

**2022**

# **Informe de queixes lingüístiques**

ANÀLISI DE LES QUEIXES ATESES PER PLATAFORMA PER LA  
LLENGUA L'ANY 2022 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 2023  
Barcelona

Amb la col·laboració de:



**Generalitat  
de Catalunya**

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

# Índex

---

<b>Introducció</b>	<b>4</b>
<b>Les queixes lingüístiques</b>	<b>6</b>
El volum de queixes	6
Sector públic i sector privat	7
El territori	9
El sexe	16
El mitjà de formulació de la queixa	17
L'àmbit	17
Les queixes per fets constitutius d'incompliment legal	23
Les institucions, organitzacions i empreses amb més queixes	25
<b>Conclusions</b>	<b>28</b>
<b>Annexos</b>	<b>31</b>
Annex 1. Quantitat de queixes a Catalunya per comarca i índexs de representativitat sobre la població	31
Annex 2. Queixes als districtes de Barcelona i índexs de representativitat sobre la població	33

## Introducció

---

Durant els darrers segles, la llengua catalana ha estat subjecta a un procés de minorització. Aquesta dinàmica no és fruit d'esdeveniments i realitats naturals i espontànies, sinó que respon a la voluntat i l'acció política d'uns estats, l'espanyol, el francès i l'italià, que s'identifiquen amb altres idiomes que privilegien legalment i que malden per estendre arreu dels territoris que controlen. En el cas de l'Estat espanyol, el català és la llengua tradicional de Catalunya, el País Valencià, les Illes Balears i la Franja de Ponent a l'Aragó, però des del segle XVIII el castellà ha rebut un tracte preferent que l'ha fet llengua oficial de tot el territori estatal i que, als territoris catalanoparlants, l'ha dotat d'un gran prestigi, en detriment de la llengua autòctona. A més, els moviments demogràfics del segle XX van portar molts castellanoparlants d'origen a uns territoris catalanoparlants en què el català es trobava legalment subordinat i reprimat, amb la conseqüència que molts van mantenir-se parlant en castellà i l'idioma propi del territori va perdre també la qualitat de llengua d'ús general de la població.

Al mateix temps que les dinàmiques institucionals i socials aprofundien en la minorització del català, la llengua va viure un procés de revalorització i reivindicació per part dels seus parlants. Especialment a Catalunya, però també en menor mesura en altres territoris, el català va recuperar la qualitat de llengua de cultura i de prestigi al tombant del segle XX. Durant el segle següent i fins a l'actualitat, el catalanisme polític ha reivindicat la plena recuperació del català com a llengua d'ús general i en tots els registres i situacions, des de les més quotidianes fins a les més formals. Aquest moviment ha percebut negativament el procés de substitució lingüística impulsat pel poder central espanyol i ha cercat de frenar-lo i revertir-lo, amb arguments de justícia, igualtat entre grups lingüístics, cohesió social i drets dels parlants. Des de la recuperació de l'autonomia política durant la dècada del 1980, els diversos territoris catalanoparlants han reconegut drets als parlants de català fins allà on els ho ha permès un règim encara no plenament igualitari, i també han impulsat mesures de «normalització lingüística», que cerquen revertir, també fins on els és permès, el procés de minorització induït per l'Estat.

El procés de normalització lingüística ha tornat el català a alguns registres i esferes en què feia temps que estava vedat o restringit: l'administració (especialment l'autonòmica i la local), la recerca científica, els mitjans de comunicació de masses o l'escola. A més, el coneixement de la llengua s'ha generalitzat i ha arribat als sectors socials procedents de les darreres immigracions. Amb tot, la llengua no ha recuperat tots els espais ni ho ha fet de manera homogènia i plenament satisfactòria en aquells en què ha millorat. D'altra banda, el coneixement generalitzat del català no ha conduït a una millora en el seu ús social: més aviat, la pressió legal i governativa a favor del castellà, de coneixement obligatori i amb una forta presència institucional i mediàtica, ha conduït a una presència creixent d'aquesta llengua en la vida social.

Les limitacions i mancances del procés de normalització lingüística generen descontentament entre la població catalanoparlant, com també ho fan els problemes concrets que aquestes limitacions i mancances els generen quan volen usar la seva llengua amb normalitat. Per donar resposta a aquest descontentament, Plataforma per la Llengua disposa d'un servei d'atenció a les queixes i consultes lingüístiques. Aquest servei ofereix als parlants assessorament jurídic perquè puguin fer valdre els seus drets reconeguts i també permet a l'entitat impulsar canvis a favor de la normalització del català en la normativa i en les actituds dels actors polítics. El servei ofereix un formulari de queixa, atenció telefònica i assessorament per via del correu electrònic, i també permet la presentació presencial de les queixes i les consultes. L'atenció la presta un equip de professionals especialitzats en diferents camps de la política lingüística, liderat per una tècnica de referència.

El servei d'atenció de queixes genera coneixement sobre els punts febles i les mancances en la normalització de la llengua i en la protecció dels drets lingüístics. Plataforma per la Llengua recull la informació rellevant en una base de dades i elabora anualment un report per analitzar-la. Amb la publicació d'aquest report l'entitat també facilita que les institucions implicades en la normalització i el públic general tinguin accés a aquesta informació i anàlisi.

Pel que fa al públic general, el report cerca especialment de fomentar la consciència lingüística i unes actituds apoderades i sensibles, que afavoreixin la vitalitat del català. En això, el report de queixes comparteix finalitat amb la resta d'informes de l'entitat. Un objectiu prioritari per a la consecució de la normalització lingüística és reformular el debat públic per descolonitzar-lo de les nocions i els plantejaments supremacistes castellans encara imperants, molt lligats al nacionalisme espanyol tradicional. Cal tenir en compte que, tot i l'obertura relativa de la Constitució espanyola del 1978 en matèria lingüística respecte de règims passats més obertament discriminatoris, el sistema actual encara se sustenta sobre la supremacia de la llengua castellana, única oficial del conjunt de l'Estat i de coneixement obligatori generalitzat. Els discursos polítics dels grans partits espanyols estan fortament amarats de les idees supremacistes castellaneres del nacionalisme espanyol, que giren al voltant de la noció que el castellà és «la llengua comuna» de tots els ciutadans, en comptes de la llengua tradicional d'alguns territoris i d'un dels grups lingüístics autòctons, com els altres idiomes de l'estat. Qüestionar i superar aquests marcs antiigualitaris és necessari per avançar cap a la igualtat.

L'informe anual de queixes les classifica des de diversos angles: la seva quantitat i evolució temporal; el territori en què s'han generat; les persones, organismes o empreses que les han generades; si s'han produït en el context d'un servei públic o en les relacions entre privats; la naturalesa concreta dels fets, si fan referència a fets il·legals o no, etc. En els següents apartats es presenten les dades analitzades des d'aquests punts de vista variats i amb l'ajuda de gràfics i taules. Posteriorment, s'ofereixen unes conclusions.

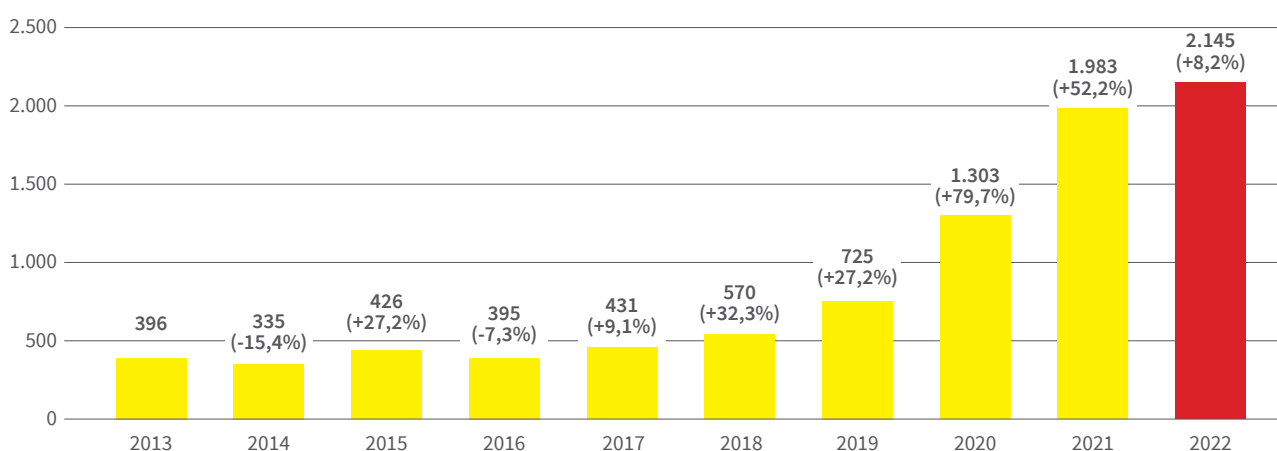
## Les queixes lingüístiques

### El volum de queixes

Des dels seus inicis, Plataforma per la Llengua atén queixes relacionades amb vulneracions dels drets lingüístics reconeguts, amb discriminacions i desigualtats lingüístiques més en general, i amb dèficits en el procés de normalització lingüística. L'any 2011, l'associació va començar a guardar informació sobre aquestes queixes, i a partir del 2013 ho va fer de manera coherent i exhaustiva, a l'efecte d'analitzar les problemàtiques subjacents i de fer-ne informes adreçats al públic general.

La primera qüestió important en l'anàlisi de les queixes rebudes per l'entitat és el volum, la quantitat. En aquest sentit, cal apuntar que, si entre el 2013 i el 2016 la quantitat de queixes va ser estable, al voltant d'unes 400 anuals, a partir del 2016 les queixes han augmentat any rere any. El 2016 van ser-ne 395; el 2017, 431; el 2018, 570; el 2019, 725; el 2020, 1.303; el 2021, 1.983, i el 2022, 2.145. Els dos increments més acusats es van produir el 2020 (un 79,2% més de queixes que l'any anterior) i el 2021 (un 52,2% més). El 2022 s'ha mantingut la tendència al creixement, per bé que molt més suau que els dos anys anteriors: el creixement ha estat del 8,2%.

**Gràfic 1: Queixes ateses entre el 2013 i el 2022**

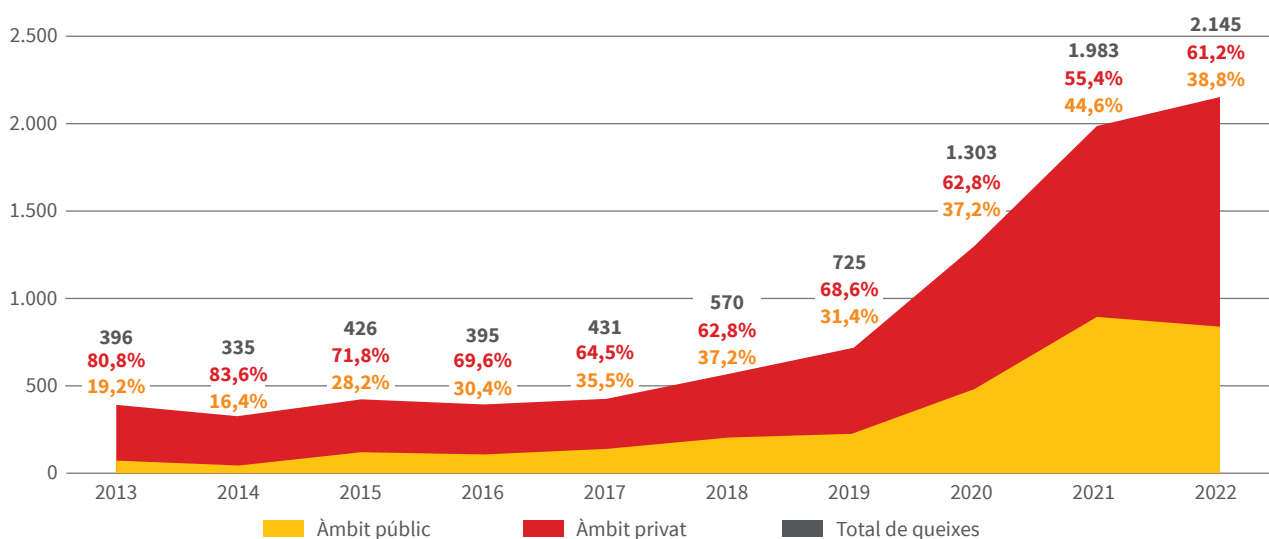


Les raons d'aquest augment sostingut són diverses. Tanmateix, es poden apuntar dues possibles causes principals, que no són independents, sinó que es reforcen mútuament. En primer lloc, Plataforma per la Llengua és molt més coneguda que fa uns anys. Si, com és raonable de pensar, el nombre de socis guarda relació amb la coneixença pública, el fet que l'entitat hagi passat de tenir-ne 2.000, el 2010, a tenir-ne més de 25.000, a final del 2022, indica que moltes més persones coneixen l'entitat i el seu servei d'atenció de queixes. Alhora, la llengua ha pres els darrers anys una centralitat en el debat polític que abans no tenia o que havia perdut. La consciència que el català es troba en una situació d'emergència lingüística s'ha estès entre la població i això facilita que els ciutadans qüestionin situacions, actituds i realitats que abans passaven per normals. Cal dir que la mateixa noció d'emergència lingüística ha estat promoguda per Plataforma per la Llengua i que, per tant, aquesta consciència més gran i aquest qüestionament de la suposada normalitat estan en bona part vinculades a la coneixença més gran de l'entitat i a la capacitat més elevada que té, conseqüentment, d'incidir en el debat públic. Com ja s'ha dit, doncs, tots dos possibles factors darrere de l'augment de les queixes estan entrelligats.

## Sector públic i el sector privat

Una altra dada d'interès especial en l'anàlisi de les queixes lingüístiques és si fan referència a realitats del sector públic o del sector privat. En altres paraules: és d'interès saber quantes queixes es generen en el context dels tractes que tenen els ciutadans amb les administracions i quantes en el context de l'intercanvi comercial i l'ús de bens comercials. Cada any des del 2013 han predominat les queixes relacionades amb el sector privat. A més, les proporcions han tendit a estabilitzar-se: des del 2016, les queixes del sector públic estan en una forquilla entre el 30,4% i el 44,6%, i les del sector privat, lògicament, entre el 55,4% i el 69,6%. El 2022, el 38,8% de les queixes van ser del sector públic, i el 61,2%, del sector privat.

**Gràfic 2: Nombre de queixes ateses entre el 2013 i el 2022 per sector, públic o privat**



Malgrat que el sector públic i el privat són àmbits amb dinàmiques diferents i que en el seu dedins coexisteixen dinàmiques ben diverses –la llengua no es troba en la mateixa situació en l'administració estatal i en la local, o en el cinema i en el comerç minorista–, tant les queixes lingüístiques d'un sector com de l'altre responen en darrera instància a una mateixa problemàtica: el supremacisme lingüístic castellà. Aquest conjunt d'idees, que és part nuclear del nacionalisme espanyol, ha condicionat de manera decisiva el tractament de les llengües per part del poder polític i l'ordenament jurídic espanyols. En el passat, les polítiques lingüístiques espanyoles eren obertament repressives de les llengües diferents del castellà: prohibicions, bandejament del sistema educatiu, desvalorització, exclusió de les institucions. Aquestes polítiques van crear dinàmiques que encara perduren, dinàmiques favorables a l'expansió del castellà i a la minorització de la resta de llengües de l'Estat. El règim jurídic actual, per bé que és menys obertament repressiu, continua vinculat a les nocions del supremacisme lingüístic castellà, estableix una jerarquia entre llengües i manté també inclinat el terreny de joc de manera desfavorable a la pervivència dels idiomes diferents del castellà.

La Constitució espanyola del 1978 estableix que el castellà és l'únic idioma oficial del conjunt de l'Estat, mentre que les altres llengües autòctones només ho poden ser dins dels seus territoris tradicionals i si són reconegudes per un estatut d'autonomia. Això fa que les institucions generals, pràcticament sempre radicades a Madrid, s'expressin en castellà exclusivament i que puguin rebutjar les comunicacions i els escrits en altres idiomes. L'Administració General de l'Estat s'escuda en aquest article per exigir el coneixement del castellà a tots els seus treballadors i per a exemptar-los pràcticament tots de l'obligació de saber altres idiomes oficials. La Constitució espanyola també proclama un dret general de la població de parlar en castellà i un deure de tots els ciutadans de conèixer-lo, —previsió, aquesta darrera, que a la pràctica significa que els parlants nadius d'altres idiomes estan obligats a saber castellà per adaptar-se a les necessitats comunicatives del grup castellanoparlant i a la conveniència del mateix estat. De fet, segons el Tribunal Constitucional espanyol, els poders públics tenen prohibit d'establir un deure de coneixement dels altres idiomes

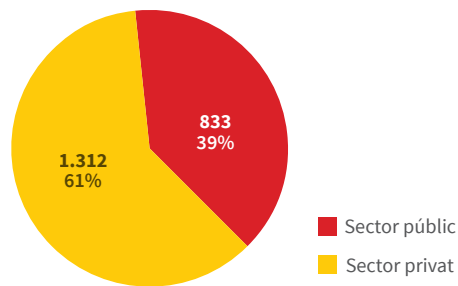
## Informe de queixes lingüístiques de 2022

estatals equivalent al de saber castellà, fins i tot en aquells territoris en què aquests idiomes són oficials. Sobre la base d'aquestes clàusules constitucionals, els poders públics aproven constantment normes que privilegien el castellà en tota mena d'àmbits, tant del sector públic com del privat. Així doncs, el règim jurídic actual també pressiona a favor de l'extensió del castellà a costa dels altres idiomes, de tal manera que en l'actualitat el coneixement del castellà és necessari i també suficient en la majoria d'àmbits de la vida, mentre que el dels altres idiomes tendeix a ser opcional, si no redundant. Aquesta realitat condiona el comportament no només del sector públic, sinó també del privat. En un context de forta mobilitat de població, aquestes previsions legals discriminatòries també afecten les prioritats de la immigració pel que fa a l'aprenentatge de llengües i contribueixen a la residualització de les llengües subordinades.

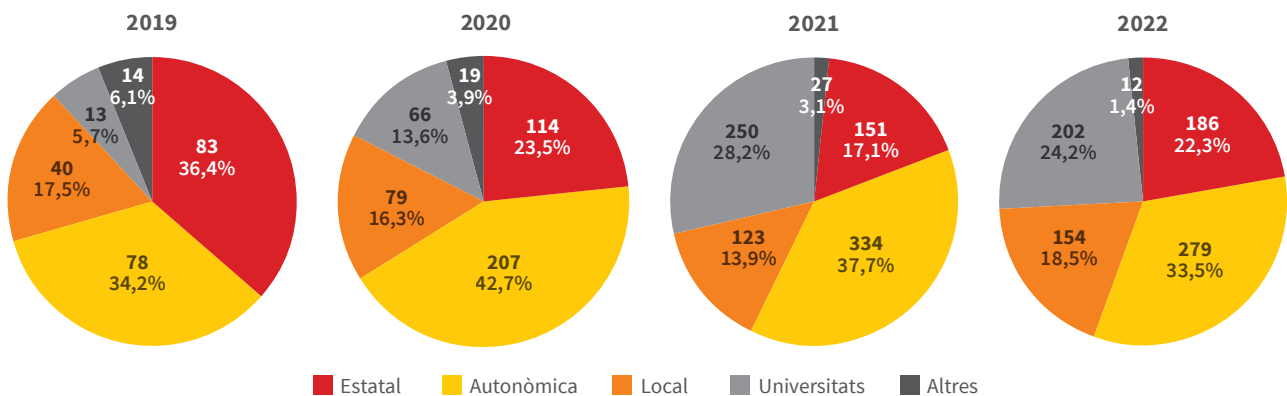
En el conjunt de queixes del sector públic, els darrers anys s'han consolidat dues tendències. D'una banda, les queixes relacionades amb les administracions autonòmiques han crescut en pes proporcional respecte de les queixes relacionades amb l'Administració General de l'Estat. Si el 2019 hi havia un empat entre tots dos nivells administratius (36,4% de queixes referents a l'administració estatal i 34,2% referents a les administracions autonòmiques), el 2022 les queixes autonòmiques tenien un pes considerablement més gran (22,3% d'estatals contra 33,5% d'autonòmiques).

Alhora, els darrers anys han augmentat molt les queixes relacionades amb les universitats públiques. El 2021, Plataforma per la Llengua va crear una bústia de recepció de queixes exclusiva per als estudiants i treballadors de les universitats. En bona part gràcies a aquesta bústia, el 28,2% de les queixes del sector públic l'any 2021 i el 24,2% el 2022 van ser per fets relacionats amb les universitats públiques.

**Gràfic 3: Queixes per sector, públic o privat, el 2022**



**Gràfic 4: Queixes relacionades amb el sector públic per administració entre el 2019 i el 2022**



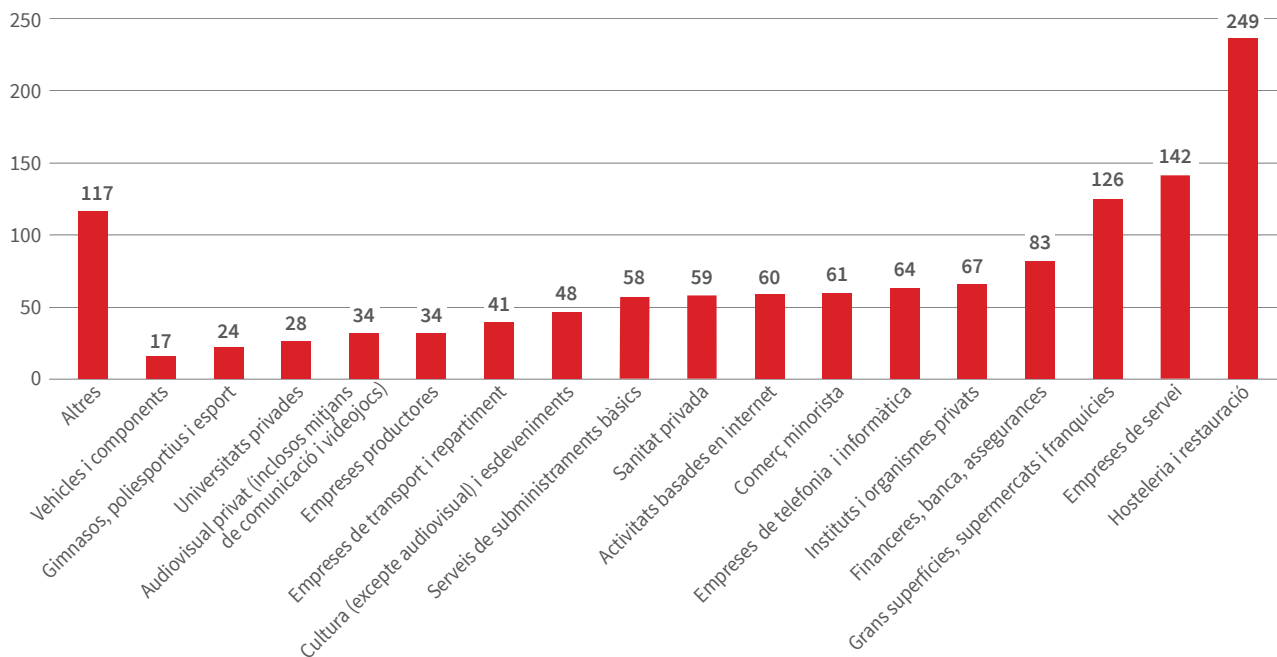
L'increment de les queixes sobre l'administració autonòmica ha estat generat en bona part pels serveis sanitaris. De les 279 queixes autonòmiques del 2022, 108 van ser per fets succeïts en el marc de la prestació de serveis sanitaris per la Generalitat de Catalunya, 16 per la Generalitat Valenciana i 1 pel Govern Balear. Es tracta del 44,8%.

Així com el sector públic es pot dividir de manera molt clara en categories de queixes corresponents als diferents nivells de govern, la subdivisió del sector privat és menys unívoca. Amb tot, fer l'exercici de subdividir-lo facilita la comprensió de la problemàtica lingüística, d'on és més aguda i d'on genera més malestar. Amb els anys, l'augment constant de les queixes ateses ha portat Plataforma per la Llengua a fer classificacions més riques de les queixes del sector privat. El 2022, les categories eren 17, amb una d'extra per a les queixes que no encaixaven en les altres. D'ordre descendent en generació de queixes, les categories són: 1) hostaleria i restauració (249); 2) empreses de servei (142); 3) grans superfícies, supermercats i franquícies (126); 4) financeres, banca i assegurances (83); 5) instituts i organismes



privats (67); 6) empreses de telefonia i informàtica (64); 7) comerç minorista (61); 8) activitats basades en internet (60); 9) sanitat privada (59); 10) serveis de subministraments bàsics (58); 11) cultura —amb l'excepció dels audiovisuals— i esdeveniments (48); 12) empreses de transport i repartiments (41); 13) empreses productores (34); 14) audiovisual privat (34); 15) universitats privades (28); 16) gimnasos, poliesportius i esport (24); i 17) vehicles i components (17). La categoria «altres» va reunir 117 queixes.

**Gràfic 5: Queixes relacionades amb el sector privat per sector econòmic el 2022**



## El territori

El domini lingüístic del català es particularitza per la seva elevada heterogeneïtat territorial. La unió dinàstica de les corones de Castella i d'Aragó al segle XVI va desplaçar el català del seu lloc tradicional de llengua de la monarquia, d'idioma del poder suprem. El català es va mantenir fins al segle XVIII com a llengua de les lleis i les institucions dels diferents estats catalanoparlants, però com que aquests estats només estaven units per la monarquia, que operava generalment en castellà, les diferents variants del català van prendre un caràcter més privatiu, i van quedar lligades a les identitats particularistes dels diferents estats.

Alhora, els diferents territoris catalanoparlants han tingut dinàmiques històriques i realitats sociològiques i demogràfiques molt diferents. Catalunya ha estat un país homogeniament catalanoparlant fins al segle XX, mentre que el País Valencià està dividit en zones catalanoparlants i no catalanoparlants des de la seva fundació; a més, la predominança històrica d'una llengua o una altra al País Valencià s'explica no perquè els pobladors d'una comarca fossin tots del mateix origen, sinó pels pesos relatius dels diferents grups de pobladors cristians a cada indret durant les primeres dècades, atès que estaven molt barrejats. Les Illes Balears, per bé que homogeniament catalanoparlants fins al segle XX, no conformen una sola societat, sinó que cada illa presenta dinàmiques molt particulars, efecte de la insularitat. La Catalunya Nord va quedar separada de la resta de Catalunya el 1659 i va perdre les institucions pròpies ràpidament; el procés de francesització dels segles XIX i XX va tenir poques resistències perquè es percebia com una via cap al progrés. En canvi, el procés de castellanització i el nacionalisme espanyol que el promovia van generar resistències creixents a Catalunya, una societat industrial amb voluntat de liderar un estat (l'espanyol) en mans d'una oligarquia agrícola i funcional que es resistia a compartir el poder i que no

## Informe de queixes lingüístiques de 2022

oferia promeses creïbles de millora personal, especialment a final del segle XIX. Per contra, el nacionalisme espanyol va tenir més èxit al País Valencià i a les Illes Balears, per bé que la relativa tardança en la implantació efectiva de l'educació universal (en castellà) ha fet que l'aculturació no sigui, en l'actualitat, tan avançada com a la Catalunya Nord.

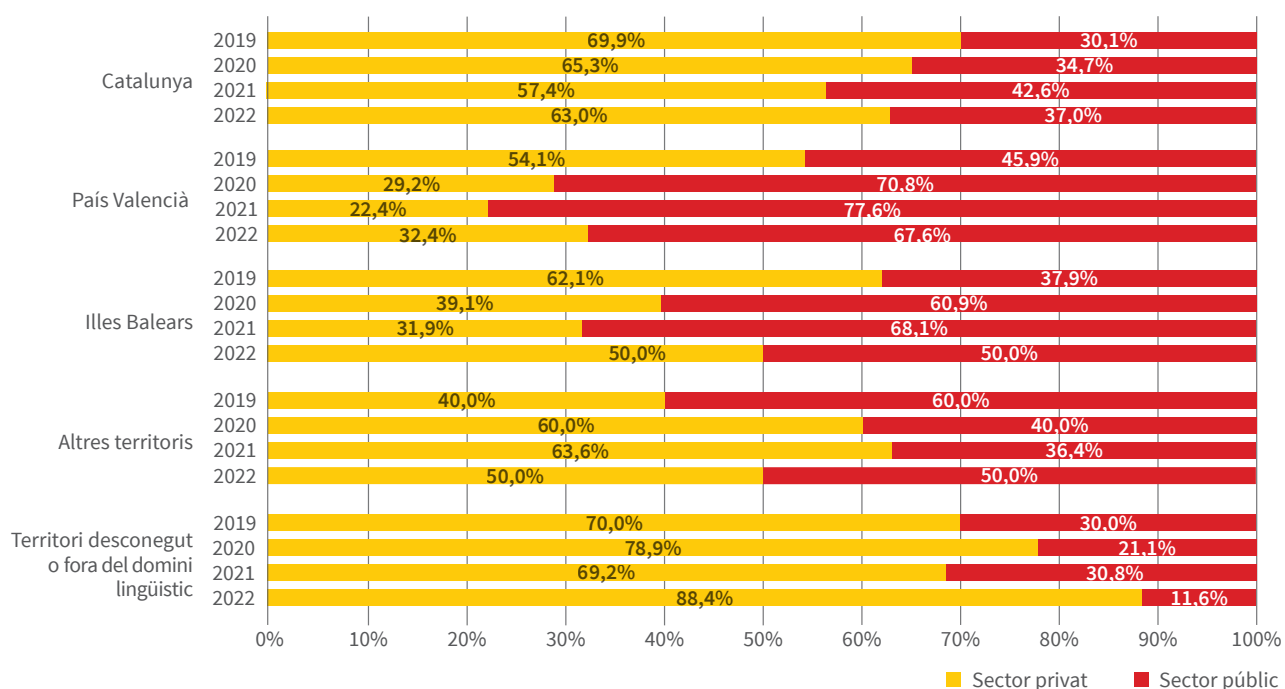
Aquesta heterogeneïtat fa que el volum de les queixes ateses per Plataforma per la Llengua a cada territori sigui molt diferent. Any rere any, Catalunya està molt sobrerrepresentada en la generació de queixes. Si es divideix el volum de queixes generat per Catalunya el 2022 (90,2%) pel seu pes poblacional sobre el conjunt del domini lingüístic el mateix any (55,3%), el país tenia un índex de representació de l'1,6, sis dècimes per sobre de la representació proporcional (1). Es tracta d'una dècima menys que el 2021 (1,7), però de la mateixa xifra que el 2020 i el 2019 (1,6). El fet que a cavall entre els segles XIX i XX a Catalunya emergís i es consolidés socialment un nacionalisme alternatiu al castellanista espanyol, amb el component de rebuig a la subordinació del català que comporta, segurament explica en bona part aquesta sobrerrepresentació catalana en la formulació de queixes a Plataforma per la Llengua. Possiblement, el fet que l'entitat nasqués a Barcelona també hi contribueix, per les reticències que encara persisteixen entre territoris i el fet que aquests territoris viuen d'esquena els uns dels altres, cosa que genera desconeixement mutu. En aquest sentit, cal apuntar que a les Illes Balears l'Oficina de Drets Lingüístics posada en marxa pel govern de Francina Armengol va gestionar el 2022 108 queixes, 42 més que les que van arribar a Plataforma per la Llengua. Per bé que es tractava d'un organisme oficial, cosa que fa difícil de comparar unes queixes i unes altres, la diferència en les xifres es pot explicar, en part, per l'existència d'esferes públiques diferents als diferents territoris.

Com és lògic, amb una Catalunya tan sobrerrepresentada, els altres territoris han d'estar infrarepresentats en la generació de queixes. El 2022, les comarques valencianoparlants del País Valencià, amb el 31,7% de la població del domini lingüístic, van generar tan sols el 6,5% de les queixes. L'índex de representació va ser, doncs, del 0,2. A les Illes Balears, amb una població del 8,4% i un volum de queixes del 3,1%, l'índex de representació va ser del 0,4. Els altres territoris catalanoparlants van generar només 4 queixes i el seu índex de representació va ser inferior al 0,1. En la majoria d'aquests territoris, la consciència lingüística i el coneixement de les entitats de defensa de la llengua són mínims.

**Taula 1: Nombre de queixes i població a cada territori del domini lingüístic l'any 2022**

Territori	Queixes	Població	Índex rep.	Canvi del 2022 respecte del 2021	Canvi del 2021 respecte del 2020	Canvi del 2020 respecte del 2019
Catalunya (sense l'Aran)	1.896 (90,2%)	7.737.515 (55,3%)	1,6	-0,1	0	0
País Valencià (sense l'àrea de domini del castellà)	136 (6,5%)	4.436.460 (31,7%)	0,2	+0,1	0	0
Illes Balears	66 (3,1%)	1.176.659 (8,4%)	0,4	0	0	-0,1
Altres territoris	4 (0,2%)	649.401 (4,6%)	< 0,1	≈ 0	≈ 0	≈ 0
Territori desconegut o fora del domini lingüístic	43	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2102 (100%) de 2.145</b>	<b>14.000.035 (100%)</b>	<b>1</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

Una altra dinàmica clarament diferenciada territorialment és el sector en què es produeixen els fets generadors de queixes. A Catalunya, el sector privat genera any rere any al voltant de dos terços de les queixes: el 69,9% el 2019, el 65,3% el 2020, el 57,4% el 2021 i el 63,0% el 2022. Al País Valencià, en canvi, els tres darrers anys ha estat el sector públic qui ha generat la gran majoria de les queixes: el 70,8% el 2020, el 77,6% el 2021 i el 67,6% el 2022. A les Illes Balears, les proporcions han anat variant: el 62,1% de les queixes el 2019 eren per fets succeïts al sector públic; el 2020 en ser el 39,1%; el 2021, el 31,9%, i el 2022, el 50,0%. Especialment en el cas de les Illes, l'escassetat relativa de queixes fa que les estadístiques tinguin poc valor interpretatiu.

**Gràfic 6: Nombre de queixes classificades segons el territori i el sector, públic o privat**


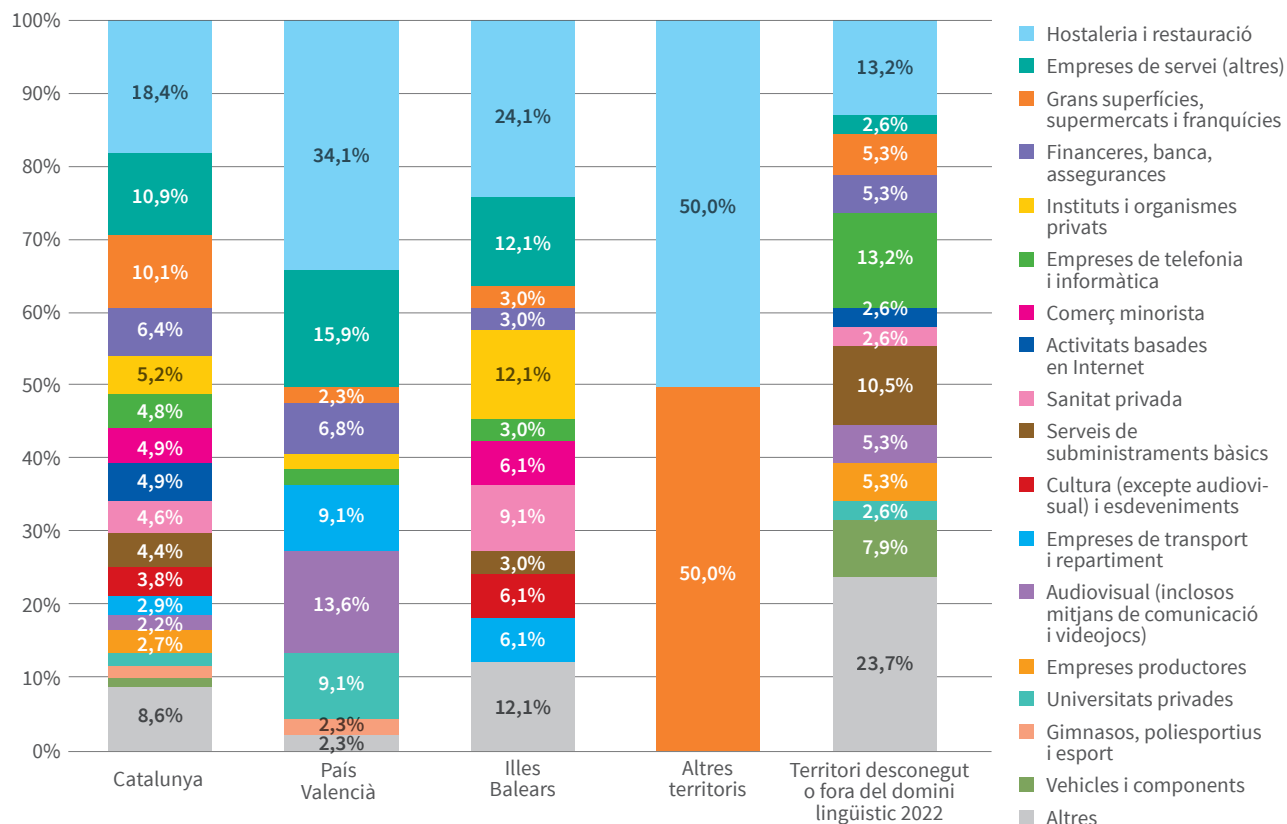
Tant a Catalunya com al País Valencià, l'administració del sector públic que va produir més queixes va ser l'autònoma: 35,5% i 30,4%, respectivament, contra un 22,1% i un 21,7%, respectivament, de queixes estatals. A les Illes Balears, l'administració autonòmica i l'estatal van empatar, amb el 21,2% de les queixes públiques cadascuna. Amb tot, les queixes del sector públic a les Illes van ser tan sols 33, i això fa que aquests resultats tinguin poc valor interpretatiu. D'altra banda, l'any 2021 l'autònoma va ser l'administració més generadora de queixes a tots tres grans territoris del domini lingüístic.

**Taula 2: Queixes relacionades amb el sector públic per administració i territori l'any 2022**

Territori	Estatl	Autonòmica	Universitats	Local	Altres	Total
Catalunya	155 (22,1%)	249 (35,5%)	158 (22,5%)	129 (18,4%)	10 (1,4%)	<b>701</b>
País Valencià	20 (21,7%)	28 (30,4%)	21 (22,8%)	22 (23,9%)	1 (1,1%)	<b>92</b>
Illes Balears	7 (21,2%)	7 (21,2%)	17 (51,5%)	2 (6,1%)	0 (0,0%)	<b>33</b>
Altres territoris	1 (50,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (50,0%)	0 (0,0%)	<b>2</b>
Territori desconegut o fora del domini lingüístic	4 (80,0%)	1 (20,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>186 (22,3%)</b>	<b>285 (34,2%)</b>	<b>196 (23,5%)</b>	<b>153 (18,4%)</b>	<b>13 (1,6%)</b>	<b>833</b>

Si s'observen els sectors econòmics en què aquest informe ha separat el sector privat, als tres grans territoris del domini lingüístic el sector més generador de queixes el 2022 va ser l'hostaleria i la restauració. També a tots tres grans territoris, les empreses de servei van quedar en segona posició (a les Illes Balears, empatades amb els instituts i organismes privats). El 2021, aquest segon sector havia quedat en primer lloc. És possible, que amb la superació definitiva de la pandèmia de la covid, entre el 2021 i el 2022 hi hagués un increment considerable de l'ús de la restauració i dels hotels, i que això generés més queixes lingüístiques.

**Gràfic 7: Nombre de queixes del sector privat classificades segons territori i sector econòmic**



## Catalunya

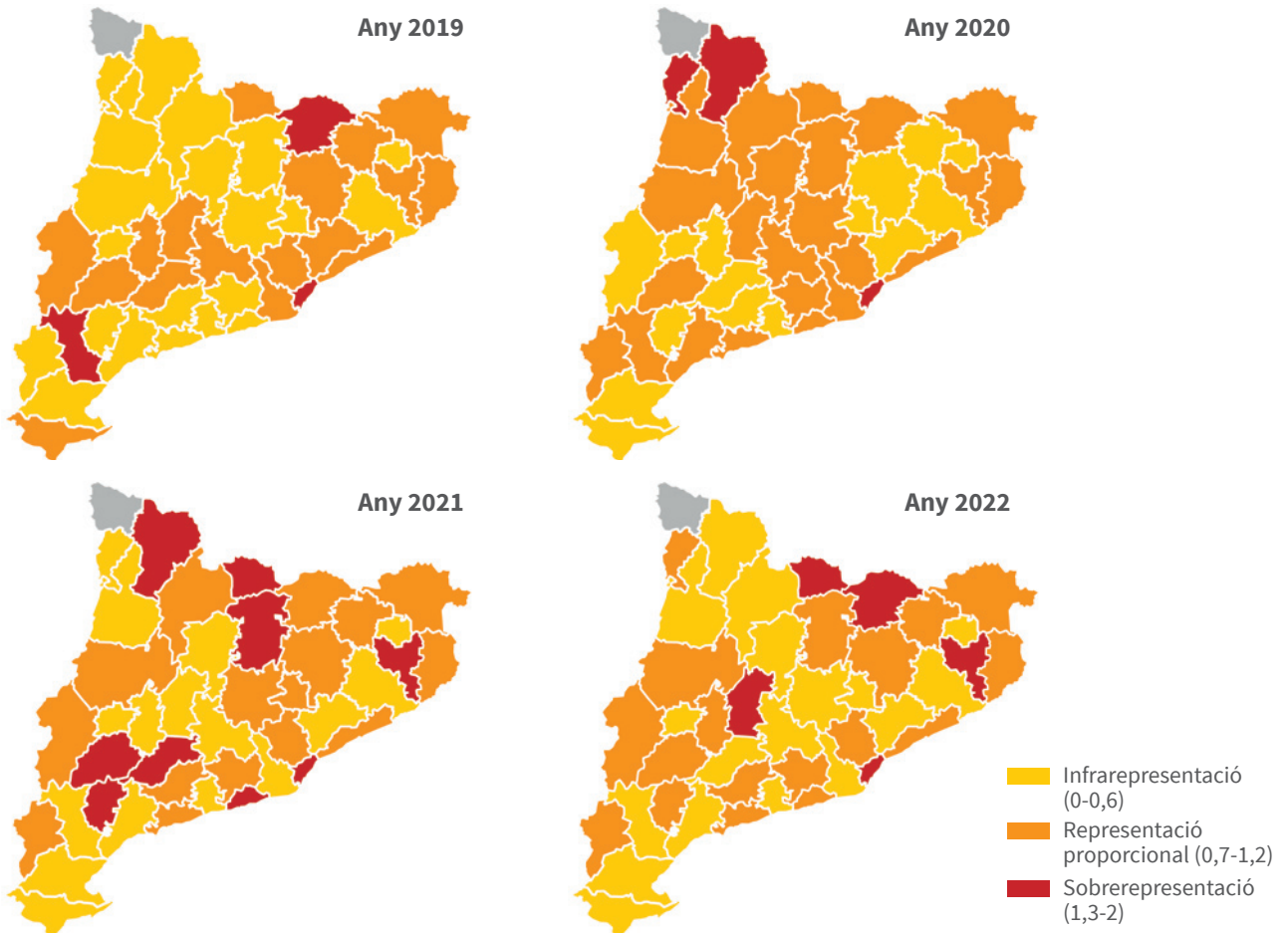
Com s'ha explicat en l'apartat precedent, Catalunya està molt sobrerrepresentada en la producció de queixes lingüístiques enviades a Plataforma per la Llengua, si es té en compte la seva població. Això és a causa de l'heterogeneïtat del domini lingüístic. Però Catalunya és, també heterogènia internament. Les queixes no estan distribuïdes homogèniament en funció de la població. Un patró que es reproduïx cada any és que el Barcelonès i la ciutat de Barcelona estan molt fortament sobrerrepresentats. Entre el 2019 i el 2022, l'índex de sobrerrepresentació de la ciutat ha estat de 2,2, 1,8, 2,0 i novament 2,0. Com que la població de Barcelona representava, el 2022, el 43,0% del conjunt del país, aquesta sobrerrepresentació en queixes tan elevada comporta que la majoria de comarques estiguin molt infrarepresentades. En bona part, la sobrerrepresentació de Barcelona s'ha d'atribuir a l'efecte capitalitat: la concentració d'empreses, universitats i oficines de l'administració genera molta activitat i intercanvis i, en conseqüència, també queixes. A més, en una ciutat tan gran com Barcelona és més fàcil que s'acumulin treballadors amb poc contacte amb la comunitat d'acollida i amb el català. Alhora, és possible que el teixit social barceloní, amb molta tradició reivindicativa i associativa, generi ciutadans més actius en la defensa dels drets lingüístics que a territoris amb menys densitat associativa.

En aquest punt, cal fer notar que les comarques de l'àrea metropolitana que envolten Barcelona, tot i que tenen unes característiques demogràfiques que no són radicalment diferents de les de la capital, no presenten índexs de representació tan elevats, ni de bon tros. Els darrers anys, aquestes comarques han oscil·lat entre la representació proporcional i la infrarepresentació, amb el Vallès Occidental i el Maresme sempre en la primera situació, i el Vallès Oriental i el Baix Llobregat passant d'una situació a l'altra. També es pot observar que el Segrià, el Tarragonès i l'Alt Penedès han tingut una representació proporcional en 3 dels darrers 4 anys (el restant han estat infrarepresentats). A la resta de comarques no es poden observar tendències taxatives.

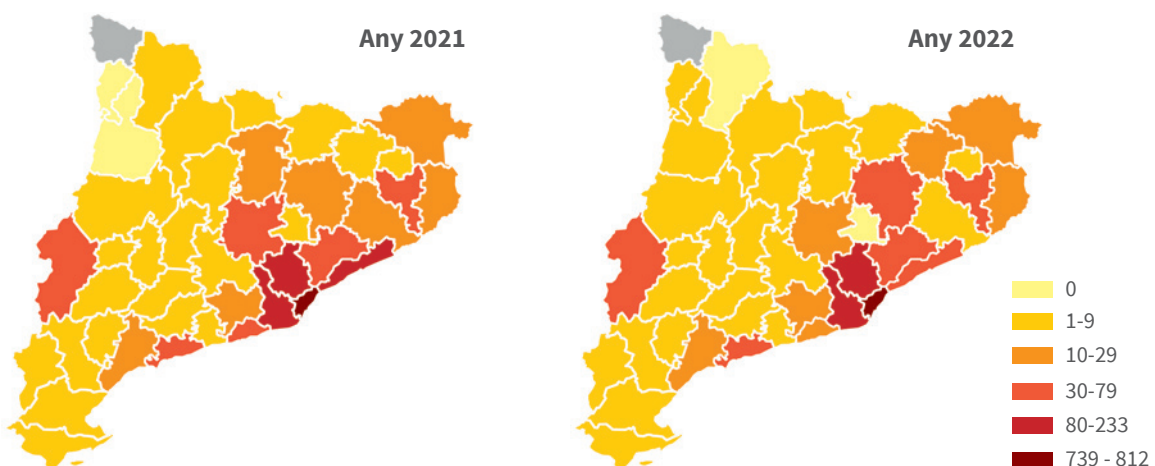
Tot i la impossibilitat d'establir tendències comarcals clares al marge de les ja explicades, sí que hi ha una vaga correspondència entre la població i la quantitat de queixes generades a les comarques de Catalunya, a diferència de si

es comparen els territoris del domini lingüístic. Al mapa 2, el lector pot observar que les comarques més poblades —el Barcelonès, la seva corona metropolitana, el Bages, el Garraf i l'Alt Penedès, el Tarragonès, el Baix Camp, el Gironès, el Segrià i els Empordans— són les que van generar més queixes tant el 2021 com el 2022, en proporcions semblants.

**Mapa 1: Índex de representació de les comarques per queixes sobre població (Catalunya), 2019 - 2022**



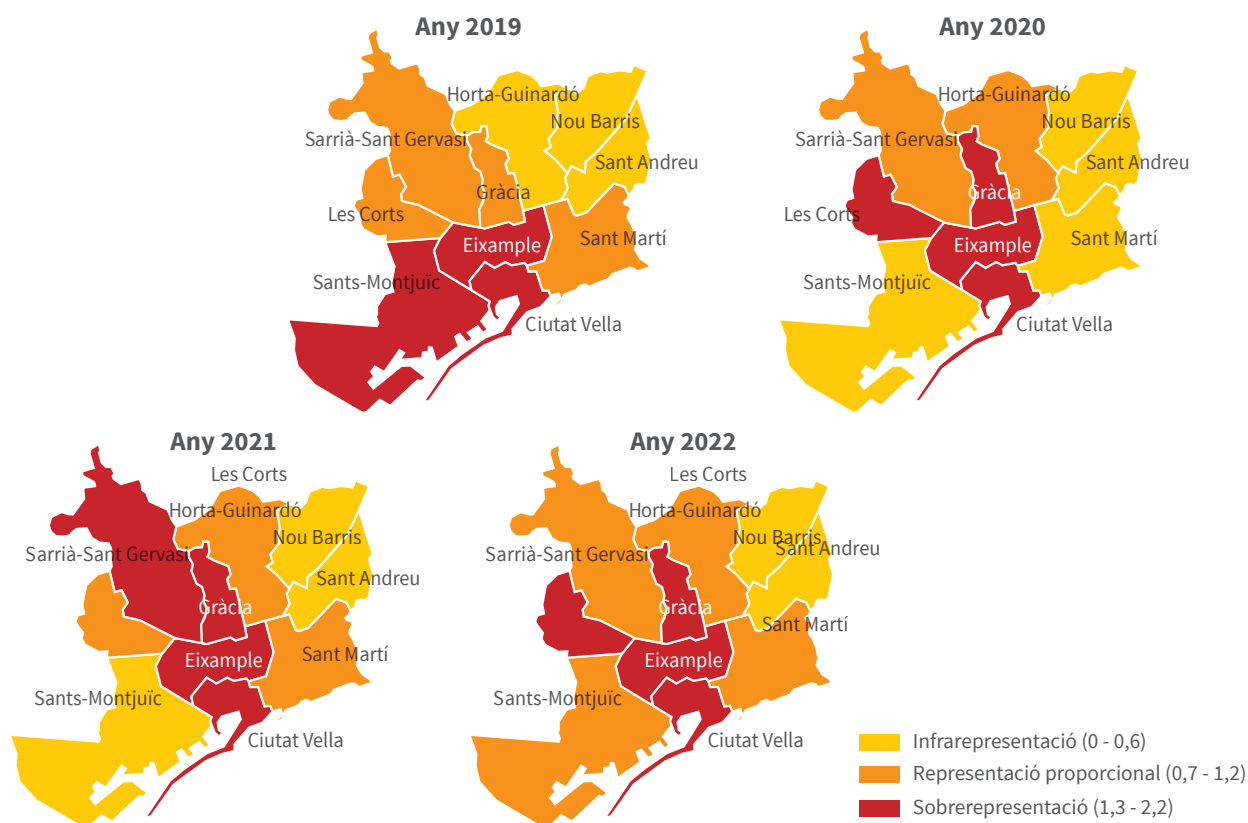
**Mapa 2: Nombre de queixes per comarques (Catalunya), 2021 - 2022**



## Informe de queixes lingüístiques de 2022

L'observació dels índexs de representació en la generació de queixes dels districtes de Barcelona respecte de la seva població sobre el conjunt de la ciutat també dona certes pistes pel que fa als factors que expliquen les diferències territorials. Dos dels districtes de la capital catalana, Ciutat Vella i l'Eixample, han estat molt sobrerrepresentats any rere any des del 2019: 2,2 i 2,0, respectivament, el 2019; 1,9 i 1,8 el 2020; 1,8 i 1,8 el 2021, i 2,0 i 1,4 el 2022. A la inversa, dos districtes, Nou Barris i Sant Andreu, han estat molt infrarepresentats cada any: menys de 0,1 i 0,2, respectivament, el 2019; 0,2 i 0,5 el 2020; 0,1 i 0,3 el 2021, i 0,3 i 0,6 el 2022. Aquestes diferències indiquen que les zones que generen més queixes lingüístiques són aquelles on l'ús del català està afeblit o es veu amenaçat, però on els parlants encara són un percentatge significatiu de la població, de tal manera que presenten un nombre de queixes notable. Allà on el català és simplement residual, els parlants són massa pocs perquè les seves queixes siguin suficients per fer que el territori en qüestió tingui un índex de representació tendent a la proporcionalitat. Això, és clar, es pot veure compensat per altres factors: l'acumulació de serveis no disponibles en altres llocs, una tradició de militància lingüística entre la societat civil, etc.

**Mapa 3: Índex de representació dels districtes per queixes sobre població (Barcelona) entre el 2019 i el 2022**



### La resta del domini lingüístic

Fora de Catalunya, la quantitat de queixes lingüístiques és molt més escassa. De les 2.102 queixes amb territori identificable el 2022, 1.896, el 90,2%, tenien relació amb fets succeïts a Catalunya. Aquest percentatge és pràcticament idèntic al dels anys anteriors: 91,8% el 2021, 90,0% el 2020 i 89,8% el 2019. El País Valencià ha estat els darrers anys el segon territori que ha generat més queixes, per bé que amb xifres molt modestes: el 2022 va generar el 6,5% de les queixes; el 2021, el 3,9%; el 2020, el 5,7%, i el 2019, el 5,3%. Entre el 2021 i el 2022 hi ha hagut un augment significatiu de les queixes al País Valencià, per bé que no es pot saber si això indica una tendència subjacent o no. Les Illes Balears, per contra, han perdut pes proporcional: el 2022 van generar el 3,1% de les queixes; el 2021, el 3,7%; el 2020, el 3,6%, i el 2019, el 4,2%. Novament, no es poden extreure conclusions clares d'aquestes petites fluctuacions. La resta de territoris catalanoparlants pràcticament no generen queixes: 0,2% el 2022, 0,6% el 2021, 0,4% el 2020 i 0,7% el 2019. Com ja s'ha dit, la disgregació

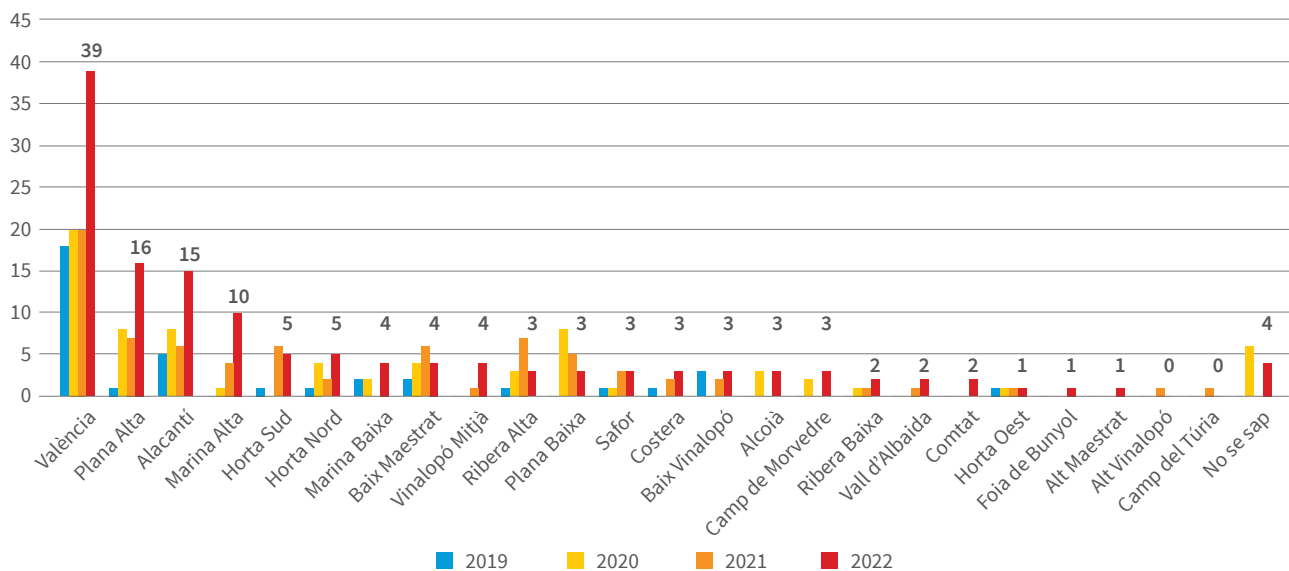
històrica i les marcades diferències sociopolítiques als diferents territoris expliquen aquestes grans diferències en l'ús del servei de queixes de Plataforma per la Llengua.

Com a Catalunya, al País Valencià la capital està sobrerrepresentada en la generació de queixes. De les 136 queixes al País Valencià del 2022, 39 es derivaven de fets succeïts a València, el 28,7%. La capital valenciana tenia aquell any 783.370 habitants, el 17,7% dels 4.436.460 que vivien a la zona catalanoparlant del país. L'índex de representació, per tant, era d'1,6. Amb tot, cal afegir que la sobrerrepresentació de València s'ha anat reduint a mesura que han augmentat les queixes al País Valencià: el 2019, el cap i casal havia generat el 48,6% de les queixes valencianes comarcalitzables; el 2020, el 30,3%, i el 2021, el 26,3%. El total de queixes al País Valencià ha passat de 37 el 2019 a 136 el 2022, un increment del 267,6%.

Com en el cas de Barcelona, la sobrerrepresentació de València probablement és una conseqüència de la capitalitat. Els serveis públics i les empreses privades no estan distribuïts homogèniament pel territori, sinó que s'acumulen a les ciutats grans i a les capitals provincials i autonòmiques. Això fa que siguin focus d'activitats i tràmits i, per tant, també de queixes. Amb tot, la sobrerrepresentació de València respecte del conjunt del País Valencià és significativament menor que la de Barcelona respecte del conjunt de Catalunya. Una possible interpretació és que la consciència lingüística és menor a la capital valenciana, i això fa que hi hagi menys situacions de conflicte lingüístic obert.

Tot i que les queixes són molt més escasses que a Catalunya, la gran majoria de comarques històricament valencianoparlants (totalment o parcialment) en van generar el 2022: 21 de 25. A més, el 2022 també es va presentar una queixa per uns fets relacionats amb el servei de Renfe a la Foia de Bunyol, una comarca de predomini històric castellà (però en què el valencià és plenament oficial, d'acord amb l'Estatut d'Autonomia). Entre el 2019 i el 2022, les comarques que van generar més queixes van ser la ciutat de València (97), l'Alacantí (34), la Plana Alta (32), el Baix Maestrat (16), la Plana Baixa (16), la Marina Alta (15) i la Ribera Alta (14).

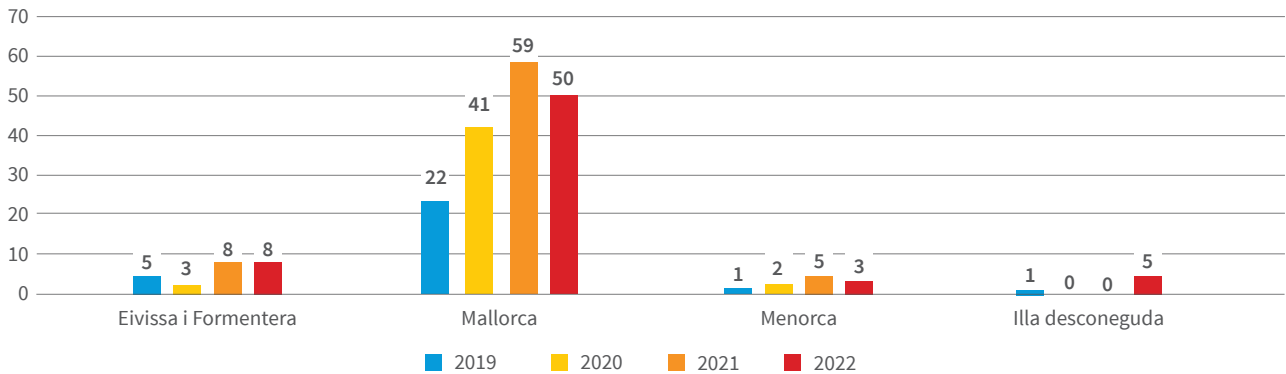
**Gràfic 8: Nombre de queixes per comarques al País Valencià entre el 2019 i el 2022**



A les Illes Balears, Palma també estava sobrerrepresentada el 2022 en la generació de queixes pel que li correspondria per població. Amb un 35,3% de la població (415.940 habitants de 1.176.659), Palma acumulava el 57,6% de les queixes (38 de 66), fet que suposava un índex de representació d'1,6, el mateix que València respecte del País Valencià. A diferència de València, però, l'índex de Palma ha estat fluctuant al llarg dels anys, entre la representació proporcional i la sobrerrepresentació: 1 el 2019, 1,8 el 2020, 1,1 el 2021 i 1,6 el 2022. Les queixes a les Illes Balears són massa escadusseres per marcar tendències sòlides. D'altra banda, com és natural, atesa la gran desproporció en la població de les diferents illes, Mallorca sempre genera la gran majoria de queixes: el 2022 en van ser 50 de les 66; 8 a Eivissa i Formentera, i 3 a Menorca.



**Gràfic 9: Nombre de queixes per illes a les Balears entre el 2019 i el 2022**

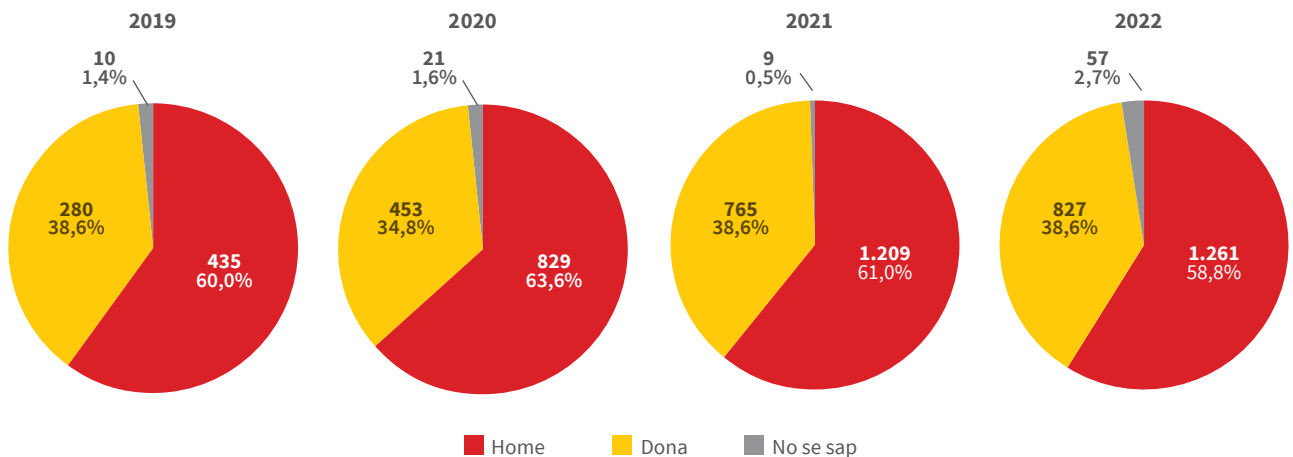


El 2022 només hi va haver 4 queixes lligades a fets succeïts als altres territoris catalanoparlants, 3 a Andorra i 1 a l'Alguer. Una de les queixes d'Andorra era perquè la pàgina web de la cadena de supermercats Pyrénées no funcionava; una altra, perquè una recepcionista de l'Hotel Rutllan feia exigències de parlar en castellà, i la tercera, perquè el Tribunal de Corts havia desenvolupat un judici en castellà, tot i que el català és l'únic idioma oficial del país. La queixa de l'Alguer era perquè el Comú, l'ajuntament, ja no tenia la pàgina web disponible en català.

## El sexe

El sexe és un factor condicionant de primer ordre en tota mena de comportaments i actituds. Les dades del servei d'atenció i assessorament al públic de Plataforma per la Llengua indiquen que també condiona la formulació de queixes. Entre el 2019 i el 2022, les queixes han augmentat un 195,9%, però les proporcions de les formulades per homes i per dones s'han mantingut estables: al voltant de 6 de cada 10 queixes són d'homes. El 2019 van ser-ne 60,0% per part d'homes respecte al 38,6% de dones. El 2020 van ser-ne 63,6% a 34,8%; el 2021, 61,0% a 38,6%, i el 2022, 58,8% a 38,6%. No és clar quins factors específics fan que els homes es queixin més. Amb tot, les expectatives de gènere possiblement hi juguen algun paper. Valors com l'assertivitat, la reivindicació i la individualitat són associats tradicionalment als homes, mentre que en les dones s'han tendit a remarcar valors més socials com la conformitat, la discreció i la no conflictivitat.

**Gràfic 10: Queixes segons el gènere de qui les ha presentades entre el 2019 i el 2022**





## El mitjà de formulació de la queixa

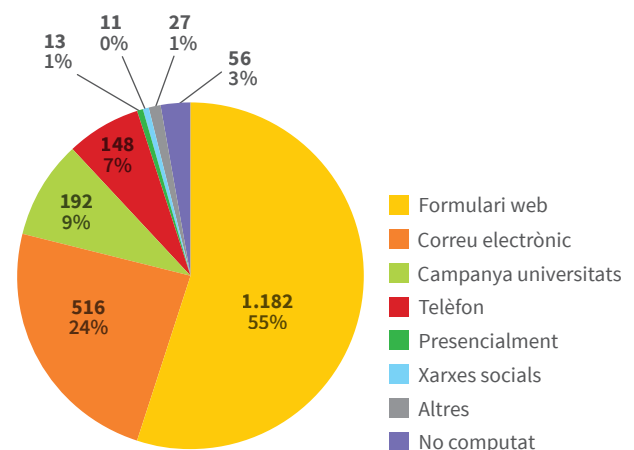
El mitjà principal pel qual les queixes lingüístiques de la ciutadania arriben a coneixement de Plataforma per la Llengua és un formulari que l'entitat posa a disposició del públic a la seva pàgina web. El 2022, el 55,1% de les queixes van formular-se per aquesta via. El 2021 n'havien estat el 51,2%. El segon mitjà més utilitzat en l'enviament de queixes a l'entitat és el correu electrònic: el 2022, el 24,1% de les queixes es van enviar d'aquesta manera, i el 2021, el 25,9%. Aquests dos mitjans canalitzen la gran majoria de les queixes: el 79,2%, el 2022; el 77,1%, el 2021; el 84,6%, el 2020, i el 81,7%, el 2019.

Des de l'any 2021, amb l'inici d'una campanya per la promoció del català a les universitats, Plataforma per la Llengua disposa d'un formulari web específic per a la formulació de queixes en aquesta esfera, una «bústia universitària». Aquesta bústia ha produït una quantitat molt important de queixes, de tal manera que el 2021 va generar-ne el 9,2% del total (quart mitjà més utilitzat), i el 2022, el 9,0% (tercer mitjà més utilitzat).

El 2022, la importància de la trucada telefònica va davallar significativament respecte de l'any anterior. El 2021, el 9,7% de les queixes es van formular per aquesta via, mentre que el 2022 van ser-ne tan sols el 6,9%. El 2020 havien representat el 8,3% del total, i el 2019, el 12,1%. Probablement, la tendència a la baixa d'aquest mitjà té relació amb les pautes de comportament diferenciades entre grups d'edat: les generacions més grans utilitzen més el telèfon que les més joves. Amb tot, aquests percentatges queden afectats també per l'aparició, el 2021, de la bústia universitària.

Les queixes presencials són marginals, cada cop més. El 2022 van ser el 0,6% del total. El 2021 havien estat l'1,7%; el 2020, l'1,2%, i el 2019, el 2,6%. Aquí també es percep una tendència clarament a la baixa. Les queixes presentades únicament per mitjà de les xarxes socials també són molt poques: el 0,5% el 2022. Amb tot, cal fer notar que moltes queixes arriben inicialment a coneixement de Plataforma per la Llengua per via de les xarxes socials, i després l'entitat demana a les persones que les formulen que les enviïn amb relats més detallats per altres vies. Quan les persones que fan la queixa ho fan, les seves queixes queden registrades no com a formulades per via de les xarxes socials, sinó per mitjà del segon procediment que han utilitzat.

**Gràfic 11: Queixes segons el mitjà a través del qual s'han formulat el 2022**



## L'àmbit

Plataforma per la Llengua classifica les queixes també en funció de «l'àmbit» al qual pertanyen. Per àmbit s'entén una situació estereotípica en què es produeixen els fets que són motiu de queixa. Es tracta, és clar, d'una definició oberta, que permet moltes categoritzacions diferents. Malgrat tot, la identificació de patrons recurrents en els fets generadors de queixes permet concebre categories raonables que aporten valor afegit a la seva anàlisi. La classificació de les queixes per àmbits l'any 2022 comprenia les següents categories: 1) l'atenció oral i escrita; 2) la informació exposada al públic, la retolació i la megafonia; 3) la llengua del producte; 4) els webs i serveis en línia; 5) la documentació oficial; 6) els contractes, els tiquets i les factures; 7) el cinema i els mitjans de comunicació; 8) la publicitat; 9) l'etiquetatge i les instruccions de productes. A més, una categoria «altres» agrupava les queixes que no es podien encabir en les altres categories.

L'atenció oral i escrita és cada any l'àmbit amb més queixes: el 40,1% el 2022, el 38,2% el 2021, el 33,8% el 2020 i el 41,1% el 2019. Es tracta de situacions en què un ciutadà s'expressa en català i la persona que l'atén, sigui del sector públic o bé del privat, li exigeix que no ho faci, o té dificultats per entendre'l, o no el correspon en català, o el tracta amb hostilitat. Com es pot observar, a excepció de l'any 2020, la proporció de queixes d'aquest àmbit ha estat semblant cada any. El 2020,

## Informe de queixes lingüístiques de 2022

la davallada percentual de les queixes per l'atenció oral o escrita va anar acompanyada de l'increment percentual de les queixes de webs i serveis en línia, que va passar del 15,9% el 2019 al 22,9%, per tornar a baixar fins al 13,9% el 2021, i al 9,6% el 2022. Amb tota probabilitat, aquesta situació puntual està lligada als confinaments i les altres restriccions que es van instituir l'any 2020 arran de la pandèmia global de coronavirus. El 2019, el 2020 i el 2021, els webs i serveis en línia van ser el segon àmbit en importància, mentre que el 2022 van ser el quart. Les queixes sobre webs i serveis en línia denuncien l'absència del català en planes web o la seva presència parcial o defectuosa, així com la impossibilitat d'utilitzar el català en serveis com xats o transaccions que sí que estan disponibles en altres llengües, especialment el castellà.

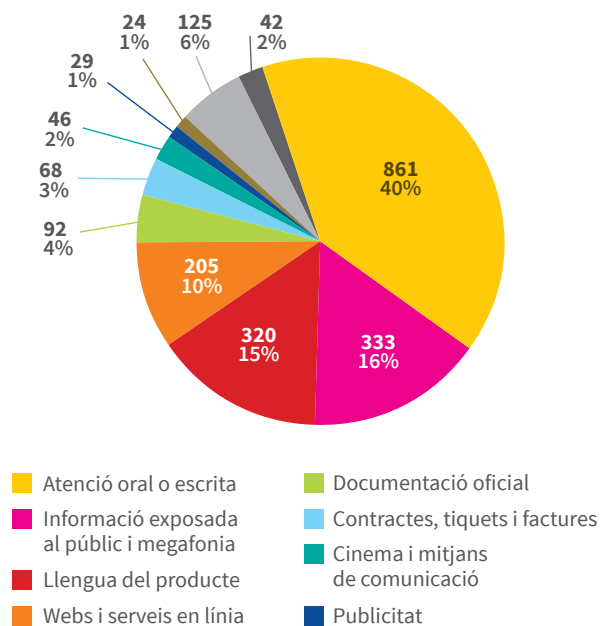
El 2022, el segon àmbit en importància va ser la informació exposada al públic, la retolació i la megafonia, amb el 15,5% de les queixes. El tercer àmbit va ser la llengua del producte, amb el 14,9%. Aquests dos àmbits havien empatat en tercera posició el 2021, amb l'11,3% del total. Les queixes per la informació exposada al públic, la retolació i la megafonia solen denunciar l'absència del català en aquestes informacions, però en alguns casos també fan referència a l'ús d'un català defectuós o a la seva subordinació visual a altres llengües (per exemple, que en un cartell la informació en castellà aparegui en primer lloc i amb lletres més grosses). L'àmbit de la llengua del producte inclou aquelles queixes referents a l'absència del català en un producte comercial, però també en serveis privats i públics. L'increment de les queixes universitàries ha inflat particularment aquest àmbit, perquè molts estudiants es queixen que determinats estudis no tenen una presència acceptable de català, que determinades assignatures no són en aquest idioma o que, tot i un anunci previ que es farien en català, finalment s'han desenvolupat en castellà. Cal dir que el 2021 es van distingir les queixes relacionades amb les assignatures universitàries segons aquests dos supòsits: les que denunciaven manca d'oferta van agrupar-se amb les altres de l'àmbit de la llengua del producte (11,3%) i les que denunciaven que no s'havia respectat la llengua del pla docent van ser categoritzades a part (5,2%). En total, totes dues categories del 2021 sumaven un percentatge semblant (16,5%) que l'àmbit unificat del 2022 (14,9%).

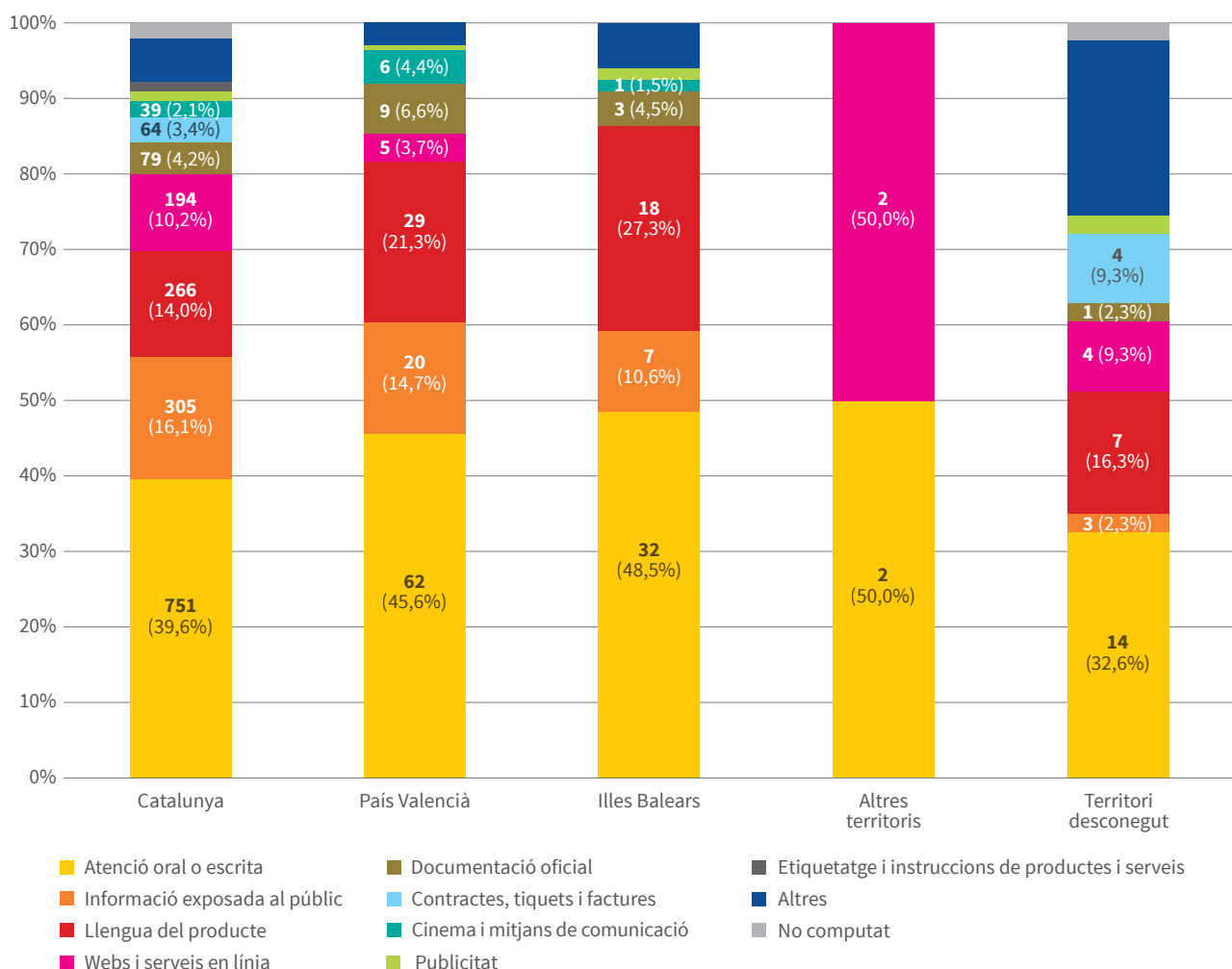
Tant el 2022 com el 2021, els àmbits diferents dels que ja s'han explicat reuneixen menys del 5,0% de queixes cadascun: la documentació oficial reunia el 4,3% de les queixes el 2022, i el 3,6% el 2021; els contractes, els tiquets i les factures eren el 3,2% el 2022, i el 4,1% el 2021; el cinema i els mitjans de comunicació eren el 2,1% el 2022, i el 3,3% el 2021; la publicitat era l'1,4% el 2022, i l'1,5% el 2021, i l'etiquetatge i les instruccions de productes i serveis era l'1,1% el 2022, i l'1,9% el 2021. La categoria «altres» va reunir el 5,8% de les queixes el 2022 i el 5,6% el 2021.

Les queixes per l'atenció oral o escrita predominen en tots tres grans territoris. El 2022 eren el 39,6% de les de Catalunya, el 45,6% de les del País Valencià i el 48,5% de les de les Illes Balears. El 2021 van ser el 38,5% de les de Catalunya, el 50,0% de les del País Valencià i el 40,3% de les de les Illes Balears. El 2020 i el 2019, aquest àmbit també era el que més queixes reunia a cadascun dels tres territoris.

A Catalunya, el segon àmbit en importància el 2022 va ser el de la informació exposada al públic, la retolació i la megafonia, amb el 16,1% de les queixes. A poca distància hi havia la llengua del producte, amb el 14,0%. Al País Valencià i a les Illes Balears, la llengua del producte era, en canvi, el segon àmbit en importància, amb el 21,3% i el 27,3% de les queixes, respectivament. La informació exposada al públic, la retolació i la megafonia era en aquests dos territoris el tercer àmbit en importància, amb el 14,7% i el 10,6% de les queixes, respectivament. Els webs i serveis en línia només van generar una quantitat de queixes significativa a Catalunya. Si al Principat aquest àmbit reunia 1 de cada 10 queixes (10,2%), al País Valencià només en reunia 1 de cada 27 (3,7%) i a les Illes Balears no en va reunir cap (0,0%).

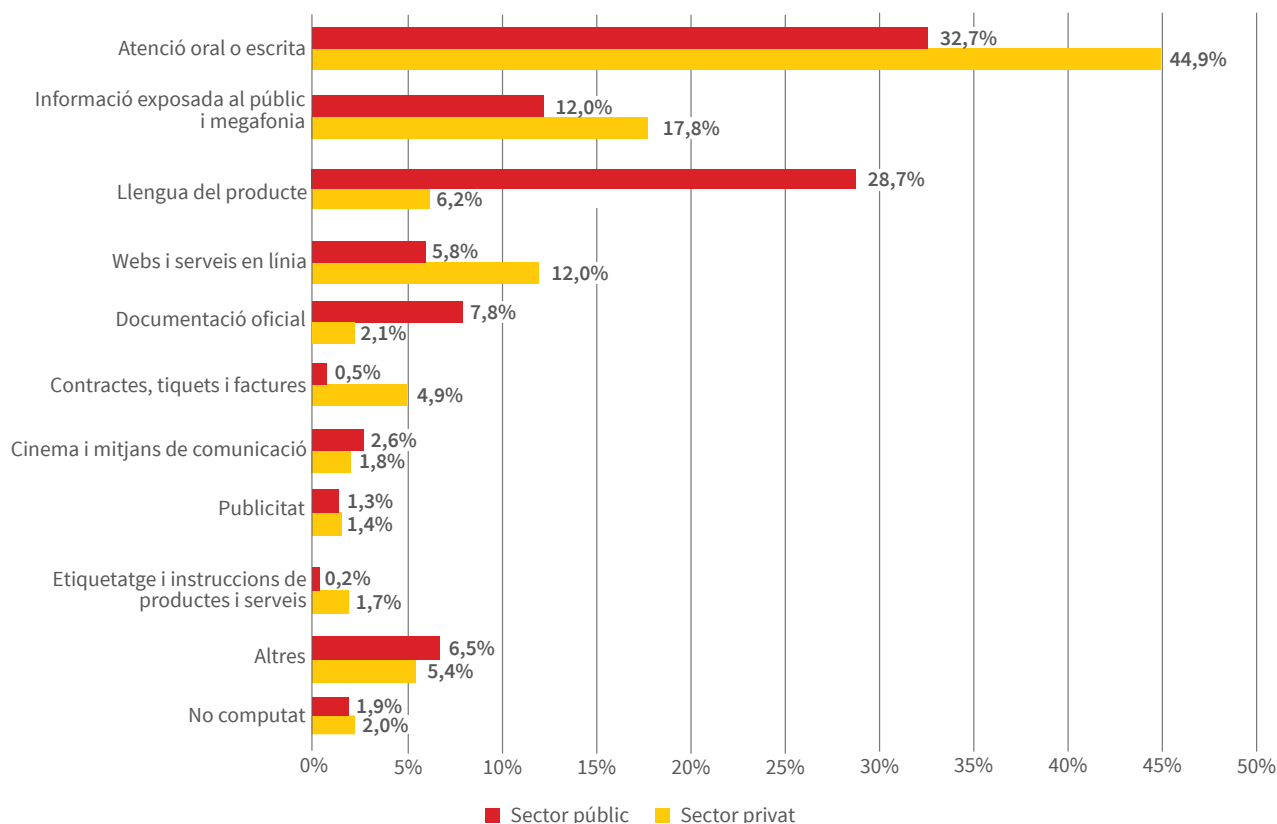
Gràfic 12: Queixes per àmbit el 2022



**Gràfic 13: Queixes per àmbit i territori el 2022**


El sector públic i el privat presenten diferències importants quant als àmbits en què es produeixen els fets que porten els catalanoparlants a formular queixes a Plataforma per la Llengua. En tots dos sectors, l'àmbit de l'atenció oral o escrita és el que més queixes genera, però en l'àmbit privat en reuneix moltes més. El 2022, el 44,9% del sector privat eren d'atenció oral o escrita, mentre que en el públic eren tan sols el 32,7%. El 2021 eren el 45,2% de les del sector privat i el 29,6% de les del sector públic. En el sector públic, la llengua del producte genera moltes queixes, perquè inclou la gran majoria de les universitàries. El 2022, el 28,7% de les queixes del sector públic eren per la llengua del producte, mentre que en el sector privat eren tan sols el 6,2%. El 2021, la suma de les queixes per la llengua del producte i les relacionades amb el canvi de llengua d'una assignatura van sumar el 31,6% de les del sector públic, i tan sols el 4,6% de les del sector privat (com s'ha explicat, aquell any aquestes dues categories es van separar, però el 2022 s'han tornat a ajuntar com a «llengua del producte»). També és destacable que es presenten moltes més queixes per l'absència o presència insatisfactòria del català en pàgines web d'empreses privades (157 el 2022, el 12,0% de les del sector privat) que públiques (48 el 2022, el 5,8% de les del sector públic).

Gràfic 14: Queixes per àmbit i sector el 2022



### Els àmbits al sector privat

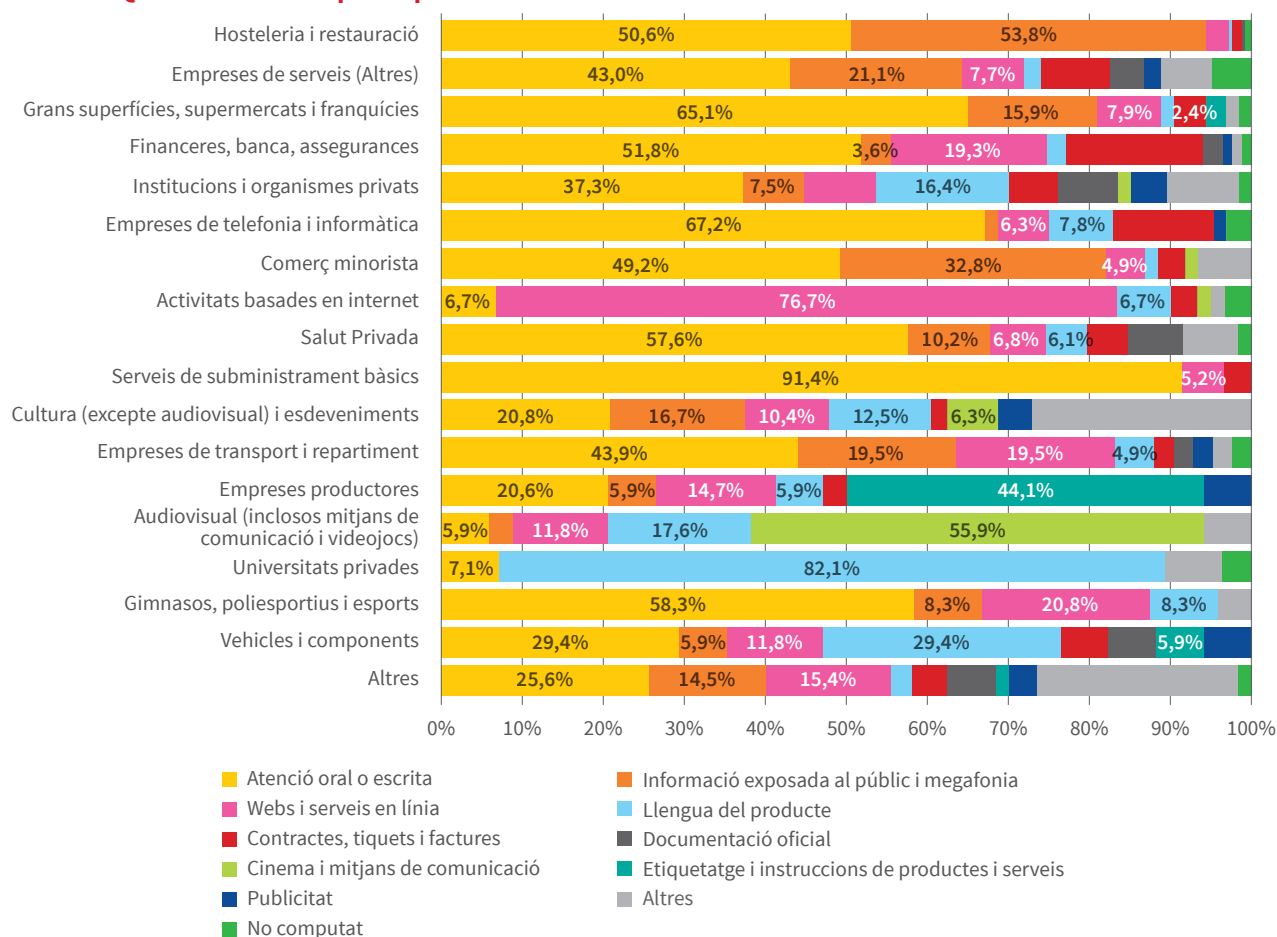
Com s'ha explicat a l'apartat «Sector públic i sector privat», el 2022 Plataforma per la Llengua havia classificat les queixes del sector privat en disset sectors econòmics i una categoria addicional «altres». Els disset sectors, per ordre descendent en nombre de queixes aquell any, són: 1) hostaleria i restauració; 2) empreses de servei; 3) grans superfícies, supermercats i franquícies; 4) financeres, banca i assegurances; 5) instituts i organismes privats; 6) empreses de telefonia i informàtica; 7) comerç minorista; 8) activitats basades en internet; 9) sanitat privada; 10) serveis de subministraments bàsics; 11) cultura (amb l'excepció dels audiovisuals) i esdeveniments; 12) empreses de transport i repartiments; 13) empreses productores; 14) audiovisual privat; 15) universitats privades; 16) gimnasos, poliesportius i esport; i 17) vehicles i components.

El 2021, en 11 dels 16 sectors econòmics en què estaven llavors dividides les queixes del sector privat, l'atenció oral o escrita era l'àmbit que generava més queixes. El 2022, la predominança de l'àmbit de l'atenció oral es manté: en 12 dels 17 sectors econòmics aquest àmbit reuneix una majoria o una pluralitat de les queixes, i en 1 (vehicles i components) està empatat en primera posició amb la llengua del producte.

La informació exposada al públic, la retolació i la megafonia era un àmbit important en la generació de queixes, sobretot en l'hostaleria i la restauració (43,8% de les queixes), el comerç minorista (32,8%), les altres empreses de servei (21,1%) i les empreses de transport i repartiment (19,5%). La llengua del producte era l'àmbit principal en el sector econòmic de les universitats privades (82,1% de les queixes) i tenia una importància destacada també en els vehicles i components (29,4%), especialment per la situació insatisfactòria del català en els navegadors dels vehicles. L'àmbit dels webs i serveis en línia coincidia en gran manera, com és natural, amb el sector de les activitats basades en internet (76,7%), però també era significatiu en els gimnasos, els poliesportius i l'esport (20,8%), en les empreses de transport i repartiment (19,5%), especialment Amazon, i en les financeres, la banca i les assegurances (19,3%) —sector, aquest últim en què moltes gestions i transaccions es fan avui dia amb aplicacions mòbils. L'àmbit del cinema i els mitjans de comunicació acaparava

el 55,9% de les queixes del sector audiovisual, sector que també incloïa els videojocs i les plataformes de continguts. La resta d'àmbits eren petits en nombre de queixes en tots els sectors econòmics.

**Gràfic 15: Queixes del sector privat per sector econòmic i àmbit el 2022**



### Els àmbits en el sector públic

L'àmbit de l'atenció oral o escrita és també el que produeix més queixes en cadascun dels tres grans nivells governamentals del sector públic: l'administració estatal, l'autonòmica i la local. Malgrat això, en l'administració local aquest àmbit genera moltes menys queixes que no pas en l'administració estatal i en l'autonòmica. El 2022, el 48,9% de les queixes estatals i el 44,1% de les autonòmiques eren per l'atenció oral o escrita, mentre que només ho eren el 32,5% de les locals. El 2021 pertanyien a aquest àmbit el 45,0% de les estatals, el 40,4% de les autonòmiques i el 36,6% de les locals. En l'administració universitària, l'atenció oral o escrita, que no inclou la llengua de les assignatures, sinó que fa referència als serveis administratius, només va produir el 2,0% de les queixes el 2022, i el 2,8% el 2021. En les altres administracions (estatal andorrana, europea), el 33,3% de les queixes el 2022 i el 25,9% el 2021 eren per l'atenció oral o escrita.

Que l'atenció oral o escrita sigui especialment problemàtica en les administracions estatal i autonòmica s'explica per un element cabdal: les mancances en la capacitat dels treballadors. En l'administració estatal, pràcticament tots els treballadors estan exempts de qualsevol obligació de conèixer una llengua que no sigui el castellà. Per bé que, segons el Tribunal Constitucional, l'oficialitat d'una llengua diferent del castellà la converteix en un vehicle vàlid de comunicació amb totes les administracions que operen des del territori en qüestió, i també comporta que aquestes administracions

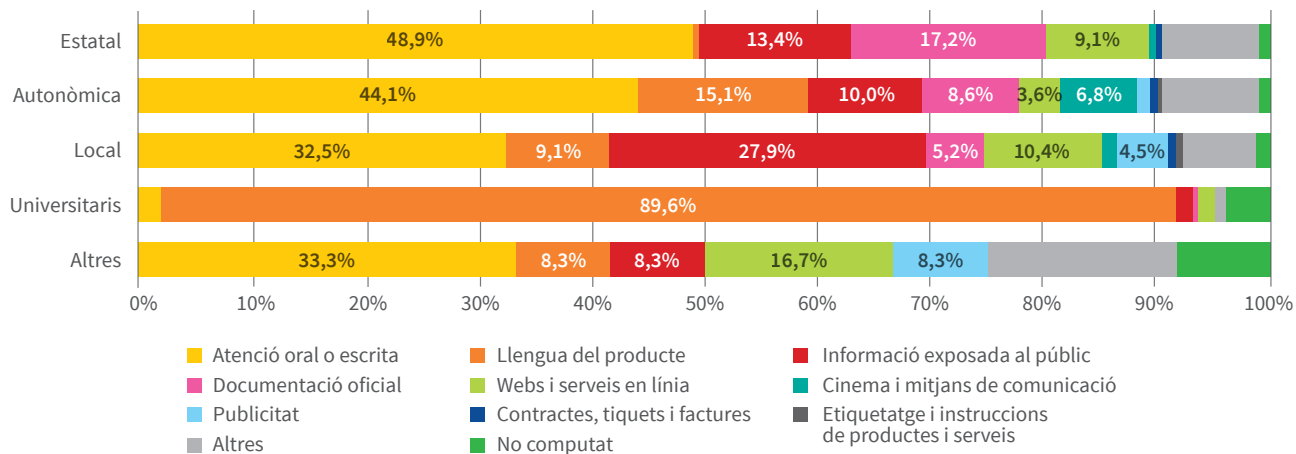
l'hagin de tractar en condicions d'igualtat amb el castellà, les institucions generals de l'Estat sempre han rebutjat exigir als seus treballadors, o fins i tot a una part, el requisit de conèixer el català. Això fa que molts ciutadans topin amb obstacles i amb exigències d'usar el castellà quan s'expressen en català amb l'administració estatal. D'altra banda, els òrgans que no tenen la seu en territoris amb més d'una llengua oficial s'expressen únicament en castellà i no tenen cap obligació constitucional d'acceptar l'ús d'altres idiomes per part dels ciutadans que s'hi comuniquen.

En les administracions autonòmiques, la situació és més complexa, però a la pràctica molts treballadors autonòmics tampoc no estan capacitats per atendre les persones catalanoparlants. A Catalunya, la Llei 1/1998, de Política Lingüística, crea un requisit de coneixement per a tots els treballadors autonòmics i locals, així com el deure d'acreditar aquest coneixement en els processos selectius. Malgrat això, hi ha àmbits, particularment la sanitat pública, en què regularment l'administració contracta persones que no saben català per via de procediments de contractació d'urgència. A les Illes Balears, el govern encapçalat pel PSIB va recuperar l'any 2016 el requisit de català per als funcionaris autonòmics que el govern anterior del PP havia abolit, però durant els dos mandats del govern progressista molts sanitaris van quedar exempts d'aquest requisit per virtut d'una excepció a la llei per a casos en què la prestació assistencial es pogués veure «afectada» i pels intents finalment frustrats per part dels tribunals d'instaurar un sistema d'acreditació en diferit, en què el coneixement del català no s'hauria de demostrar fins dos anys després que s'aconegués la plaça. Finalment, al País Valencià el govern encapçalat pel PSPV va modificar la llei per instaurar un requisit general de coneixement de català per als treballadors públics, però en absència de decrets de desenvolupament, el requisit no es va exigir mai a la pràctica.

El segon àmbit en importància en l'administració estatal és la documentació oficial: 17,2% de les queixes el 2022 i el 17,9% el 2021 eren perquè aquesta administració emetia determinats documents exclusivament en castellà o perquè el català hi apareixia relegat. A les administracions autonòmica i local, aquest àmbit tenia una importància menor. El 2022, només el 8,6% de les queixes autonòmiques i el 5,2% de les locals eren per la documentació. A l'administració autonòmica, el segon àmbit en importància era la llengua del producte, amb el 15,1% de les queixes. En general, eren protestes perquè l'administració autonòmica ofería o subvencionava cursos i formacions en castellà, i no pas en català. En l'administració local, el segon àmbit en importància, pràcticament empatat amb l'atenció oral, va ser la informació exposada al públic, la retolació i la megafonia, amb el 27,9% de les queixes. Els webs i serveis en línia van generar 1 de cada 10 queixes tant en l'administració estatal (9,1%) com en la local (10,4%), mentre que en l'autonòmica només van generar-ne 1 de cada 28 (3,6%).

A la universitat pública, 9 de cada 10 queixes, el 89,6%, denunciaven la llengua del producte: que la presència del català a les classes era baixa o inexistent, que s'havia anunciat que una determinada matèria s'impartiria en català, però finalment s'havia desenvolupat en castellà, o que una assignatura concreta no es podia cursar en català. A les universitats públiques, els altres àmbits eren marginals en la producció de queixes.

**Gràfic 16: Queixes del sector públic per sector econòmic i àmbit el 2022**



## Les queixes per fets constitutius d'incompliment legal

L'ordenament jurídic espanyol és antiigualitari lingüísticament. El castellà, llengua tradicional d'una part de l'Estat i familiar d'una part de la població, és proclamat per la Constitució espanyola del 1978 llengua oficial del conjunt estatal, mentre que els altres idiomes autòctons només poden ser oficials als seus territoris «respectius» i si ho proclama un Estatut d'Autonomia. A més, la Constitució espanyola proclama un dret general d'ús del castellà i imposa un deure a tots els ciutadans de conèixer aquest idioma. A la pràctica, aquest deure dels ciutadans és una obligació addicional dels parlants familiars d'altres idiomes, una obligació d'adaptació a les conveniències comunicatives dels parlants de la llengua privilegiada i al funcionament monolingüe de les institucions generals de l'Estat, radicades a Madrid. El Tribunal Constitucional espanyol ha dit, en la sentència STC 31/2010, sobre l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, que no pot existir cap deure general de coneixement del català equivalent al de saber castellà, ni tan sols als territoris en què el català és oficial, circumstància que fa que els catalanoparlants no tinguin un tracte igualitari amb els castellanoparlants ni tan sols al seu domini lingüístic propi.

El marc jurídic espanyol en matèria lingüística reproduïx les idees del nacionalisme hegemònic, marcadament supremacista. Aquest nacionalisme presenta el castellà com «la llengua comuna» de la població i relega els altres idiomes autòctons a la categoria de «llengües particulars», «privatives» o «regionals». Es tracta d'una distinció fal·laç, atès que no més la intervenció de l'Estat, passada i present, pot explicar que els parlants d'altres idiomes coneguin homogèniament el castellà, i descansa sobre el revisionisme històric. El castellà és una llengua tan o tan poc «regional» com ho pugui ser el català: és llengua tradicional i autòctona de més d'una de les regions administratives de l'Estat (com el català), però no és la llengua tradicional i autòctona de totes elles (també com el català). Sovint, el nacionalisme espanyol argumenta que el castellà es parla als territoris catalanoparlants «des del segle XV», en referència a la unió dinàstica de les corones de Castella i Aragó, i insisteix que l'adopció del castellà ha estat «lliure» i que, si s'estén, és per la seva força intrínseca. La veritat és, però, que fins al segle XX, la població de Catalunya era pràcticament tota catalanoparlant familiar i que no va ser fins a la implantació efectiva de l'educació obligatòria generalitzada que van desaparèixer els monolingües catalanoparlants. Fins llavors, el castellà era una llengua utilitzada només per les capes socials més privilegiades, i pràcticament sempre com a segona llengua, apresada per a l'escriptura i per als tractes amb l'administració i el poder de Madrid.

A l'empara d'una Constitució espanyola antiigualitària, les institucions estatals aproven regularment normes jurídiques que reproduïxen i reforcen la jerarquia entre llengües. El castellà és d'obligat aprenentatge a l'escola, és d'ús forçat en els tractes amb els òrgans de l'administració estatal amb seu fora de territori catalanoparlant i és obligatori en patents, llicències, sol·licituds de subvencions, etc. Aquest terreny de joc inclinat contribueix a la creixent minorització del català, molt especialment en un context com l'actual, de globalització i moviments continus de població. Si el coneixement del castellà és generalitzat i obligatori en tota mena d'àmbits, mentre que el del català és menys generalitzat i és sempre optatiu, és lògic que molts immigrants prioritzin l'aprenentatge del castellà. A més, l'hàbit de molts catalanoparlants de canviar al castellà amb les persones que el parlen o que intueixen que no són catalanoparlants d'origen reforça la minorització del català i la seva invisibilització. Aquesta situació entorpeix els programes de normalització del català i crea problemes a les persones que s'hi expressen amb normalitat. L'elevada activitat del servei d'atenció de queixes de Plataforma per la Llengua s'explica precisament per aquests motius.

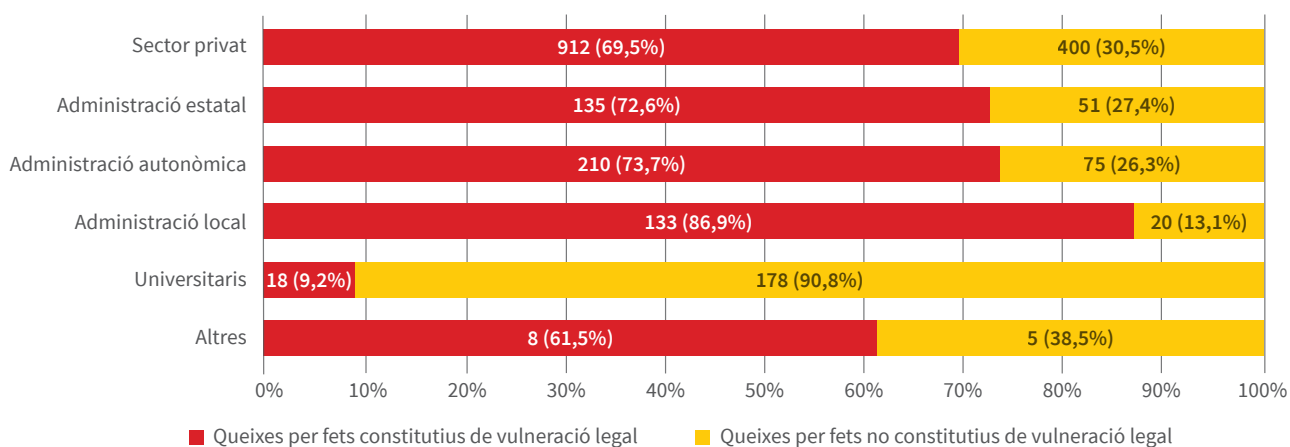
Tot i que la intervenció de l'Estat crea un terreny de joc que duu a la residualització del català, el marc constitucional actual permet també l'adopció de certes mesures pal·liatives. La Constitució del 1978 és fruit d'un procés d'obertura del règim franquista, que cercava la integració en les institucions del bloc occidental i necessitava reformar-se democràticament en una situació d'estabilitat. Aquestes circumstàncies van propiciar concessions als sectors favorables a la igualtat lingüística i expliquen que el català tingui un cert grau de reconeixement. Dins dels territoris en què és oficial, els ciutadans poden expressar-se en català amb les administracions, i les administracions s'han d'organitzar de tal manera que aquest dret quedi garantit. Les administracions tenen un mandat constitucional de tractar amb «especial respecte i protecció» la diversitat lingüística, i les autoritats autonòmiques dels territoris on el català és oficial han aprovat normes per impulsar o facilitar un ús normal del català. Per exemple, els ciutadans catalanoparlants de Catalunya, el País Valencià i les Illes Balears tenen reconeguts determinats drets lingüístics en el món del consum, amb gradacions en funció del territori. A Catalunya, tots els treballadors públics autonòmics i locals han de saber català i acreditar-lo en els processos selectius. A les Illes Balears existeix un requisit de coneixement general per als treballadors autonòmics des del 2016,



tot i que en el sector sanitari hi ha exempcions molt àmplies. Al País Valencià, des del 2019 la llei recull una obligació de coneixement del català per a tots els funcionaris autonòmics, per bé que l'absència de decrets de desenvolupament fa que aquesta previsió no tingui efectes pràctics.

Les normes pal·liatives, les normes que cerquen equiparar el català amb el castellà en determinats àmbits, no sempre es compleixen. Al voltant de 2 de cada 3 queixes enviades cada any a Plataforma per la Llengua són per fets que constitueixen vulneracions de la legislació vigent. El 2022 van ser-ne el 66,0%; el 2021, el 60,3%; el 2020, el 66,4%, i el 2019, el 64,3%. Al sector públic, les queixes per fets que suposaven vulneracions de la llei eren el 62,8% el 2022, 504 queixes de 803. El mateix any, al sector privat les queixes per fets il·legals eren el 69,5%, 912 de 1.312. El 2022, eren per fets il·legals el 72,6% de les queixes de l'administració general de l'Estat, el 73,7% de les de les administracions autonòmiques, el 86,9% de les de l'administració local, el 9,2% de les de l'administració universitària i el 61,5% de les d'altres administracions.

**Gràfic 17: Queixes per incompliment legal segons el sector el 2022**



Les queixes per vulneracions legals es poden classificar en funció de la naturalesa de les normes vulnerades. La classificació utilitzada en aquest report inclou les categories següents: lleis de consum autonòmiques, lleis autonòmiques de normalització i funció pública (i normes de desenvolupament municipal), lleis estatals de funció pública i sistema judicial, normativa educativa i universitària, i un calaix de sastre d'«altres». El 2021 i el 2022, la proporció de queixes encasellades en cada categoria era molt semblant.

Les queixes per vulneració de lleis autonòmiques de consum representaven el 30,6% del total de queixes el 2021 i el 36,8% el 2022. Es tracta de normes que garanteixen el dret d'expressar-se en català en l'intercanvi comercial o a disposar de determinats documents i informacions en aquesta llengua; també són normes que impulsen l'etiquetatge, els menús, la senyalització i altres materials en llengua catalana. L'exemple paradigmàtic d'aquesta mena de normes és la Llei 22/2010, del Codi de Consum de Catalunya. Al País Valencià es pot destacar el Decret legislatiu 1/2019, d'aprovació del text refós de la Llei de l'Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana, modificat, per enfortir els drets lingüístics, per la Llei 8/2022, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat.

Les queixes per vulneració de les lleis autonòmiques de normalització i funció pública, i les normes de desenvolupament municipal representaven el 21,4% del total de les queixes el 2021, i el 20,0% el 2022. Aquesta categoria agrupa les normes generalistes que desenvolupen els mandats estatutaris de normalització lingüística i les normes més específiques que regulen l'ús del català a les administracions i per part dels treballadors públics, tant en el pla autonòmic com en el local. Exemples d'aquesta norma són la Llei 1/1998, de política lingüística a Catalunya, la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià i la Llei 3/1986, de normalització lingüística de les Illes Balears.

Les queixes vinculades a vulneracions de les lleis estatals de funció pública i del sistema judicial eren el 3,7% del total el 2021, i el 4,5% el 2022. Es tracta de regulacions i lleis que incorporen clàusules que preveuen el dret dels ciutadans

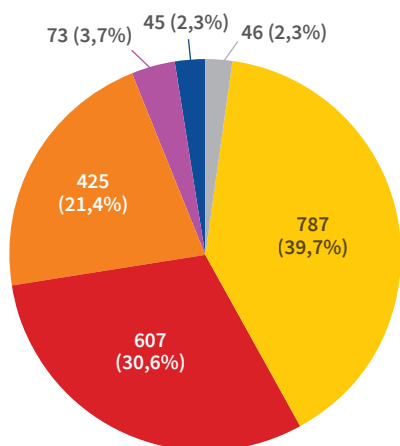


d'expressar-se en català en les seves relacions amb l'administració estatal o amb els jutjats en territoris on el català és oficial. Amb tot, solen ser normes amb molt poca concreció i garantia efectiva, perquè no creen mai un deure de coneixement del català per als cossos generals de funcionaris estatals (només els imposen el deure de garantir que els ciutadans puguin parlar en català i singularitzen algun lloc de treball molt específic en jutjats o registres per al qual requereixen el català, normalment només un per jutjat o registre civil) ni dissenyen sistemes perquè el català es pugui utilitzar sense impediments. Les normes més destacades en aquest camp són el Reial decret legislatiu 5/2015, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, i la Llei orgànica 6/1985, del poder judicial.

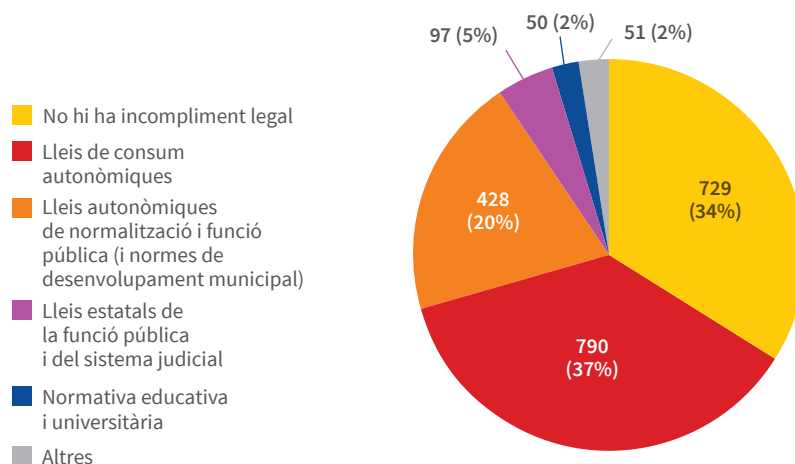
Tant el 2021 com el 2022, el 2,3% de les queixes per fets constitutius de vulneració jurídica feien referència a la normativa educativa i universitària. Són normes que preveuen l'ús del català en el context educatiu o que garanteixen el dret d'usar-lo (això darrer, especialment en el context universitari). Les normes més destacades en aquest camp són la Llei 12/2009, d'educació de Catalunya, i l'article 35.5 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, que reconeix el dret d'alumnes i professors universitaris a utilitzar la llengua oficial de llur elecció tant oralment com per escrit.

Finalment, el 2,3% de les queixes el 2021 i el 2,4% el 2022 eren per vulneracions legals de normes que no es podien encabir en cap de les categories de la classificació explicada en aquest apartat.

**Gràfic 18: Queixes segons l'incompliment legal, si n'hi ha, el 2021**



**Gràfic 19: Queixes segons l'incompliment legal, si n'hi ha, el 2022**



## Les institucions, organitzacions i empreses amb més queixes

Les queixes no estan distribuïdes de manera homogènia entre els organismes del sector públic o entre les empreses. Cada any, algunes «àrees» de l'administració i algunes entitats privades acumulen una quantitat desproporcionada de queixes. El 2022, quinze «àrees» del servei públic van acumular 467 de les 833 queixes del sector públic, el 56,1%. El 2021, les 15 primeres «àrees» havien acumulat el 61,1% de les queixes públiques, i el 2020, el 53,6%. Aquestes «àrees» són agrupacions de molts organismes i agents públics. Per exemple, la primera en nombre de queixes, el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, agrupa molts hospitals públics, serveis públics en hospitals privats i organismes administratius. Això influeix decisivament en la relativa gran acumulació de queixes en unes poques «àrees» administratives, en contrast amb un sector privat en què les queixes estan molt més distribuïdes, per la seva pluralitat inherent. Amb tot, si es té en compte aquesta pluralitat, al sector privat també es pot percebre una concentració notable de queixes en poques entitats. Les 15 empreses més generadores de queixes van produir-ne 215 de 1.312 el 2022, el 16,4%. El 2021 n'havien produït el 19,8%, i el 2020, el 21,3%.

El Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya és l'«àrea» del sector públic que genera més queixes any rere any des de 2019. El 2022 va generar 108 queixes (el 13,0% de les públiques); el 2021, 128 (el 14,5%); el 2020, 52 (el 10,7%),

## Informe de queixes lingüístiques de 2022

i el 2019, 28 (el 12,3%). Els percentatges són similars cada any, malgrat l'augment sostingut de queixes, i indiquen que existeix un problema que no millora. La baixa o nul·la capacitat d'expressar-se en català, i fins i tot d'entendre'l, de molts professionals sanitaris és darrere d'aquesta concentració de queixes. Es tracta d'una situació antijurídica, atès que la Llei 1/1998, de Política Lingüística, imposa a tots els treballadors públics autonòmics el deure de ser competents en català, competència que cal acreditar en els processos selectius. Malgrat això, el Departament de Salut ha tendit a fer contractacions d'urgència al marge de processos selectius: tot i que el deure de conèixer el català continua essent vigent per a tots els treballadors, n'hi ha a qui no se'ls demana que l'acreditin. Cal apuntar que al País Valencià els serveis sanitaris són també un focus de descontentament. De les 92 queixes del sector públic al País Valencià el 2022, 16 eren per fets relacionats amb l'àmbit de gestió de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, el 17,4%. Sobre el conjunt de queixes del sector públic, les sanitàries valencianes quedaven en catorzena posició. A les Illes Balears, les xifres de queixes, de queixes públiques i de queixes sanitàries eren massa escasses per extreure'n conclusions.

Tant el 2021 com el 2022, el pes de les universitats en la generació de queixes va ser molt important, en bona part per la posada en funcionament, el 2021, de la bústia de queixes universitàries. La Universitat Autònoma de Barcelona va ser la segona institució pública amb més queixes tots dos anys; el 2022, empatada amb l'Ajuntament de Barcelona. Aquell any va generar 43 queixes (el 5,2% de les públiques), i el 2021, 59 (el 6,7%). La Universitat de Barcelona va quedar en cinquè lloc el 2022, amb 35 queixes (4,2%), i en tercer el 2021, amb 48 (5,4%). Les altres universitats públiques també van generar un nombre elevat de queixes: el 2022, la Universitat Pompeu Fabra va quedar en vuitena posició (22 queixes), la Universitat Politècnica de Catalunya en desena (18 queixes) i la Universitat de les Illes Balears en tretzena (17 queixes). En total, les universitats públiques van generar 202 queixes, 1 de cada 4 queixes del sector públic (24,2%).

El Departament d'Educació de Catalunya ha perdut pes els darrers anys. Si el 2020 va quedar en segon lloc, amb 44 queixes i el 9,1% de les del sector públic, i el 2021 va reunir-ne 39 i va quedar en quart lloc, el 2022 només en va generar 24 i va caure a la setena posició. La raó d'aquesta davallada no és clara, però en general les queixes d'aquesta «àrea» de l'administració tenen a veure amb l'ús del castellà com a llengua vehicular o la seva predominança en les activitats de l'escola. Per contra, l'Ajuntament de Barcelona ha guanyat posicions. Si el 2020 va generar 16 queixes i va quedar en sisena posició i el 2021 va generar-ne 26 i va quedar en vuitè lloc, el 2022 va produir-ne 43 i va quedar en segona posició, empatada amb la Universitat Autònoma de Barcelona. Les raons tampoc no són clares, però els darrers anys s'han repetit les polèmiques per l'ús prioritari del castellà per part dels càrrecs polítics municipals en determinats espais, i això pot haver contribuït a fer que la població estigui més alerta pel que fa a la política lingüística de l'Ajuntament.

Altres habituals de la part alta del rànquing van repetir el 2022. Renfe/ADIF va quedar en quarta posició, amb 38 queixes. L'any 2021, havia generat 21 queixes i havia quedat en onzena posició, empatada amb el Cuerpo Nacional de Policía, i el 2020 n'havia ocasionat 18 i havia quedat en quarta posició. L'esmentat cos policial va provocar 32 queixes el 2022 i va quedar en sisena posició. El 2021 n'havia produït 21 i havia empatat, en onzè lloc, amb Renfe/ADIF. El 2020 n'havia generat 11 i havia empatat en vuitena posició amb tres altres «àrees» del sector públic.

**Taula 3: Les 15 institucions públiques que van rebre més queixes el 2022**

Institució		Queixes
1	Departament de Salut de Catalunya	108
2	Ajuntament de Barcelona	43
	Universitat Autònoma de Barcelona	43
4	Renfe / ADIF	38
5	Universitat de Barcelona	35
6	Cuerpo Nacional de Policía	32
7	Departament d'Educació de Catalunya	24
8	Universitat Pompeu Fabra	22
9	Transports Metropolitans de Barcelona	20
10	Poder Judicial i Fiscalia	18
	Universitat Politècnica de Catalunya	18
	Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals	18
13	Universitat de les Illes Balears	17
14	Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública del País Valencià	16
15	Agència Tributària estatal	15

Com en el sector públic, en el sector privat hi ha empreses que es troben en les primeres posicions de la classificació any rere any. Endesa, Energía XXI i E-distribución, que conformen un sol conglomerat empresarial, van generar en conjunt 26 queixes el 2022, el 2,0% del total de les del sector privat. El 2021 havien quedat en tercera posició, amb 20 queixes (l'1,8% del sector privat), i el 2020, en sisè lloc, amb 12 queixes (l'1,5%). També TripAdvisor, la tercera empresa en generació de queixes el 2022, amb 20 (l'1,5% de les del sector privat), és una habitual del rànquing. De fet, entre el 2015 i el 2022 va quedar en primer lloc cada any a excepció del 2019 i del mateix 2022. Aquesta empresa és una plataforma digital per reservar allotjament, restaurants i activitats, i permet també de publicar valoracions sobre aquests serveis. L'empresa s'ha negat sistemàticament a incorporar el català a la seva interfície i a permetre la publicació de comentaris en aquest idioma, actitud que genera molt de descontentament entre els usuaris catalanoparlants. També cal esmentar que en aquesta classificació s'ha optat per distingir CaixaBank i Adeslas, que, per bé que comparteixen marca corporativa, tenen àmbits de negoci clarament diferenciats. CaixaBank és una de les empreses habituals als primers llocs del rànquing, i el 2022, si a les seves queixes se'ls sumen les d'Adeslas, arriba a la primera posició.

La segona empresa que més queixes genera és, per contra, una incorporació recent al rànquing. Es tracta del Grup Quirón, un prestador sanitari privat que es troba en una fase d'expansió als territoris catalanoparlants. El 2020, aquesta empresa no apareixia al top quinze, però el 2021 hi va entrar amb força, en cinquena posició i amb 15 queixes, l'1,4% de les privades. El 2022 va generar 22 queixes, l'1,8% de les del sector privat, i es va catapultar a la segona posició. Les causes de descontentament amb aquest grup són moltes: l'atenció oral, la telefònica, la documentació, els rètols, etc. La política corporativa sembla no tenir gens en compte el català, ni com a dret a respectar ni com a element visual que aporta un valor afegit a l'empresa.

El 2022, les empreses que completaven el top quinze van ser Securitas Direct (19), CaixaBank (19), Orange (12), Vueling (11), Decathlon (11), Google (10), Vodafone (9), SegurCaixa Adeslas (8), Leroy Merlin (8), Jazztel (8), Naturgy (8), El Corte Inglés (8), Condis (8) i el RACC (8).

**Taula 4: Les 15 organitzacions privades que van rebre més queixes el 2022**

	Empresa	Queixes
1	Endesa, Energía XXI, E-distribución	26
2	Grupo Quirón	22
3	TripAdvisor	20
4	Securitas Direct	19
	Caixabank	19
6	Orange	12
7	Vueling	11
	Decathlon	11
9	Google	10
10	Vodafone	9
11	SegurCaixa Adeslas	8
	Leroy Merlin	8
	Jazztel	8
	Naturgy	8
	El Corte Inglés	8
	Condis	8
	RACC	8

## Conclusions

---

Des del 2016, Plataforma per la Llengua rep cada any més queixes que l'anterior: 395 el 2016, 431 el 2017, 570 el 2018, 725 el 2019, 1.303 el 2020, 1.983 el 2021, i 2.145 el 2022. Els salts més grans van ser el 2020 (increment del 79,7% respecte del 2019) i el 2021 (increment del 52,2% respecte del 2020). El 2022, el ritme de creixement sembla haver-se moderat molt, amb només un 8,2% més de queixes que l'any anterior. En qualsevol cas, l'augment entre el 2016 i el 2022 és d'una gran magnitud, del 443,0% en set anys.

Aquesta tendència s'explica, molt segurament, per dues realitats que es retroalimenten. D'una banda, Plataforma per la Llengua ha anat creixent pel que fa a la capacitat d'incidència en el debat públic: és més coneguda, té més socis i és més activa. Això fa que la població hi envii més queixes. D'altra banda, els darrers anys el debat públic sobre la llengua, especialment a Catalunya, ha canviat. La població està més sensibilitzada i conscienciada. S'ha escampat la percepció que el català afronta perills existencials i que és necessari de modificar els hàbits perjudicials dels parlants, com el de canviar de llengua «per educació». Aquest canvi en les actituds pot generar més situacions de conflicte lingüístic que porten a la formulació de queixes. Alhora, també pot incentivar que els parlants denunciïn situacions i pràctiques que abans toleraven més. Sigui com sigui, la gran quantitat de queixes que gestiona l'entitat indica que el procés de normalització lingüística està lluny d'haver acabat. Els catalanoparlants troben molts obstacles i impediments a l'ús de la seva llengua que els parlants d'idiomes de mides similars no solen tenir. La presència del català a l'espai públic és molt menys completa que la que tenen aquests altres idiomes als seus territoris històrics. Això és així per la intromissió d'una altra llengua, promoguda i privilegiada pel poder polític, que disputa al català la qualitat de ser la llengua general, comunitària, als territoris propis. De fet, en molts àmbits ja li ha arrabassat.

La situació de minorització i substitució del català, doncs, no és un mer producte de la llibertat individual ni d'un mercat que s'autoregula: és conseqüència de decisions polítiques, decisions inspirades per una ideologia d'estat, el nacionalisme espanyol. La persecució política més oberta en el passat ha creat unes tendències desfavorables al català (l'hàbit de canviar de llengua, el poc consum d'audiovisuals en català, etc.), tendències que es mantenen i es reforcen amb un ordenament jurídic actual que és supremacista i antiigualitari. La Constitució espanyola fa del castellà l'únic idioma oficial del conjunt estatal i n'imposa el coneixement a tots els ciutadans. El català només pot ser oficial als territoris on s'ha parlat tradicionalment i, segons el Tribunal Constitucional, no pot ser de coneixement obligatori generalitzat ni tan sols en aquests territoris. Aquesta situació, en un context d'alta mobilitat de població, incentiva els nouvinguts a aprendre i usar el castellà, mentre que el coneixement del català esdevé secundari, o fins i tot redundant.

Cada any, entre un 30 i un 40% de les queixes lingüístiques que gestiona Plataforma per la Llengua es deriven de comportaments de les administracions públiques. El 2022 n'eren el 38,8%. L'ordenament jurídic, inspirat pel nacionalisme espanyol, crea una jerarquia entre llengües i privilegia els parlants de castellà. Una de les derivades d'aquest ordenament és la inexistència pràcticament generalitzada del requisit de saber català en l'administració general de l'Estat i la incompletesa i les mancances en la implantació d'aquest requisit a les administracions autonòmiques. Una altra derivada d'aquesta desigualtat estructural és la potestat que tenen els organismes de l'administració general de l'Estat amb seu a territoris sense una llengua oficial pròpia (pràcticament sempre a Madrid) d'operar exclusivament en castellà. Malgrat això, no totes les queixes per fets relacionats amb el sector públic denuncien actituds emparades pel marc legal. De fet, la majoria de queixes del sector públic denuncien il·legalitats: l'any 2022 n'eren el 62,8%, una xifra similar a la dels anys anteriors. El règim actual, menys extremista que els anteriors, permet certes mesures de foment i certs espais de «quasiigualtat», mesures pal·liatives en un marc general antiigualitari. L'ideari supremacista, però, no es limita a condicionar les lleis, sinó que també afecta els comportaments dels treballadors públics del grup lingüístic privilegiat i els valors dels cossos funcionaris en general.

La legislació discriminatòria i la ideologia supremacista lingüística afecten tots els territoris catalanoparlants de l'Estat espanyol. El marc jurídic general és igual a tots els territoris i els principals agents polítics espanyols transmeten el mateix discurs bàsic a cadascun pel que fa al lloc que correspon a cada llengua. Malgrat que els condicionants externs són els mateixos, els interns no ho són. El domini lingüístic del català ha viscut disgregat durant segles, fet que ha conduït a

identitats territorials privatives molt fortes i a l'emergència de tendències i actituds diferenciades. A cavall del segle XIX i el XX, a Catalunya va emergir i es va fer fort un nacionalisme alternatiu a l'espanyol que donava un gran valor simbòlic a la llengua i que rebutjava les nocions del supremacisme lingüístic castellà. Als altres dos grans territoris catalanoparlants de l'Estat espanyol els moviments d'autoafirmació i de rebuig al nacionalisme espanyol i el seu supremacisme castellà han tingut molta menys força. La diglòssia i la subordinació lingüística hi estan més arrelades i tenen menys oposició ideològica. Aquestes diferències en la consciència i en l'actitud, com també la disgregació territorial i identitària en si mateixa, expliquen en part que, cada any, 9 de cada 10 queixes gestionades per Plataforma per la Llengua, que es va fundar a Barcelona, s'originin a Catalunya. El 2022, les queixes provinents d'aquest país van ser concretament 1.896, el 90,2% del total. Catalunya tan sols conté el 55,3% de la població del domini lingüístic català.

Si Catalunya està molt sobrerrepresentada en la generació de queixes, Barcelona també. Les queixes a l'antic Principat no estan distribuïdes proporcionalment per la població de cada zona. Barcelona acumulava el 2022 el 43,0% de les queixes catalanes, amb tan sols el 21,1% de la població del país. Aquestes proporcions són semblants cada any. En bona part, aquesta sobrerrepresentació s'explica per l'efecte capitalitat: l'acumulació de seus institucionals i d'empreses fa que la gran ciutat generi més queixes. De fet, l'Eixample i Ciutat Vella, els districtes més centrals, són els més sobrerrepresentats en la generació de queixes, amb diferència. La ciutat de València també està sobrerrepresentada al País Valencià: amb el 17,7% de la població, la capital valenciana tenia el 28,7% de les queixes. La sobrerrepresentació de Barcelona pot tenir també una altra explicació, complementària: el seu teixit associatiu ric i la seva tradició militant i activista incentiva la protesta contra la minorització de la llengua.

Any rere any, l'àmbit que genera més queixes és el de l'atenció oral o escrita. El 2022, el 40,1% de les queixes eren d'aquest àmbit; el 2021, el 38,2%; el 2020, el 33,8%, i el 2019, el 41,1%. La caiguda l'any 2020 coincideix amb la pandèmia de covid-19 i amb l'augment de les queixes de l'àmbit de les pàgines web i els serveis en línia, per raons evidents. Així, les pàgines web van generar el 9,6% de les queixes el 2022, el 13,9% el 2021, el 22,9% el 2020, i el 15,9% el 2019. El 2022, el segon àmbit en importància va ser la informació exposada al públic, la retolació i la megafonia (15,5%), i el tercer, la llengua del producte (14,9%). Aquest tercer àmbit ha augmentat molt els darrers dos anys, amb la posada en marxa de la bústia universitària, un formulari específic per canalitzar queixes d'estudiants i personal universitari. La gran majoria de les queixes universitàries fan referència a la minsa presència del català en determinats estudis, a la impossibilitat de cursar-hi determinades matèries i a la vulneració dels plans docents que anuncien matèries en català, però que s'acaben realitzant en castellà. Tots aquests supòsits queden classificats com a queixes per la «llengua del producte».

També, cada any, les queixes presentades per homes són al voltant de 6 de cada 10: el 58,8% el 2022, el 61,0% el 2021, el 63,6% el 2020, i el 60,0% el 2019. Les causes específiques d'aquest patró no són clares, però sembla clar que els rols de gènere hi juguen algun paper. L'assertivitat, la reivindicació o la individualitat, són valors tradicionalment associats als homes, mentre que els valors femenins tradicionals solen ser més comunitaris: la conformitat, la discreció, l'evitació del conflicte. En una altra rasant, el mitjà més utilitzat per enviar queixes a Plataforma per la Llengua és el formulari web que l'entitat té disponible al seu web. El 2022, el 55,1% de les queixes van presentar-se per aquesta via, i el 2021, el 51,2%. El correu electrònic és el segon mitjà més utilitzat: el 24,1% de les queixes del 2022 i el 25,9% de les del 2021 es van presentar per correu electrònic. La bústia universitària ha esdevingut la via d'entrada d'1 de cada 10 queixes des que es va posar en funcionament: el 2022 va generar el 9,0% de les queixes (tercera posició), i el 2021, el 9,2% (quarta posició). L'ús del telèfon, en canvi ha tingut una tendència decreixent: 12,1% el 2019, 8,3% el 2020, 9,7% el 2021, i 6,9% el 2022. Les queixes presencials i les formulades per altres vies són testimonials.

Les queixes del sector públic no estan distribuïdes homogèniament entre institucions i organismes. Si es divideix el sector públic en «àrees» funcionals corresponents a departaments i serveis, el 2022 les quinze «àrees» amb més queixes n'acumulaven el 56,1%; el 2021, el 61,1%, i el 2020, el 53,6%. Com cada any des de com a mínim el 2019, el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya és l'«àrea» del sector públic amb més queixes: el 13,0% el 2022, el 14,5% el 2021, el 10,7% el 2020, i el 12,3% el 2019. Al País Valencià, els serveis sanitaris públics també són una font de descontentament de primer ordre: el 17,4% de les queixes del sector públic al País Valencià estaven relacionades amb els serveis dependents de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Aquestes xifres en bona part són conseqüència de la no exigència real en l'àmbit sanitari del requisit lingüístic per als treballadors públics autonòmics, requisit que formalment és obligatori en tots

## Informe de queixes lingüístiques de 2022

dos territoris. D'altra banda, les universitats són també un focus de descontentament: el 24,2% de les queixes del sector públic, 1 de cada 4, eren universitàries. L'Ajuntament de Barcelona, el Departament d'Educació de Catalunya, Renfe/ADIF i el Cuerpo Nacional de Policía són altres habituals dels rànquings de generació de queixes de les «àrees» del sector públic.

Per la pluralitat intrínseca del sector privat, les seves queixes estan menys concentrades que en el sector públic. Les 15 empreses més generadores de queixes van produir tan sols el 16,4% de les del sector privat el 2022, el 19,8% el 2021 i el 21,3% el 2020. El 2022 TripAdvisor ha perdut la primera posició del rànquing, lloc que havia ocupat des del 2015 i amb l'única excepció de 2019, i ha caigut a la tercera posició. L'han desplaçat el conjunt conformat per Endesa, Energía XXI i E-distribución (26 queixes, el 2,0% del sector privat) i el Grup Quirón (22 queixes, l'1,8%). El cas del Grup Quirón és especialment rellevant perquè la seva aparició al rànquing és recent: ho expliquen la seva expansió pel domini lingüístic amb l'adquisició de nous centres i la seva poca cura pels drets lingüístics en tota mena d'àmbits. Amb tot, TripAdvisor continua generant una quantitat important de queixes: el 2022 van ser-ne 20, l'1,5% del sector privat. Aquesta plataforma digital de reserva i valoració d'establiments ha rebutjat reiteradament d'incloure el català a la seva interfície i de tolerar els comentaris en aquest idioma, actitud que genera queixes regulars.

Les dades presentades en aquest informe indiquen que el català és lluny de la normalitat i que aquesta situació genera malestar en els seus parlants. Un catalanoparlant a Catalunya, al País Valencià o a les Illes Balears no té els mateixos drets que un parlant d'eslovè a Eslovènia. El català als seus territoris tradicionals no té la visibilitat i l'estatus que té l'alemany a la zona germanòfona de Suïssa. Altres llengües disputen al català la qualitat de llengua d'ús general, normal, als seus territoris. A l'Estat espanyol, aquesta llengua és el castellà, un idioma privilegiat per la legislació i pel poder polític, que progressivament ha arrabassat espais i funcions al català. A diferència d'altres grups minoritzats, els catalanoparlants, especialment a Catalunya, oposen resistència a l'esllanguiment de la llengua. Les idees supremacistes castellanes del nacionalisme espanyol no han pogut aconseguir el grau d'acceptació virtualment absolut que han assolit les d'altres nacionalismes d'estat. Amb tot, la resistència a aquestes idees no sempre va acompanyada d'una consciència nítida del problema o d'una visió coherent de l'alternativa, ni suposa una immunitat absoluta a la influència de la ideologia hegemònica. És per aquest motiu que Plataforma per la Llengua elabora aquests informes. Cal elevar la consciència pública de la problemàtica lingüística, descriure i desactivar la influència del supremacisme lingüístic castellà, i portar el debat cap a plantejaments igualitaris, respectuosos amb tots els grups lingüístics als seus territoris respectius.

## Annexos

### Annex 1. Quantitat de queixes a Catalunya per comarca i índexs de representativitat sobre la població

A la taula de sota es presenten les queixes lingüístiques ateses per Plataforma per la Llengua relacionades amb fets succeïts a Catalunya, classificades per comarques i vegueries. Cada línia correspon a una comarca o una vegueria i inclou 1) el nombre de queixes corresponent, 2) el pes percentual sobre el total de queixes amb comarca coneguda de Catalunya, 3) la població de la comarca o vegueria, 4) el seu pes percentual sobre el total de la població de Catalunya i 5) l'índex de representació corresponent, obtingut dividint el percentatge de queixes pel percentatge de població. També s'inclou la variació de l'índex de representació del 2022 respecte del del 2021. Les comarques per les quals es calcula l'índex de representació són totes menys la Vall d'Aran, atès que no és una comarca tradicionalment catalanoparlant. Amb tot, s'ha incorporat una fila per a la Vall d'Aran, marcada amb un color diferent, per recollir les tres queixes que s'hi van formular. També s'ha inclòs una línia per a la ciutat de Barcelona, que mostra la seva importància en la generació de queixes; tot i que se n'ha calculat l'índex de representativitat, s'ha marcat del mateix color que la Vall d'Aran perquè Barcelona no constitueix una comarca diferent de la resta del Barcelonès. Com s'ha explicat al report, un índex de representació d'1 indica una quantitat de queixes proporcional a la població del territori, mentre que un índex inferior a 1 indica infrarepresentació, i un de superior, sobrerepresentació. Les dades de població s'han extret de l'Institut d'Estadística de Catalunya i es poden consultar a internet, a les planes de la seva pàgina web: «[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 2021
	Absolutes	%	Absoluta	%		
Alta Ribagorça	1	0,1%	3.993	0,1%	1	+1
Alt Urgell	2	0,1%	20.237	0,3%	0,3	-0,4
Cerdanya	5	0,3%	19.335	0,2%	1,5	-0,5
Pallars Jussà	1	0,1%	13.137	0,2%	0,5	+0,5
Pallars Sobirà	0	0,0%	7.190	0,1%	0	-2
Vall d'Aran	3	-	10.194	-	-	-
<b>Alt Pirineu (sense l'Aran)</b>	<b>9</b>	<b>0,5%</b>	<b>63.892</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,6</b>	<b>-0,4</b>
Baix Llobregat	99	5,8%	828.889	10,7%	0,5	-0,1
Barcelonès	812	47,5%	2.268.056	29,3%	1,6	+0,1
(Barcelona)	734	43,0%	1.636.193	21,1%	2,0	0
Maresme	71	4,2%	457.583	5,9%	0,7	-0,1
Vallès Occidental	233	13,6%	940.969	12,2%	1,1	+0,2
Vallès Oriental	57	3,3%	417.265	5,4%	0,6	0
<b>Àmbit Metropolità</b>	<b>1.272</b>	<b>74,5%</b>	<b>4.912.762</b>	<b>63,5%</b>	<b>1,2</b>	<b>+0,1</b>
Alt Camp	6	0,4%	45.183	0,6%	0,7	0
Baix Camp	28	1,6%	197.926	2,6%	0,6	0
Conca de Barberà	2	0,1%	20.015	0,3%	0,3	-1
Priorat	1	0,1%	9.235	0,1%	1	-1
Tarragonès	59	3,5%	264.094	3,4%	1	+0,3
<b>Camp de Tarragona</b>	<b>96</b>	<b>5,6%</b>	<b>536.453</b>	<b>6,9%</b>	<b>0,8</b>	<b>0</b>

## Informe de queixes lingüístiques de 2022

	Queixes		Població		Índex repr.	Canvi respecte del 2021
	Absolutes	%	Absoluta	%		
Alt Empordà	22	1,3%	141.432	1,8%	0,7	0
Baix Empordà	24	1,4%	136.719	1,8%	0,8	0
Garrotxa	10	0,6%	58.716	0,8%	0,8	0
Gironès	60	3,5%	192.687	2,5%	1,4	-0,1
Pla de l'Estany	3	0,2%	32.744	0,4%	0,5	0
Ripollès	8	0,5%	25.445	0,3%	1,7	+1
Selva	6	0,4%	173.947	2,2%	0,2	-0,3
<b>Comarques Gironines</b>	<b>133</b>	<b>7,8%</b>	<b>761.690</b>	<b>9,8%</b>	<b>0,8</b>	<b>-0,1</b>
Bages	23	1,3%	179.896	2,3%	0,6	-0,4
Berguedà	7	0,4%	40.273	0,5%	0,8	-0,8
Moianès	0	0,0%	14.255	0,2%	0	-1
Osona	35	2,0%	163.667	2,1%	1	+0,3
Solsonès	1	0,1%	13.942	0,2%	0,5	0
<b>Catalunya Central</b>	<b>66</b>	<b>3,9%</b>	<b>412.033</b>	<b>5,3%</b>	<b>0,7</b>	<b>-0,2</b>
Alt Penedès	17	1,0%	111.221	1,4%	0,7	-0,2
Anoia	7	0,4%	125.489	1,6%	0,3	0
Baix Penedès	8	0,5%	112.115	1,4%	0,4	0
Garraf	27	1,6%	154.340	2,0%	0,8	-0,6
<b>Penedès (amb tota l'Anoia)</b>	<b>59</b>	<b>3,5%</b>	<b>503.165</b>	<b>6,5%</b>	<b>0,5</b>	<b>-0,3</b>
Garrigues	4	0,2%	19.012	0,2%	1	-1
Noguera	6	0,4%	38.802	0,5%	0,8	-0,4
Pla d'Urgell	1	0,1%	37.751	0,5%	0,2	-0,2
Segarra	6	0,4%	23.209	0,3%	1,3	+1
Segrià	36	2,1%	209.149	2,7%	0,8	+0,1
Urgell	9	0,5%	37.366	0,5%	1	+0,4
<b>Ponent</b>	<b>62</b>	<b>3,6%</b>	<b>365.289</b>	<b>4,7%</b>	<b>0,8</b>	<b>0</b>
Baix Ebre	4	0,2%	79.394	1,0%	0,2	0
Montsià	5	0,3%	69.908	0,9%	0,3	-0,1
Ribera d'Ebre	1	0,1%	21.635	0,3%	0,3	0
Terra Alta	1	0,1%	11.294	0,1%	1	0
<b>Terres de l'Ebre</b>	<b>11</b>	<b>0,6%</b>	<b>182.231</b>	<b>2,4%</b>	<b>0,3</b>	<b>0</b>
<b>Catalunya*</b>	<b>1.708</b> <b>(de 1.896)</b>	<b>100 %</b>	<b>7.737.515</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

\*Sense l'Aran ni «comarca desconeguda»



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

A la taula d'aquest annex s'ofereix una relació de les queixes gestionades per Plataforma per la Llengua relacionades amb fets succeïts a Barcelona i classificades per districtes. A cada línia es presenta un districte en funció 1) del nombre de queixes generat el 2022, 2) del seu pes percentual sobre el total de queixes de Barcelona amb districte conegut, 3) de la població del districte, 4) del pes percentual de la població del districte sobre el total de Barcelona i 5) de l'índex de representació corresponent, que s'ha aconseguit dividint el percentatge de queixes pel de població. A més, s'inclou també la variació de l'índex de representació entre el 2021 i el 2022. Com s'ha explicat en l'apartat del report dedicat a l'anàlisi territorial, un índex de representació d'1 és proporcional a la població del territori; un d'inferior a 1 indica infrarepresentació, i un de superior, sobrerepresentació. Les dades de població s'han extret de la pàgina web de l'Institut d'Estadística de Catalunya, a la plana «[Padró municipal d'habitants. Ampliació de resultats de la població estrangera. Població estrangera per districtes](#)». Malgrat que el títol esmenta la població estrangera, la plana permet de veure també el total de població de cada districte i del conjunt de la ciutat.

	Queixes		Població		Índex repr.	Canvi respecte del 2021
	Absolutes	%	Absoluta	%		
Ciutat Vella	72	12,7%	105.221	6,4%	2	+0,2
Eixample	134	23,6%	265.998	16,3%	1,4	-0,4
Sants-Montjuïc	52	9,2%	183.323	11,2%	0,8	+0,2
Les Corts	52	9,2%	80.943	4,9%	1,9	+0,9
Sarrià - Sant Gervasi	57	10,0%	147.909	9,0%	1,1	-0,6
Gràcia	53	9,3%	121.553	7,4%	1,3	-0,2
Horta - Guinardó	44	7,7%	171.932	10,5%	0,7	0
Nou Barris	16	2,8%	170.624	10,4%	0,3	+0,2
Sant Andreu	29	5,1%	149.695	9,1%	0,6	+0,3
Sant Martí	59	10,4%	238.995	14,6%	0,7	-0,1
(Districte desconegut)	166	-	-	-	-	-
<b>Barcelona*</b>	<b>568 (sobre 734)</b>	<b>100%</b>	<b>1.636.193</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

\*Sense «districte desconegut»

PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA

L'ONG del català