



El català només és present en un terç de les comunicacions de les operadores de telecomunicacions

La Generalitat condicionarà la contractació de serveis de telecomunicacions a l'ús de la llengua catalana

Només tres de les catorze empreses analitzades superen el 50% de les comunicacions en la nostra llengua

Les operadores de telecomunicacions només fan servir el català en un 37% de les seves comunicacions, tant internes com externes i orals o escrites, segons es desprèn dels resultats de l'estudi "Els usos lingüístics a les operadores de telecomunicacions", que han presentat avui el secretari de Telecomunicacions i Societat de la Informació, Oriol Ferran, i el secretari de Política Lingüística, Miquel Pueyo.

L'estudi, encarregat pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) i elaborat per la consultora DEP amb el suport de la Secretaria de Política Lingüística, aporta els resultats a partir d'entrevistes personals, l'observació visual i les dades documentals (factures, contractes, publicitat...).

Les empreses avaluades han estat Telefónica, Al-Pi, Abertis, Iberbanda, British Telecom, T-Systems, Neo-Sky, Telefónica Mòviles, Colt Telecom, Jazztel, Auna, Amena, Ya.com i Albura. Vodafone no ha respost a l'estudi.

Només una de les operadores analitzades s'adequa totalment a la legislació lingüística catalana i, de mitjana, les operadores només s'hi han adaptat en un 60%.

D'altra banda només quatre de les catorze empreses analitzades superen el 50% de les seves comunicacions en català. L'operadora Al-pi, especialitzada en serveis de telecomunicacions a empreses, és la que obté la nota més alta amb un 79% de les comunicacions en català.

En general, es detecta un ús baix del català ja que en cap dels 37 aspectes controlats la proporció d'ús del català supera el 90% i només en un, en les

comunicacions a institucions, la proporció d'ús del català està per sobre del 85%. L'ús del català en les comunicacions externes i orals és superior a l'assolit en les comunicacions internes i escrites.

Tot i les dades percentuals cal tenir en compte que el pes de cada operadora és diferent en funció del tipus de mercat al qual s'adreça i pel volum de clients del qual disposa. Dels resultats de l'estudi s'extreu que dues de les catorze operadores representen el 70% de les comunicacions del sector de manera que si utilitzessin majoritàriament o sempre el català la situació de la nostra llengua milloraria notablement en aquest àmbit.

Què diu la llei?

La Llei 1/1998, de política lingüística, diu que tothom pot expressar-se, ser atès i emprar el català lliurement i en qualsevol àmbit sense poder ser discriminat per aquest fet.

En relació amb els documents civils i mercantils, les empreses han d'estar a disposició immediata de lliurar en exemplars separats en català i castellà els contractes d'adhesió, normats, contractes amb clàusules tipus o amb condicions generals.

Així mateix les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen llur activitat a Catalunya han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors en català, mentre que la senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix i els documents d'oferta de serveis per a les persones usuàries i consumidores dels establiments oberts al públic han d'ésser redactats, almenys, en català. A més a més les empreses i les entitats públiques o privades que ofereixen serveis públics han d'emprar el català en la retolació, les notificacions escrites i les comunicacions, incloses les comunicacions megafòniques, les factures i els altres documents de tràfic.

L'incompliment de les exigències legals en matèria de política lingüística es sanciona amb el règim que estableix la Llei 1/1990, de 8 de gener, sobre disciplina de mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris.

El català, condició per a la contractació pública dels serveis de telecomunicacions

A banda de sensibilitzar i donar a conèixer l'estudi a les operadores, la Generalitat de Catalunya elaborarà dos informes, un sobre la situació dels usos lingüístics i l'adequació de la Llei de política lingüística i un altre sobre els aspectes juridicolingüístics de la contractació pública dels serveis de telecomunicacions.

D'altra banda la Secretaria de Política Lingüística elaborarà un catàleg de recursos lingüístics i de serveis per al sector de les telecomunicacions i a cada operadora en particular, i la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació realitzarà un informe en què es prevegin els nous avenços tecnològics en l'àmbit dels productes i els serveis que poden oferir les

operadores de telecomunicacions per a preveure-hi l'ús de la llengua catalana.

Finalment l'Oficina de Garanties Lingüístiques farà un seguiment en el compliment de la legislació i en l'increment de l'ús del català en el sector de les telecomunicacions.

Com actuar davant la vulneració dels drets lingüístics

Els ciutadans que vegin vulnerats els drets que té reconeguts per la llei en relació amb el català en la seva relació amb les empreses poden presentar queixes i denúncies adreçant-se a:

Atenció ciutadana: 012

Agència Catalana del Consum (ACC)

93.484.93.00 – 93.556.60.10

<http://www.consumcat.net/>
consum@consumcat.net

Serveis Territorials del Departament de Comerç, Turisme i Consum

Girona Tel. 972 94 01 00

Lleida Tel. 973 72 80 00

Tarragona Tel. 977 25 17 17

Terres de l'Ebre Tel. 977 44 93 33

Oficina de Garanties Lingüístiques <http://www6.gencat.net/llengcat/ogl/>

Barcelona

Tel. 935 671 074 oglbarcelona.presidencia@gencat.net

Tarragona

Tel. 977 236 559 ogltarragona.presidencia@gencat.net

Girona

Tel. 972 225 417 oglgirona.presidencia@gencat.net

Tortosa

Tel. 977 448 070 oglterresdelebre.presidencia@gencat.net

Lleida

Tel. 973 030 499 oglleida.presidencia@gencat.net

21 de juliol de 2005

Dades rellevants sobre presència del català en les comunicacions de les operadores de telecomunicacions

- Només el **37%** de les comunicacions es fan en català
- Només **1** operadora s'adequa totalment a la legislació.
- De mitjana, les operadores només s'han adaptat en un **60 %** a la legislació.
- Només **4** de les **14** operadores superen el **50 %** de les comunicacions en català.
- Al-pi, especialitzada en serveis a empreses, obté la nota més alta amb un **79 %**.
- En cap dels 37 aspectes controlats la proporció d'ús del català supera el **90 %**. (Comunicacions a institucions **85 %**)
- L'ús del català en les comunicacions externes i orals és superior a l'assolit en les comunicacions internes i escrites.
- **2** de les **14** operadores representen el **70 %** de les comunicacions del sector.
- En la imatge i retolació interior es supera al **50 %**.
- No hi ha cap element amb una proporció d'ús de català superior al **40 %** en la documentació d'ús extern.
- Comunicació oral externa **53,4 %**.
- Atenció personalitzada telefònica **44 %**.

Llengua del contestador automàtic **25 %**.

DURSI-STSI

Passeig de Gràcia, 11 esc.B 6è-2a 08007 Barcelona

Telf. centraleta. (+34) 93.363.83.60 ext. 613

Telf. directe (+34) 93.363.83.64

comunicacio.stsi.dursi@gencat.net