



**Generalitat  
de Catalunya**

**"Els usos lingüístics a les operadores de  
telecomunicacions"**

*Sr. Oriol Ferran, secretari de Telecomunicacions i Societat de la Informació*

*Sr. Miquel Pueyo, secretari de Política Lingüística*

**21 de juliol de 2005**

## Operadores avaluades

---

Telefónica

AI-Pi

Abertis

Iberbanda

British Telecom

T-Systems

Neo-Sky

Telefónica Móviles

Colt Telecom

Jazztel

Auna

Amena

Ya.com

Albura

**Vodafone no ha respost**



## Dades rellevants

---

- 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 instiucions **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.



## Dades rellevants

---

- 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 %**.



## 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.
- 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.
- 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.



## Què farem?

---

- Sensibilitzar i donar a conèixer l'estudi a les operadores.
- Informe sobre els usos lingüístics i l'adequació de la Llei de política lingüística.
- Informe sobre els aspectes juridicolingüístics de la contractació pública dels serveis de telecomunicacions.
- 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.
- Catàleg de recursos lingüístics i de serveis per al sector de les telecomunicacions i a cada operadora en particular.
- 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

---

**Atenció ciutadana: 012**

**Agència Catalana del Consum Tel. 93.484.93.00 – 93.556.60.10**

**Serveis Territorials del Departament de Comerç, Turisme i Consum**

**Girona Tel. 972 94 01 00**

**Tarragona Tel. 977 25 17 17**

**Lleida Tel. 973 72 80 00**

**Terres de l'Ebre Tel. 977 44 93 33**

**Oficina de Garanties Lingüístiques**

**Barcelona Tel. 935 671 074**

**Girona Tel. 972 225 417**

**Tarragona Tel. 977 236 559**

**Tortosa Tel. 977 448 070**

**Lleida Tel. 973 030 499**





**Generalitat  
de Catalunya**

**"Els usos lingüístics a les operadores de  
telecomunicacions"**

**21 de juliol de 2005**