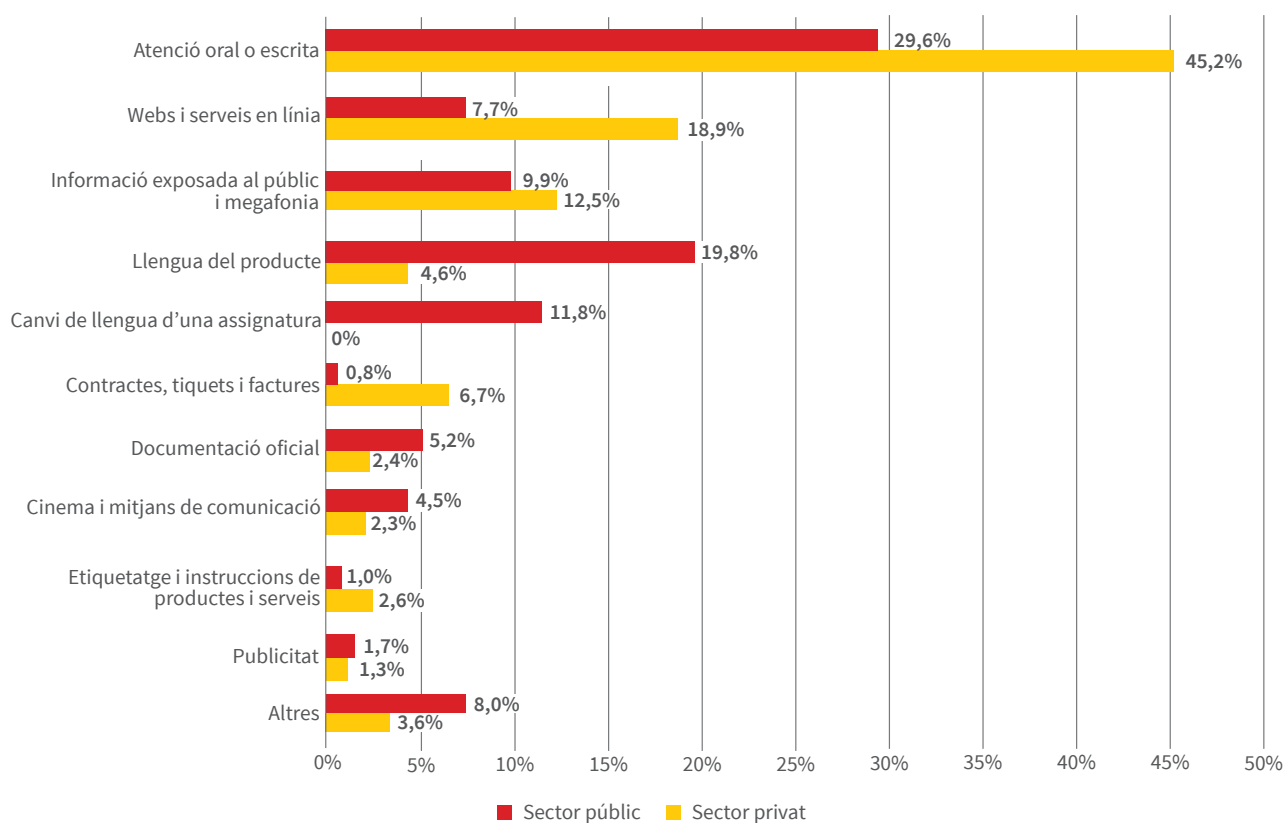


Informe de queixes lingüístiques de 2021

L'any 2021 els webs i serveis online només van ser el segon àmbit en importància a Catalunya, per bé que la sobre representació extrema d'aquest territori en la producció de queixes fa que també sigui el segon àmbit en importància en el conjunt. A Catalunya, 241 queixes, el 13,4%, eren pels portals i serveis web. Al País Valencià aquest àmbit era el tercer amb 7 queixes, el 9,2%. A les Illes Balears també era el tercer, amb 12 queixes, el 16,7%. A Catalunya el tercer àmbit en importància, amb 199 queixes, l'11,1%, era la informació exposada al públic i la megafonia. Al País Valencià i a les Illes aquest àmbit era el segon en importància, amb l'11,8% i el 18,1%, respectivament. A Catalunya el quart àmbit en importància va ser la llengua del producte (11,7%), al País Valencià hi va haver un empat entre la llengua del producte i el canvi de llengua d'una assignatura universitària (7,9%) i a les Illes Balears va quedar en quarta posició la documentació oficial (6,9%). A Catalunya el cinquè àmbit en importància va ser el canvi de la llengua d'impartició d'una matèria universitària (5,4%). La resta d'àmbits, fora del d'"altres", van tenir pesos inferiors al 5% en els tres grans territoris del domini lingüístic.

Les queixes relacionades amb l'administració pública i amb les empreses privades presenten moltes més diferències pel que fa als àmbits en què es produeixen que no pas els diferents territoris entre ells. Per bé que l'atenció oral o escrita és el primer àmbit per la quantitat de queixes generades tant al sector públic com al privat, el 2021 al sector privat tenia un pes proporcional significativament superior: el 45,2% de les queixes respecte del 29,6% al sector públic. Al sector públic, el segon àmbit en importància, amb el 19,8% de les queixes, és la llengua del producte, que en aquest sector fa referència pràcticament sempre a la llengua de les assignatures universitàries (i també, en alguns casos, a la llengua de determinats cursos, activitats i visites oferts per les administracions). En canvi, l'àmbit de la llengua del producte reunia tan sols un 4,6% de les queixes del sector públic i quedava en cinquena posició. En el sector privat, l'àmbit que quedava en segon lloc en nombre de queixes eren els webs i serveis online, amb el 18,9%. En canvi, al sector públic l'àmbit dels webs i serveis online quedava en cinquena posició (si s'exclou el calaix de sastre d'"altres") i reunia el 7,7% de les queixes. L'àmbit amb un pes proporcional més semblant a tots dos sectors era la informació exposada al públic i la megafonia, amb el 9,9% de les queixes del sector públic (quarta posició) i el 12,5% de les del sector privat (tercera posició).

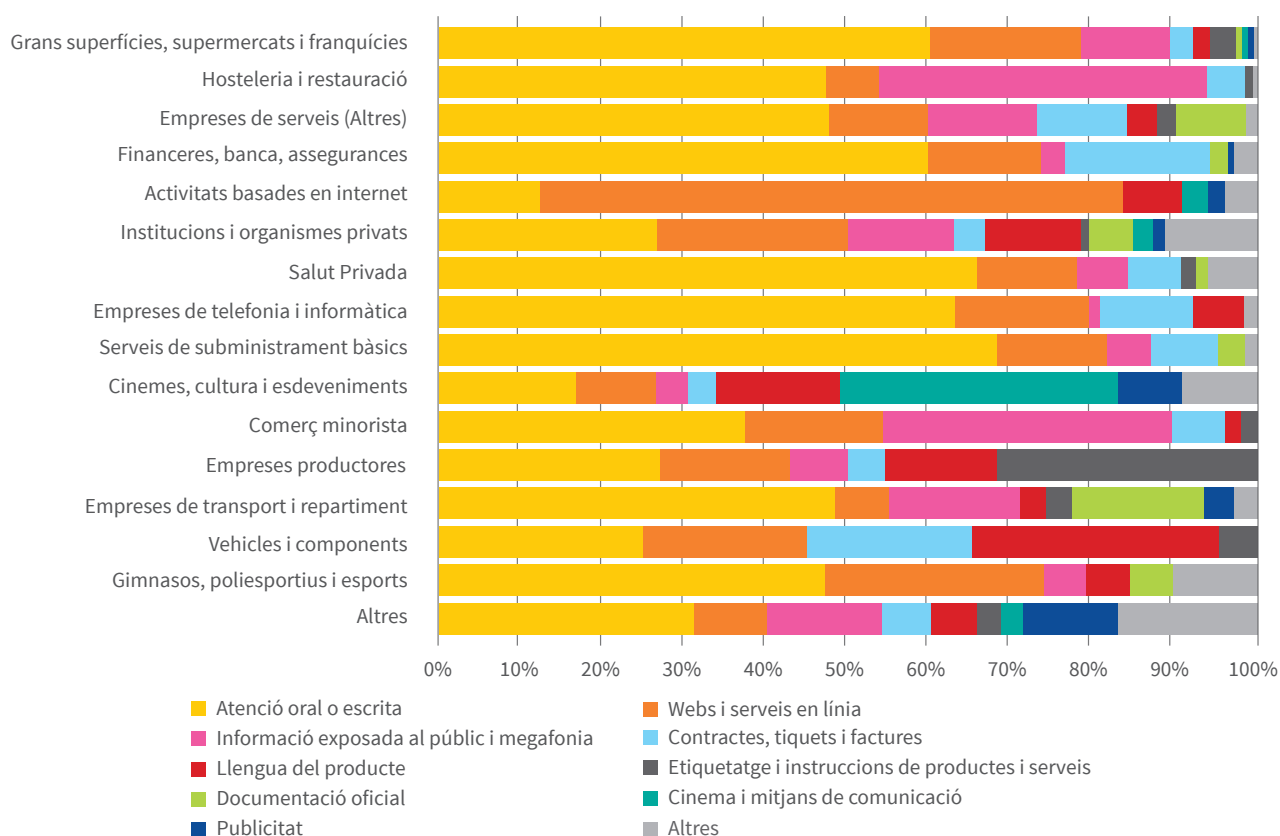
Gràfic 16: Queixes per àmbit i sector el 2021



Els àmbits al sector privat

En el primer apartat d'aquesta anàlisi de les queixes s'ha explicat que dels 16 sectors econòmics en què el servei d'atenció de Plataforma per la Llengua havia dividit les queixes del sector privat l'any 2021, 5 eren de nova creació, circumstància que obligava a agrupar-los amb altres sectors econòmics preexistents a efectes de permetre comparacions amb els anys anteriors. En aquest apartat s'analitzen exclusivament les queixes del sector privat l'any 2021, pel que fa a l'àmbit en què es van produir els fets que les van generar, i això permet utilitzar la nova classificació. Com ja s'ha dit, els 16 sectors econòmics del sector privat el 2021 van ser: 1) grans superfícies, supermercats i franquícies; 2) hostaleria i restauració; 3) financeres, banca, assegurances; 4) activitats basades en internet; 5) institucions i organismes privats; 6) salut privada; 7) empreses de telefonia i informàtica; 8) serveis de subministraments bàsics; 9) cinemes, cultura i esdeveniments; 10) comerç minorista; 11) empreses productores; 12) empreses de transport i repartiment; 13) vehicles i components; 14) gimnasos, poliesportius i esports; 15) empreses de servei (altres); i 16) altres.

Gràfic 17: Queixes del sector privat per sector econòmic i àmbit, 2021



Com en anys anteriors, el 2021 l'àmbit de l'atenció oral o escrita va ser el més generador de queixes tant al sector públic com al privat. Dels 16 sectors econòmics del sector privat, en 11 l'àmbit de l'atenció oral o escrita era el més generador de queixes, ja fos per majoria (4) o per pluralitat (7). A les activitats basades en internet l'àmbit més generador de queixes era, com és natural, els webs i serveis online, amb el 71,1%; en aquest sector el segon àmbit en importància era l'atenció oral o escrita, amb el 12,4% de les queixes i després venia la llengua del producte, amb el 5,2%. En les empreses productores l'àmbit més important, amb el 31,8%, era l'etiquetatge i les instruccions de productes i serveis. En el sector dels cinemes, la cultura i els esdeveniments, l'àmbit del cinema i els mitjans de comunicació era el més rellevant, amb el 34,0% de les queixes; també tenien importància l'atenció oral o escrita (17,0%) i la llengua del producte (15,1%). Als vehicles i complements l'àmbit més important era la llengua del producte (30,0%), però també tenia molta importància l'atenció oral i escrita (25,0%); la primera d'aquestes dades indica que en aquest sector la

no disponibilitat en català d'eines com els navegadors és un problema greu. També és destacable que l'àmbit de la informació exposada al públic i la megafonia, tercer en importància si s'agafen totes les queixes de l'any, té una importància molt destacada en els àmbits de l'hostaleria i la restauració (39,8%) i el comerç minorista (35,4%), i en menor mesura en el de les empreses de transport i repartiment (16,1%), el calaix de sastre "d'altres" (14,3%), les empreses de servei (13,4%) i les institucions i organismes privats (12,8%). Finalment, l'àmbit dels contractes, tiquets i factures té una importància destacada en els sectors econòmics dels vehicles i components (20,0%) i les financeres, banca i assegurances (17,6%).

Els àmbits al sector públic

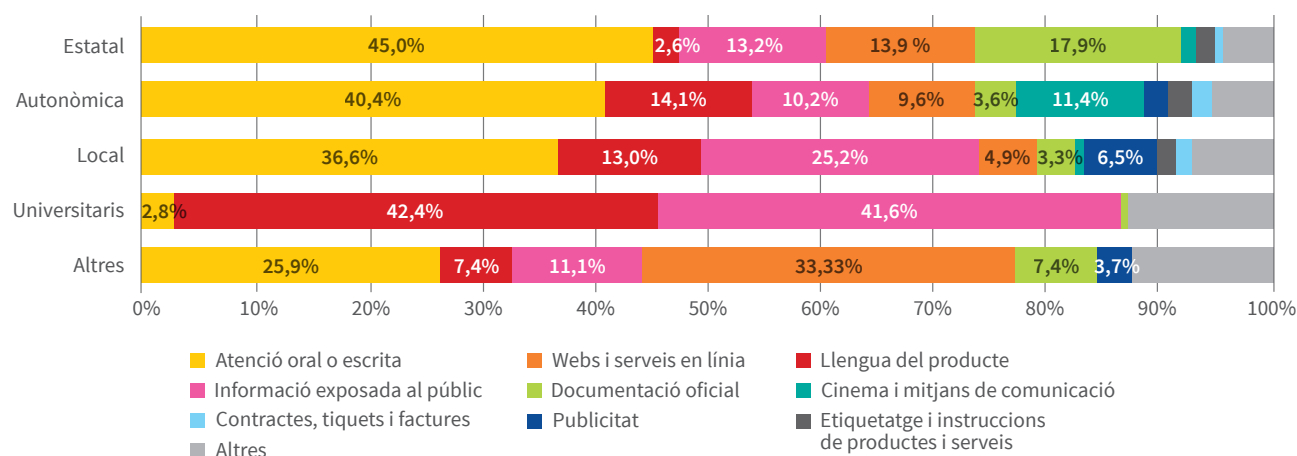
En els tres nivells administratius principals del sector públic, l'estatal, l'autonòmic i el local, l'àmbit de l'atenció oral o escrita també va ser el principal en la generació de queixes. Tanmateix, la importància d'aquest àmbit és decreixent a mesura que es baixa en el pla territorial: en el pla estatal el 45,0% de les queixes pertanyen a aquest àmbit, en l'autonòmic el 40,4% i en el local el 36,6%. En canvi, en les universitats públiques l'atenció oral, que fa referència no a les classes sinó als serveis administratius, l'àmbit de l'atenció oral o escrita només va generar el 2,8% de les queixes. Finalment, en les altres administracions (europea, supralocal) aquest àmbit reunia el 25,9% de les queixes.

El segon àmbit en importància de l'administració estatal era la documentació oficial: el 17,9% de les queixes eren perquè havien rebut documents d'aquesta administració que exclouien o relegaven el català. En tercer lloc venien les queixes per l'exclusió o relegació del català en els webs i serveis en línia, amb el 13,9% de les queixes, i en quart lloc la informació exposada al públic i la megafonia a les seues d'aquesta administració, amb el 13,2%. La "llengua del producte", que en l'àmbit administratiu pràcticament sempre fa referència a cursos de formació, reunia el 2,6% de les queixes contra l'administració estatal.

En l'administració autonòmic el segon àmbit en importància de les queixes, amb el 14,9%, era la "llengua del producte". Per tant, molts usuaris del servei de queixes havien protestat perquè les administracions autonòmiques oferien cursos i formacions en què el català era inexistent o no hi tenia una presència suficient. El tercer àmbit en importància era el del "cinema i mitjans de comunicació", que en el cas de l'administració pública fa referència pràcticament sempre als mitjans de comunicació públics. Aquest àmbit va reunir l'11,4% de les queixes de l'administració autonòmica. Per la sobrerrepresentació de Catalunya en la generació de queixes, es tractava pràcticament sempre de queixes contra TV3 i, en menor mesura, Catalunya Ràdio. Aquestes queixes solien ser per la qualitat lingüística dels programes i per la presència excessiva que hi tenia el castellà. Finalment, en el pla autonòmic també tenien importància els àmbits de la informació exposada al públic i la megafonia (10,2%) i els webs i serveis en línia (9,6%). A diferència de l'administració estatal, la documentació oficial va generar poques queixes, tan sols el 3,6%.

En l'administració local el segon àmbit en importància fou la informació exposada al públic i la megafonia, amb el 25,2% de les queixes. La "llengua del producte" va generar el 13,0% de les queixes, un percentatge similar al de l'administració autonòmica. Els altres àmbits tenien poca importància: la publicitat va generar el 6,5% de les queixes locals, els webs i serveis online el 4,9% i la documentació oficial el 3,3%.

Pel que fa a les universitats, els dos grans àmbits que van generar queixes, amb molta diferència, van ser "la llengua del producte" (42,4%) i el canvi de llengua d'una assignatura, exclusiu d'aquesta administració (41,6%). La llengua del producte en les universitats fa referència a l'oferta de les assignatures, a la llengua en què s'ofereixen les assignatures. La gent que es va queixar per aquest motiu indicava que una assignatura determinada no s'oferia en català o que el català tenia molt poca presència en el conjunt de les assignatures. L'àmbit del canvi de llengua d'una assignatura fa referència precisament a això: assignatures que s'oferien en llengua catalana i que en el decurs de les classes, sovint de la primera, van passar a realitzar-se en castellà. Aquest àmbit, nou de 2021, responia a la necessitat d'introduir criteris diferenciadors en les queixes de la universitat, que van augmentar molt per motiu de la campanya de Plataforma per la Llengua per incentivar-les i de la posada en marxa de la bústia d'universitats a aquest efecte.

Gràfic 18: Queixes del sector públic per sector econòmic i àmbit, 2021


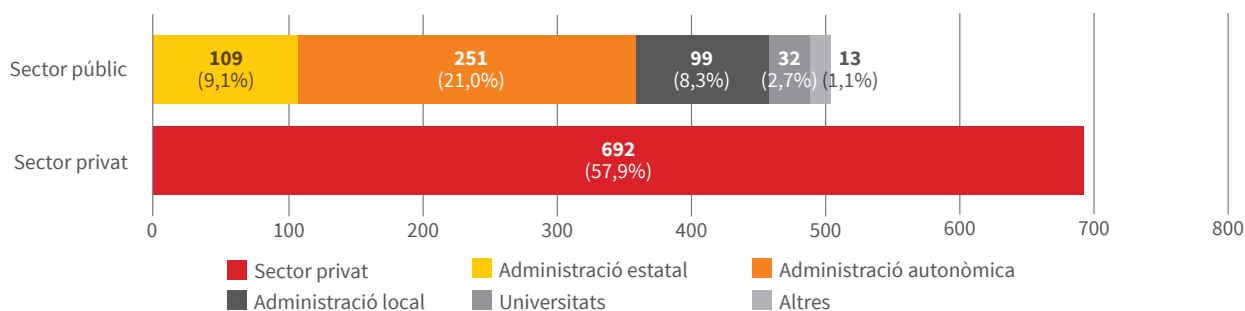
Les queixes per fets constitutius d'incompliment legal

En el terreny lingüístic, el règim jurídic espanyol és estructuralment supremacista. Partint de l'ideari del nacionalisme espanyol tradicional, la Constitució espanyola estableix que el castellà és l'única llengua oficial de l'estat, que tothom té el dret d'usar-lo i que tots els ciutadans tenen el deure de conèixer-lo. Els altres idiomes poden ser oficials als territoris on són tradicionals, però segons el Tribunal Constitucional espanyol mai no poden ser de coneixement obligatori generalitzat en el sentit que ho és el castellà. Aquest marc jurídic es veu reforçat de manera regular per normatives específiques que privilegien la llengua castellana, que en garanteixen drets per als seus parlants o que n'obliguen l'ús en determinades circumstàncies. Les institucions i organismes oficials que tenen jurisdicció sobre els territoris catalanoparlants però no hi tenen la seu no estan obligats a usar el català o a respectar-ne l'ús i operen generalment exclusivament en castellà. Tots els parlants de català estan obligats a saber castellà sense poder esperar cap reciprocitat dels parlants de castellà que no s'han educat en el sistema educatiu d'un territori on el català és oficial. Totes aquestes circumstàncies generen un terreny de joc inclinat en contra del català que fa secundària la seva adquisició per part dels nouvinguts, dificulta la seva continuïtat com a llengua general de la població en els seus territoris tradicionals i, en definitiva, contribueix al seu retrocés i residualització. Aquesta situació de desigualtat, consagrada per la llei espanyola, genera descontentament entre els parlants i, en conseqüència, és un motor de l'enviament de queixes a Plataforma per la Llengua. Moltes de les queixes que rep l'entitat són per fets i situacions que serien il·legals en països plurilingües igualitaris però que són perfectament legals a Espanya. Per altra banda, cal també indicar que algunes queixes fan referència a fets generalment indesitjables però que no són il·legals enlloc: faltes d'ortografia, mala qualitat lingüística en el jovent, dèficits de caire social, etc.

Amb tot, no totes les queixes gestionades per Plataforma per la Llengua tenen relació amb fets que no contravenen la legislació vigent. Per bé que el marc constitucional espanyol actual és supremacista, les concessions que es van fer l'any 1978, conseqüència de la voluntat del règim franquista de garantir certa estabilitat en un moment de canvi polític, fan que sigui menys hostil al català que altres ordenaments legals espanyols en la història. La possibilitat de fer oficials les altres llengües autòctones espanyoles als seus territoris respectius ha permès que durant les darreres èpoques la legislació específica hagi creat alguns espais de certa equiparació entre els drets dels parlants de la llengua dominant de l'Estat i les altres. Les administracions públiques als territoris en què el català és oficial han de tractar-lo com una llengua d'ús normal i han de garantir que els ciutadans puguin expressar-s'hi en les seves relacions amb elles. En aquests territoris, els ciutadans també tenen alguns drets reconeguts en el món del consum i l'empresa, amb diferents gradacions depenent del territori en concret. Aquesta legislació no sempre és respectada pels agents públics i privats, en part perquè malgrat elles el marc jurídic general és inclinat contra el català i facilita la residualització del

català. Per exemple, encara que segons l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic els treballadors públics han de garantir l'atenció en català allà on és oficial, el fet que la major part dels funcionaris estatals no tinguin l'obligació de saber-ne dificulta l'exercici del dret dels ciutadans de parlar-lo. Aquestes circumstàncies fan que bona part de les discriminacions i situacions de desigualtat que perjudiquen el català i que arriben al servei de queixes de Plataforma per la Llengua siguin també vulneracions de la llei.

Gràfic 19: Queixes per incompliment legal segons el sector, 2021



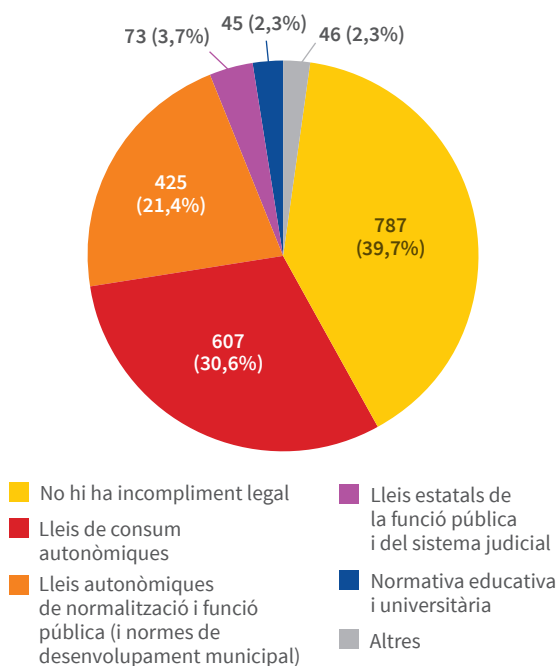
L'any 2021, la proporció de les queixes per fets constitutius de vulneració legal va ser del 60,3%, contra un 39,7% per fets que respectaven la legislació vigent (1.196 queixes de 1983). El anys anteriors les proporcions eren semblants: 66,4% a 33,6% el 2020 i 64,3% a 35,7% el 2019. L'any 2021, de les 1.196 queixes per fets il·legals, 692 eren per fets succeïts en el sector privat, el 57,9%. L'administració general de l'Estat va generar el 2021 109 queixes il·legals, el 9,1% del total. Aquestes 109 queixes representaven el 72,2% de les 151 queixes per l'administració estatal. L'administració autonòmica va generar 251 queixes per fets il·legals, el 21,0% del total. Sobre el total de queixes autonòmiques, 334, aquestes 251 representaven el 75,1%. Finalment, l'administració local va generar 99 queixes per fets contraris a la legislació, el 8,3% del total. Aquestes 99 queixes constituïen el 80,5% del total de les locals, de 123. Aquestes xifres indiquen que les queixes de les diverses administracions tenen unes proporcions semblants pel que fa a la legalitat dels fets denunciats.

Les queixes per fets il·legals poden classificar-se en funció de la naturalesa de les lleis vulnerades: lleis de consum autonòmiques, lleis autonòmiques i locals de normalització i funció pública, lleis estatals de funció pública i del sistema judicial, normativa educativa i universitària, "altres".

Les lleis autonòmiques de consum protegeixen, depenent del cas i del territori, el dret de parlar en català sense que això comporti la negació del servei, el dret a disposar d'informació contractual en català, l'etiquetatge dels productes en català, la senyalització fixa en català, els menús dels restaurants en català, etc. El 2021, la vulneració d'aquestes lleis va ser la que va generar més queixes: el 30,6% del total i el 50,8% de les queixes per fets il·legals.

Les lleis autonòmiques de normalització i funció pública solen preveure obligacions del sector públic pel que fa a la difusió i promoció del català i creen obligacions en els treballadors. Entre aquestes obligacions hi ha el requisit generalitzat de ser competents en català, vigent a Catalunya des de 1998 i en els altres territoris

Gràfic 20: Queixes segons l'incompliment legal, si n'hi ha (2021)



més recentment. Aquestes lleis són desenvolupades, complementades i concretades per als municipis per la normativa de caràcter local, aprovada pels plens municipals. La vulneració d'aquest conjunt de normes de normalització va generar l'any 2021 el 21,4% de les queixes totals i el 35,5% de les 1.196 denunciadores de fets il·legals.

La legislació estatal de funció pública i del sistema judicial proclama el dret dels ciutadans d'usar les llengües oficials de cada territori amb l'administració i amb l'administració de justícia. També crea un deure vague dels treballadors públics de "garantir" aquest dret. L'any 2021, el 3,7% i el 6,1% de les relacionades amb vulneracions de la legislació.

Finalment, la normativa educativa i universitària la vulneració de la qual va generar queixes es concretava bàsicament en la Llei d'Educació de Catalunya, que fins a 2022 preveia la vehicularitat general del català, i l'Estatut d'Autonomia, que a l'article 35.5 garanteix el dret d'alumnes i professors de fer servir la llengua oficial de la seva elecció tant oralment com per escrit. L'any 2021 el 2,3% de les queixes i el 3,8% de les queixes per fets que vulneraven la legislació tenien relació amb aquestes normes.

Finalment, l'any 2021 el 2,3% de les queixes i el 3,8% de les que tenien relació amb fets il·legals feien referència a normes diferents de les esmentades.

Les institucions, organitzacions i empreses amb més queixes

Com en els anys anteriors, el 2021 alguns organismes públics i entitats privades van generar una quantitat de queixes desproporcionada. El 2021, els 15 organismes o serveis públics que van generar més queixes van acumular el 61,1% de les del sector públic (541 de 885). El 2020 havien estat el 53,6% (260 de 485). El 2021, les 15 entitats privades que van generar més queixes van acumular el 19,8% de les del sector privat (217 de 1098). El 2020, havien estat el 21,3% (174 de 818). La diferència de pes percentual de les entitats més queixes en funció del sector es deu, amb tota probabilitat, a la pluralitat i diversitat molt més gran d'actors i agents en el món privat, encara més si s'agrupen, com s'ha fet en aquest report, alguns dels principals serveis públics en els departaments respectius (i no s'han separat, per tant, en funció de l'organisme, entitat pública o oficina concrets).

Probablement, la raó de l'augment de pes percentual de les 15 entitats del sector públic generadores de més queixes sobre el total de les queixes d'aquest sector es deu a la campanya d'universitats de Plataforma per la Llengua de què s'ha parlat reiteradament en aquest report. La bústia en línia que l'entitat va posar a disposició dels estudiants en el marc d'aquesta campanya va ser la porta d'entrada d'una gran quantitat de queixes que altrament no s'haurien formulat, queixes que per la seva naturalesa es concentraven contra unes poques institucions. L'impacte d'aquesta campanya ha aconsellat que el report de 2021 llisti les 20 institucions públiques més generadores de queixes i no pas les 10 primeres com en els anys anteriors. En canvi, en el cas de les empreses privades, s'ha mantingut la llista de les 10 primeres.

Malgrat la campanya d'universitats, la primera institució pública en nombre de queixes el 2021 va continuar essent el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, amb 128 queixes, el 14,5% de les del sector públic. L'any anterior el Departament de Salut català havia generat 52 de les 485 queixes del sector públic, el 10,7%. El 2019 havia generat 28 de les 228 queixes d'aquest sector, el 12,3%, i el 2018 28 de 212, el 13,2%. Aquests percentatges, similars any rere any malgrat l'augment sostingut de queixes, són especialment preocupants tractant-se d'un servei públic de gran importància en el qual, a més, existeix normativa que obliga els treballadors a acreditar el coneixement del català i que preveu la plena presència d'aquesta llengua en la documentació i la retolació. Malgrat aquesta situació legal, ja fa anys que és perceptible la relaxació en els criteris de contractació del personal pel que fa a la llengua. Aquesta relaxació no només deu afectar l'atenció oral (l'aspecte més directe i important, amb més impacte sobre els parlants i sobre la salut de la llengua) sinó també el paisatge lingüístic dels centres sanitaris. Cal fer notar, en aquest punt, que els serveis sanitaris balear i valencià van aparèixer també al top 20 del rànquing de queixes del sector públic: el Servei de Salut de

Informe de queixes lingüístiques de 2021

les Illes Balears va quedar en novena posició amb 24 queixes (2,7%) i la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública de la Comunitat Valenciana en desena amb 23 (2,6%).

La segona i la tercera institució públiques amb més queixes el 2021 van ser la Universitat Autònoma de Barcelona i la Universitat de Barcelona, amb 59 (6,7%) i 48 (5,4%), respectivament. El 2020 havien quedat en cinquena i vuitena posició, amb 17 (3,5%) i 11 (2,3%) queixes, respectivament. En sisè i setè lloc al 2021 van quedar la Universitat Pompeu Fabra (34 queixes) i la Universitat Politècnica de Catalunya (32 queixes), en catorzè lloc la Universitat Oberta de Catalunya (17 queixes), en setzè lloc la de Lleida (8 queixes) i en divuitè la de València (7 queixes).

El Departament d'Educació de Catalunya, que el 2020 havia quedat en segon lloc amb 44 queixes i el 9,1% de les del sector públic, el 2021 es va veure desplaçat fins al quart lloc i va reunir 39 queixes i el 4,4% de les del sector públic. En general, les queixes contra el Departament d'Educació feien referència a l'ús del castellà com a llengua vehicular a les escoles i instituts. El 2021 en cinquè lloc va quedar la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, amb 38 queixes i el 4,3% del total de les del sector públic. El 2020 la Corporació havia generat 21 queixes, el 4,3% de les del sector públic, el mateix percentatge que el 2021. Les queixes contra la "Corpo" solien ser per la percepció que s'hi utilitzava excessivament el castellà o que el català que s'hi sentia era de mala qualitat.

Taula 3: Institucions públiques que van rebre més queixes el 2021

Institució		Queixes
1	Departament de Salut de Catalunya	128
2	Universitat Autònoma de Barcelona	59
3	Universitat de Barcelona	48
4	Departament d'Educació de Catalunya	39
5	CCMA	38
6	Universitat Pompeu Fabra	34
7	Universitat Politècnica de Catalunya	32
8	Ajuntament de Barcelona	26
9	Servei de Salut de les Illes Balears	24
10	Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública de la Comunitat Valenciana	23
11	Cuerpo Nacional de Policía	21
	Renfe / Adif	21
13	Correos	18
14	Universitat Oberta de Catalunya	17
15	Transports Metropolitans de Barcelona	13
16	Agència Tributària estatal	8
	Universitat de Lleida	8
18	AENA	7
	Cos de Mossos d'Esquadra	7
	Universitat de València	7

Al marge de les institucions i organismes ja citats, cal esmentar que l'Ajuntament de Barcelona va quedar en setena posició el 2021 en el rànquing del sector públic (26 queixes, 2,9%), que la policia estatal i el servei ferroviari estatal de Renfe i Adif van empatar en onzena posició (21 queixes cadascun, 2,4%), que el servei postal estatal de Correos va quedar tretzè (18 queixes, 2,0%), que Transports Metropolitans de Barcelona va quedar quinzè (13 queixes, 1,5%), que l'Agència Tributària estatal va quedar setzena empatada amb la Universitat de Lleida (8 queixes, 0,9%) i que el servei aeroportuari estatal AENA i el cos de policia autonòmica de Catalunya dels Mossos d'Esquadra van empatar amb la Universitat de València en divuitena posició (7 queixes, 0,8%).

Pel que fa al sector privat, com ja s'ha dit, les queixes estan distribuïdes entre moltes més entitats que no pas el sector públic: el 2021 les quinze primeres en queixes representaven el 19,8% del total de les del sector. Amb tot, hi ha empreses que són al capdamunt de la classificació any rere any. És el cas de TripAdvisor, la plataforma digital per a reservar allotjament, restaurants i activitats i per valorar-ne l'experiència. Entre 2015 i 2021 aquesta empresa va quedar en primera posició en el rànquing de queixes cada any amb l'excepció de 2019, quan una problemàtica conjuntural a la pàgina web de la multinacional sueca de venda d'immobiliària IKEA la va relegar a la segona posició. El 2021, TripAdvisor va generar 32 queixes, el 2,9% de les 1.098 de les del sector privat. El 2020 en va generar 27, el 3,3% de les 818 del sector privat d'aquell any. El 2019 el percentatge havia estat del 5,4% (tot i que va quedar en segona posició), el 2018 del 6,7%, el 2017 del 5,4%, el 2016 del 8,4% i el 2015 del 5,1%. Les queixes contra aquesta empresa són pràcticament sempre per les mateixes raons: la plataforma censura els comentaris i valoracions dels usuaris en català i no té la interfície disponible en aquest idioma. Tot i que Plataforma per la Llengua ha reclamat durant anys a TripAdvisor que modifiqui la seva política discriminatòria, l'empresa s'ha negat a fer-ho.

El 2021 les altres nou empreses del top 10 de queixes van ser Adeslas (21 queixes), Endesa i les seves dependents (20), Caixabank (19), el Grup Quirón (15), Movistar (15), Amazon (14), Securitas Direct (14), Google (7) i Leroy Merlin (7). El cas de Grup Quirón és potser el més destacable, atès que en el passat no generava tantes queixes. Durant el 2021 molts usuaris van quedar insatisfets amb el grup sanitari privat pel seu tractament del català en diversos àmbits: l'oralitat, l'atenció telefònica, la documentació, la retolació interna i, fins i tot, els procediments interns del grup. Aquest canvi sobtat no té una explicació clara, per bé que sovint s'apel·la a la propietat madrilenya del grup, fins i tot en respostes de l'empresa mateixa a les queixes dels usuaris.

Taula 4: Organitzacions privades que van rebre més queixes el 2021

	Institució	Queixes
1	TripAdvisor	32
2	Adeslas	21
3	Endesa, Energía XXI, e-distribución	20
4	Caixabank	19
5	Grup Quirón	15
	Movistar	15
7	Amazon	14
	Securitas Direct	14
9	Google	7
	Leroy Merlin	7

Conclusions

L'increment en la notorietat de Plataforma per la Llengua i de la seva incidència en el debat públic la darrera dècada ha anat acompanyat d'un augment molt notable en la utilització dels ciutadans del servei de queixes de l'entitat. L'increment en les queixes es comença a notar l'any 2016, quan s'inicia una dinàmica de creixement exponencial. Si les queixes van ser 395 aquell any, el següent van ser 431, el 2018 van ser 570, el 2019 725, el 2020 1.303 i finalment el 2021 1.983. És un augment del 402,0% en sis anys. Aquestes dades, a més d'indicar que la població coneix més Plataforma per la Llengua, també parla de la situació del català. Com a mínim, les dades expliquen que la normalització de la llengua no és un procés acabat, que molts ciutadans encara troben problemes per utilitzar-lo amb normalitat, que encara és absent de molts àmbits i espais, que en molts casos una altra llengua ocupa, als territoris en què tradicionalment s'ha parlat, el rol que havia tingut històricament de llengua comunitària i general.

Un altre element que indica la incompletesa del procés de normalització lingüística és la mateixa naturalesa de les queixes. Les queixes que rep Plataforma per la Llengua any rere any repeteixen patrons determinats que en la majoria de casos mostren que el català no té el mateix estatus i rol que tenen el letó a Letònia o el francès al Quebec, el castellà a Castella o l'anglès a Anglaterra. Un restaurant no té la carta en la llengua del territori. Un metge diu a un pacient autòcton que si parla en la seva llengua no l'atendrà. A la televisió pública, que té entre els seus principis el foment de la llengua pròpia del país, s'hi sent constantment una llengua que no l'és. Un Ajuntament no ofereix les formacions en la llengua nativa. Són tots ells casos recurrents en les queixes que rep Plataforma per la Llengua i indiquen una situació de minorització, subordinació, desplaçament i substitució del català al seu propi territori.

En tercer lloc, les dades permeten afirmar que la minorització del català no se circumscriu exclusivament a l'àmbit privat, al món de l'empresa i del consum. Les administracions públiques generen cada any entre un 30 i un 40% de les queixes que arriben a Plataforma per la Llengua. L'Estat espanyol, on es generen la pràctica totalitat de les queixes, s'ha articulat històricament sobre la base d'un nacionalisme de caire supremacista castellà. Aquest nacionalisme entén que la llengua d'una part dels ciutadans de l'Estat, el castellà, és qualitativament diferent de les altres, que és la "llengua común" de tots els ciutadans, i que mereix un reconeixement en drets i en estatus simbòlic superior. L'ordenament jurídic actual està profundament condicionat per aquestes idees i crea un terreny de joc inclinat a favor del castellà, tant en l'àmbit estrictament públic com també en les relacions de consum. Al mateix temps, l'ideari supremacista castellà va més enllà de la legislació positiva i condiciona el comportament tant de molts treballadors públics i cossos de funcionaris com de la població en general. El 2021 6 queixes de cada 10 denunciaven fets que contravenien la legislació vigent, una xifra similar als anys anteriors. Les queixes generades per l'actuació de les administracions, tant l'estatal, com l'autonòmica, com la local, tenien relació amb actuacions il·legals al voltant de 3 vegades de cada 4. Tant la desigualtat de base legal com la que va més enllà de la legislació generen descontentament entre els parlants minoritzats i expliquen la continua producció de queixes.

Una altra observació és que la situació d'anormalitat lingüística és present a tots tres grans territoris del domini lingüístic català, Catalunya, el País Valencià i les Illes Balears, tots ells a l'Estat espanyol (també és present, és clar, als territoris petits i fora de l'Estat espanyol, però generen una quantitat negligible de queixes). L'ordenament jurídic bàsic és igual per a tots tres grans territoris i tots estan subjectes al mateix nacionalisme supremacista castellà. Malgrat això, els tres territoris tenen una història política i social significativament diferent i la manera de reaccionar davant d'aquesta pressió legal i ideològica no és idèntica. Concretament, durant el segle XIX Catalunya va desenvolupar un nacionalisme alternatiu al dominant que discutia la supremacia de Castella i del castellà, un nacionalisme alternatiu que va esdevenir intel·lectualment hegemònic entre els catalans. Els altres grans territoris no van tenir un moviment de dimensions i èxit similar i la diglòssia i la subordinació i residualització de la llengua pròpia ha estat menys combatuda. Als tres territoris, per tant, hi ha diferents graus de consciència del problema i això afecta directament en la formulació de queixes.

Al mateix temps, els territoris de llengua catalana han estat subjectes els darrers segles a un procés de disgregació que ha enfortit les identitats privatives i ha dificultat els projectes i iniciatives comuns. Això, juntament amb el punt

anterior, explica que any rere any al voltant del 90% de les queixes enviades a Plataforma per la Llengua, una entitat fundada a Barcelona i amb seu principal en aquesta ciutat, proveniu de Catalunya, un territori que aplega tan sols el 55% de la població del domini lingüístic. Per altra banda, dins de Catalunya les queixes no estan tampoc distribuïdes de manera proporcional a la població de cada comarca. La tendència més clara i constant al llarg dels anys és la sobrerrepresentació de Barcelona i, per extensió, la seva comarca: amb una població d'al voltant del 30%, el Barcelonès tenia el 45,3% de les queixes el 2021, el 43,9% el 2020 i el 51,4% el 2019. Aquesta gran sobrerrepresentació es pot explicar en part per la tradició activista i reivindicativa de Barcelona, una urbs amb una societat civil molt robusta, i també per l'efecte capitalitat, que fa que s'hi acumulin seus d'institucions i d'empreses privades. Aquest segon factor explicatiu sembla quedar confirmat pel fet que els districtes de Ciutat Vella i l'Eixample, els més centrals, estan al seu torn molt sobrerrepresentats en la generació de queixes si es pren el conjunt de la ciutat com a referència.

Si es classifiquen els fets que denuncien les persones que presenten queixes per la forma que prenen, pels patrons que tenen, els més repetits any rere any són els que tenen relació amb l'atenció oral o escrita. El 2021 el 38,2% de les queixes era per l'atenció rebuda, el 2020 havia estat el 33,8% i el 2019 el 41,1%. Aparentment, la pandèmia de COVID-19 va reduir les queixes d'aquest àmbit concret, atès que es van reduir les interaccions directes, però malgrat això aquest àmbit va ser el més generador de queixes també aquell any. El segon àmbit en importància al llarg dels darrers anys ha estat el de les pàgines i els serveis en línia, amb el 13,9% el 2021, el 22,9% el 2020 i el 15,9% el 2019. Inversament, sembla que aquest àmbit va veure's inflat en queixes per l'impacte del coronavirus. A més distància en la generació de queixes van quedar l'àmbit de la informació fixa i la megafonia (empatat en tercer lloc el 2021, en tercer lloc en solitari el 2020 i en quart el 2019) i la llengua del producte (empatat en tercer lloc el 2021, en quart lloc el 2020 i en tercer en solitari el 2019).

En aquest punt cal fer notar que el 2021 van augmentar molt les queixes relacionades amb les universitats, per causa d'una campanya de Plataforma per la Llengua de denúncia de la vulneració de drets lingüístics i l'empitjorament en la política lingüística d'aquestes institucions. Això va fer aconsellable d'incorporar en aquest report un nou àmbit, el del canvi de llengua d'una assignatura, per poder analitzar de manera més detallada la gran quantitat de queixes universitàries (en general, en les universitats les queixes van ser per aquesta raó o directament per la poca oferta de partida d'assignatures en català). Les queixes per canvi de llengua d'una assignatura van representar el 2021 el 5,2% del total.

Convé assenyalar que com en els anys anteriors al voltant del 60% de les queixes les van presentar homes. Això indica que el gènere és un factor condicionador de primer ordre en la formulació de les queixes. És probable que l'element determinant sigui l'educació diferenciada que han rebut tradicionalment homes i dones i els valors que els rols tradicionals han promogut en cada gènere: més foment de la participació pública en els homes i més relegació a les cures i assumptes privats en les dones. Per altra banda, també cal remarcar que el 2021 la meitat de les queixes van arribar a Plataforma per la Llengua per via del formulari de queixes que hi ha a la seva pàgina web i que una quarta part més van arribar-hi per correu electrònic. Addicionalment, el telèfon i la nova bústia universitària, un formulari específic impulsat en el marc de la campanya d'universitats, van generar cadascun una mica menys d'una queixa de cada deu. La comunicació presencial i els altres mitjans de queixa van tenir una incidència marginal.

Les queixes per fets succeïts en el sector públic van acumular-se en uns pocs departaments i serveis: el 2021 els 15 primers van generar-ne el 61,1%, una xifra superior a la de l'any anterior, quan havia estat el 53,6%, percentatge ja prou significatiu. Amb tota probabilitat, en l'augment en el pes proporcional dels primers de la llista hi ha jugat un paper important la campanya d'universitats, que ha dut alguns d'aquests centres d'educació terciària als primers llocs de la classificació. El Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya va repetir primera posició el 2021, amb el 14,5% de les queixes (el 2020 havia estat el 10,7% i el 2019 el 12,3%), però en segona i tercera posició van quedar la Universitat Autònoma de Barcelona, amb el 6,7% de les queixes del sector públic (el 2020 havia estat el 3,5%), i la Universitat de Barcelona, amb el 5,4% (el 2020 havia estat el 2,3%). La Universitat Pompeu Fabra, la Politècnica de Catalunya, la Universitat Oberta de Catalunya, la Universitat de Lleida i la de València van quedar totes elles entre els 20 actors del sector públic més generadors de queixes.

En el sector privat, més variat, les queixes van estar distribuïdes entre més subjectes generadors. El 2021 les 15 entitats privades més generadores de queixes van produir-ne el 19,8%, una xifra semblant al 21,3% de 2020. Com tots els anys menys 2019, TripAdvisor va ser l'empresa més generadora de queixes amb 32, el 2,9% de les del sector privat. Per

darrere seu van quedar Adeslas, Endesa, Caixabank, el Grup Quirón, Movistar, Amazon, Securitas Direct, Google i Leroy Merlin. El cas del Grup Quirón és rellevant perquè és el primer cop que apareix al rànquing (15 queixes). Els motius pels quals els usuaris d'aquest grup sanitari presentaven queixes a Plataforma per la Llengua eren variats i això sembla indicar un empitjorament generalitzat en la política lingüística de Quirón.

La constatació recollida en aquestes pàgines que el català és lluny d'estar normalitzat i que això genera descontentament entre els seus parlants hauria d'impulsar els governs que volen representar-los a revisar les normes i les pràctiques que posen obstacles a la consecució d'aquest objectiu. Idealment, això s'hauria de concretar en un desmantellament de l'ordenament jurídic supremacista castellà que és actualment vigent a l'Estat espanyol. En absència d'això, i malgrat que sempre seran insegures i probablement insuficients, caldria que els governs impulsessin noves normes que garantissin la igualtat amb el castellà i els drets lingüístics allà on estan reconeguts i que els instaressin en aquells àmbits en què encara no ho estan i és factible de fer-ho. Al mateix temps, la societat civil ha de prendre consciència del problema de la subordinació, minorització i substitució lingüística i pressionar tant el sector públic com els proveïdors privats de béns i serveis perquè respectin els drets lingüístics dels catalanoparlants i perquè tractin la llengua catalana com la pròpia i societària dels territoris on s'ha parlat tradicionalment. La presentació de queixes a Plataforma per la Llengua és una via per aplicar pressió, atès que l'entitat ajuda a fer-les arribar a coneixement de les autoritats i dels mateixos vulneradors. El report anual de queixes de l'entitat també vol servir aquest objectiu, a més del d'augmentar la consciència mateixa del problema entre els parlants. La consciència és el motor indispensable de qualsevol canvi social i el manteniment i pervivència del català en necessiten un.

Annexos

Annex 1. Queixes a les comarques de Catalunya i índexs de representativitat sobre la població

En aquest annex el lector pot trobar-hi una taula amb el nombre de queixes i l'índex de representativitat sobre el conjunt de cadascuna de les 41 comarques catalanoparlants de Catalunya, a més de l'Aran i de la ciutat de Barcelona. L'índex de representativitat s'ha calculat dividint el percentatge de queixes atribuïble a cada comarca catalanoparlant sobre el total de queixes de Catalunya amb comarca coneguda pel percentatge de població de la comarca en qüestió sobre el total de població de les comarques catalanoparlants a 1 de gener de 2021. Un índex superior a 1 indica que la comarca en qüestió està sobrerrepresentada pel que respecta a les queixes, un índex inferior que està infrarepresentada. Per raons evidents, a les files corresponents a l'Aran i Barcelona no s'hi ha inclòs índexs. Les dades poblacionals estan extretes de la pàgina web de l'Institut d'Estadística de Catalunya, concretament de les seccions «[Població a 1 de gener. Comarques i Aran, àmbits i províncies](#)» i «[El municipi en xifres. Barcelonès. Barcelona](#)».

	Queixes		Població		Índex repr.	Canvi respecte del 2020
	Absolutes	%	Absoluta	%		
Alta Ribagorça	0	0,0%	3.972	0,1%	0	-12
Alt Urgell	3	0,2%	20.240	0,3%	0,7	-0,3
Cerdanya	7	0,4%	19.107	0,2%	2	+1
Pallars Jussà	0	0,0%	12.994	0,2%	0	-1
Pallars Sobirà	3	0,2%	7.099	0,1%	2	-1
Vall d'Aran	0	-	10.265	-	-	-
Alt Pirineu (sense l'Aran)	13	0,8%	63.412	0,8%	1	-0,9

	Queixes		Població		Índex repr.	Canvi respecte del 2020
	Absolutes	%	Absoluta	%		
Baix Llobregat	107	6,6%	828.732	10,7%	0,6	-0,2
Barcelonès	739	45,3%	2.283.173	29,5%	1,5	0
(Barcelona)	687	42,1%	1.636.732	21,2%	2,0	+0,2
Maresme	81	5,0%	455.504	5,9%	0,8	-0,2
Vallès Occidental	184	11,3%	938.516	12,1%	0,9	0
Vallès Oriental	56	3,4%	415.491	5,4%	0,6	0
Àmbit Metropolità	1167	71,6%	4.921.416	63,7%	1,1	0
Alt Camp	7	0,4%	45.198	0,6%	0,7	+0,2
Baix Camp	26	1,6%	196.718	2,5%	0,6	-0,3
Conca de Barberà	7	0,4%	19.990	0,3%	1,3	+1
Priorat	4	0,2%	9.223	0,1%	2	+2
Tarragonès	40	2,5%	264.320	3,4%	0,7	0
Camp de Tarragona	84	5,2%	535.449	6,9%	0,8	0
Alt Empordà	22	1,3%	140.429	1,8%	0,7	-0,2
Baix Empordà	24	1,5%	135.555	1,8%	0,8	-0,4
Garrotxa	9	0,6%	58.100	0,8%	0,8	+0,2
Gironès	60	3,7%	191.798	2,5%	1,5	+0,3
Pla de l'Estany	4	0,2%	32.673	0,4%	0,5	0
Ripollès	3	0,2%	25.352	0,3%	0,7	0
Selva	16	1,0%	172.416	2,2%	0,5	0
Comarques Gironines	138	8,5%	756.323	9,8%	0,9	0
Bages	36	2,2%	179.770	2,3%	1	0
Berguedà	13	0,8%	40.009	0,5%	1,6	+0,6
Moianès	3	0,2%	14.110	0,2%	1	+0,5
Osona	23	1,4%	162.499	2,1%	0,7	+0,1
Solsonès	1	0,1%	13.897	0,2%	0,5	-0,5
Catalunya Central	76	4,7%	410.285	5,3%	0,9	+0,1
Alt Penedès	20	1,2%	110.502	1,4%	0,9	0
Anoia	8	0,5%	124.399	1,6%	0,3	-0,6
Baix Penedès	8	0,5%	110.086	1,4%	0,4	0
Garraf	46	2,8%	152.192	2,0%	1,4	+0,4
Penedès (amb tota l'Anoia)	82	5,0%	497.179	6,4%	0,8	0
Garrigues	6	0,4%	19.085	0,2%	2	+1
Noguera	9	0,6%	38.649	0,5%	1,2	+0,4
Pla d'Urgell	4	0,2%	37.532	0,5%	0,4	+0,2
Segarra	2	0,1%	23.028	0,3%	0,3	-0,7
Segrià	33	2,0%	208.510	2,7%	0,7	+0,1
Urgell	5	0,3%	37.235	0,5%	0,6	+0,2
Ponent	59	3,6%	364.039	4,7%	0,8	+0,2

	Queixes		Població		Índex repr.	Canvi respecte del 2020
	Absolutes	%	Absoluta	%		
Baix Ebre	3	0,2%	78.953	1,0%	0,2	-0,1
Montsià	7	0,4%	69.494	0,9%	0,4	0
Ribera d'Ebre	1	0,1%	21.641	0,3%	0,3	-0,4
Terra Alta	1	0,1%	11.302	0,1%	1	0
Terres de l'Ebre	12	0,7%	181.390	2,3%	0,3	-0,1
Catalunya	1631 (de 1785)	100 %	7.729.493	100%	1	0

*Sense l'Aran ni «comarca desconeguda»

Annex 2. Queixes als districtes de Barcelona i índexs de representativitat sobre la població

Aquest annex ofereix al lector una relació de les queixes per fets succeïts a la ciutat de Barcelona classificades per districtes. De la mateixa manera que en l'annex anterior, s'ofereix el nombre de queixes atribuïbles a cada districte, el seu pes percentual sobre el total de queixes de la ciutat amb districte identificable, el total de població del districte a 2021, el seu pes percentual sobre la població total de la ciutat el mateix any i l'índex de representació que li correspon. L'índex de representació novament és el resultat de dividir el percentatge de queixes pel percentatge de població. Un índex superior a 1 comporta que el districte està sobrerrepresentat en la producció de queixes i un d'inferior a 1 que està infra-representat. Les dades poblacionals han estat extretes de la pàgina web oficial [«Padró municipal d'habitants. Ampliació de resultats de la població estrangera. Població estrangera per districtes»](#), de l'Institut d'Estadística de Catalunya (tot i la referència a la població estrangera, el portal en qüestió ofereix també la població total dels districtes i de la ciutat).

	Queixes		Població		Índex repr.	Canvi respecte del 2020
	Absolutes	%	Absoluta	%		
Ciutat Vella	64	12,0%	105.829	6,5%	1,8	-0,1
Eixample	153	28,7%	264.353	16,2%	1,8	0
Sants-Montjuïc	37	6,9%	184.367	11,3%	0,6	0
Les Corts	25	4,7%	80.577	4,9%	1,0	-0,9
Sarrià - Sant Gervasi	80	15,0%	147.434	9,0%	1,7	+0,8
Gràcia	58	10,9%	121.438	7,4%	1,5	0
Horta - Guinardó	37	6,9%	172.199	10,5%	0,7	-0,1
Nou Barris	5	0,9%	171.883	10,5%	0,1	-0,1
Sant Andreu	16	3,0%	150.407	9,2%	0,3	-0,2
Sant Martí	59	11,0%	238.245	14,6%	0,8	+0,3
(Districte desconegut)	153	-	-	-	-	-
Barcelona	534 (sobre 687)	100%	1.636.732	100%	1	0

*Sense «districte desconegut»

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català