

# Usos lingüístics i utilització del valencià en la retolació dels aeroports valencians (2017)



PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA

PAÍS  
VALENCIÀ

Títol: Usos lingüístics i utilització del valencià en la retolació dels aeroports valencians.

Castelló de la Plana. Octubre 2017

© Plataforma per la Llengua

Plataforma per la Llengua

<http://www.plataforma-llengua.cat/>

[paisvalencia@plataforma-llengua.cat](mailto:paisvalencia@plataforma-llengua.cat)

## 1.- Metodologia

Per tal d'obtenir una visió global de la situació del valencià en la retolació dels aeroports del País Valencià, s'ha procedit a realitzar el treball de camp i d'observació als mateixos aeroports, als anys 2015 i 2016.

El Decret 145/1986, de 24 de novembre, del Consell de la Generalitat Valenciana, afirma en l'article primer: «Es retolarà en valencià la senyalització de les autopistes, les carreteres, els camins, les estacions ferroviàries i d'autobusos, els ports comercials, els de refugi i els esportius, de les dependències i els serveis d'interés públic que depenen de la Generalitat Valenciana, de les Entitats Locals radicades a la Comunitat Valenciana i dels serveis que aquestes gestionen per concessió, a més de la retolació també en castellà, quan pertocarà.»

Això determina que la retolació informativa dels aeroports del País Valencià, com a tal concessió administrativa del sector públic, ha de ser en valencià. Per concretar, primerament cal realitzar una distinció entre tres classes de retolació: la informativa del mateix aeroport, la de les empreses d'aviació que hi ofereixen els seus serveis i la dels establiments comercials. En el cas de l'aeroport de València hem dividit els establiments comercials en dos grans grups: d'una banda, botigues i, de l'altra, establiments de restauració, incloent-hi cafeteries, bars i restaurants. La raó és que l'aeroport de Manises és l'únic amb diverses mostres d'informació comercial on s'escau fer-ne una anàlisi; en el cas d'Alacant, per manca de presència del valencià al sector comercial de l'aeroport, i en el de Castelló, per inexistència d'establiments, no té sentit una tal avaluació.

En les fitxes d'observació s'han recollit diversos ítems relacionats amb la retolació per fer una anàlisi sistemàtica dels usos lingüístics i de la situació del valencià. A les instal·lacions de cada aeroport, gestionades per l'empresa AENA en els casos de València i d'Alacant-Elx i per la concessionària SNC-LAVALIN en el cas del de Castelló, a Vilanova d'Alcolea (Plana Alta), hem recollit informació dels següents ítems:

Tipus de rètol	Descripció
Rètols exteriors	A l'exterior, amb informació complementària sobre l'activitat
Rètols de senyalització general	Informacions generals sobre accessos a seccions de l'aeroport
Plafons informatius i/o publicitaris	Sobre drets dels clients, publicitat i promocions
Fulls informatius	Impresos amb informacions diverses
Retolets informatius (en paper)	Informacions complementàries
Adhesius informatius	

Pel que fa als establiments de restauració s'han introduït petites modificacions als ítems per tal d'adaptar-los a les necessitats analítiques. Hem recollit informació dels següents ítems:

Tipus de rètol	Descripció
Rètol exterior i/o principal	A l'exterior de l'establiment, de vegades amb informació complementària de l'activitat
Rètols de senyalització i d'horaris	Entrada i sortida, horaris i rètol d' <i>obert</i> i <i>tancat</i>
Rètols de seccions	Delimiten compartiments de l'establiment
Carta de preus i rètols de productes	Plafons de l'establiment, carta de mà i productes
Plafons informatius i/o publicitaris	Sobre productes o serveis per a la clientela

Aquestes classificacions en diversos ítems abasten tots els àmbits de la retolació. Tot i així, en molts establiments pot no existir alguna de les dades de recerca; fins i tot hi ha establiments que només tenen un rètol exterior. Les observacions dels ítems, per analitzar els possibles usos lingüístics, s'han classificat en set possibles respostes.

- 1.- Sense significat lingüístic
- 2.- Valencià
- 3.- Castellà
- 4.- Anglès
- 5.- Bilingüe valencià/castellà
- 6.- Bilingüe castellà/anglès
- 7.- Trilingüe val./cast./ang.

En referència a la primera categoria, «sense significat lingüístic», ens referim als rètols on figuren marques corporatives i/o marques comercials. Es tracta de noms propis que resten al marge de qualsevol consideració normativa o de llengua.

La recollida d'informació s'ha dut a terme a través del treball de camp realitzat als mateixos aeroports. Aportem també les dates d'observació de cada àrea dels aeroports.

Dia d'observació	Aeroport
7-4-2015	Manises, zona exterior
7-7-2015	L'Altet, zona exterior
1-4-2016	Castelló

En aquest estudi s'ha analitzat conjuntament la tipologia de retolació, tant la informació d'empreses de línies aèries com la informació de les empreses concessionàries AENA o bé SNC-LAVALIN. Intentarem descriure el que anomenem *paisatge lingüístic* dels aeroports valencians, observant detalladament els criteris en la retolació de senyalització

general i als plafons o altres formes d'informació i publicitat.

Igualment es presenten els resultats comparatius de la tipologia de retolació entre els tres aeroports valencians, en números absoluts i en percentatges. Posteriorment es detallen els resultats globals (de tots els establiments realitzats) per a cada tipologia de rètols.

També hem tractat de la presència de les diverses llengües sobre el total d'ítems de retolació analitzats. Els resultats s'expressen en percentatges. Per tant, en el numerador situarem el nombre de rètols escrits en cada llengua, i en el denominador el total de rètols analitzats amb significat lingüístic. Això permetrà conèixer, especialment, la proporció de presència de les dues llengües oficials al País Valencià, el valencià i el castellà, en el conjunt de la retolació aeroportuària.

Proporció de presència de les llengües analitzades	
Numerador	Denominador
Nombre d'ítems de retolació amb presència de la llengua x	Total d'ítems de retolació amb significat lingüístic

## 2.- Aeroport de València



Retolació exterior de l'aeroport de Manises (València).

Per a obtenir una visió global de la situació del valencià en la retolació de l'Aeroport de València, anomenat també Aeroport de Manises, hem de distingir diversos àmbits. Aquesta distinció ens ha de permetre conèixer si existeixen diferències en els usos lingüístics. Per començar cal fer un seguiment dels usos lingüístics de l'empresa AENA, concessionària del servei, que gestiona tota la comunicació que els usuaris interpreten

com a pròpia de la infraestructura de l'aeroport.

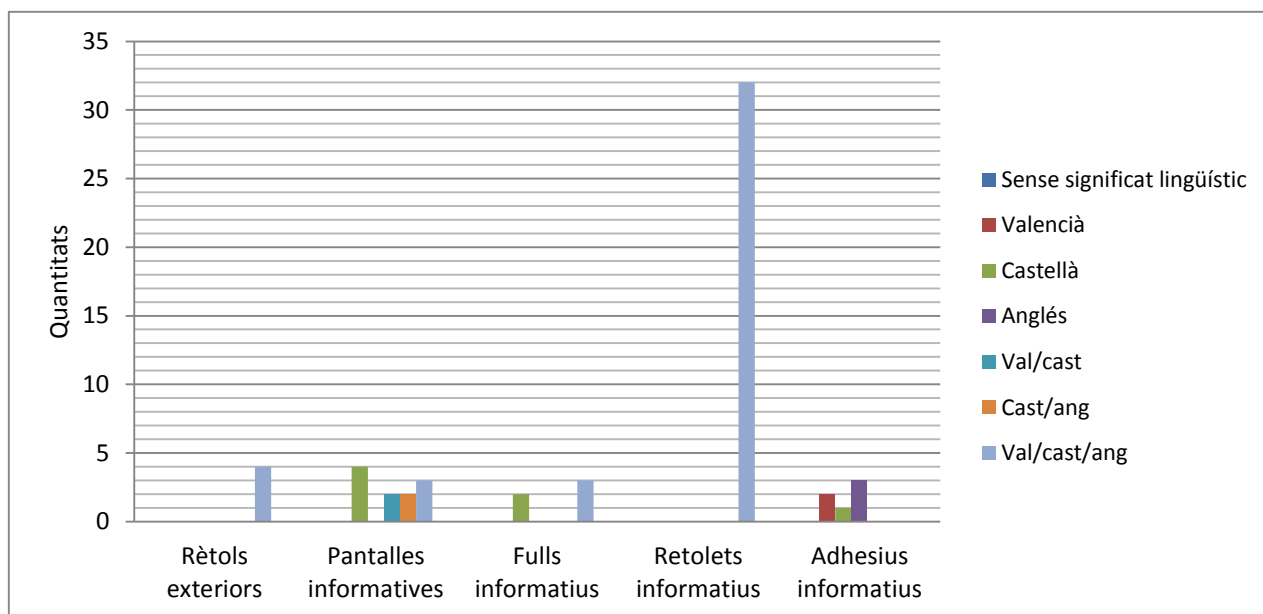
Per megafonia, els missatges d'interés general, com ara els criteris sobre líquids en les bosses d'equipatge, s'ofereixen en castellà, anglés i valencià. Igualment, a les pantalles informatives sobre les eixides dels vols s'usen les tres llengües, «vol/flight/vuelo»; però, per contra, hi apareixen només en anglés i castellà les dades sobre l'arribada: «arrival/llegada» «on time/en hora».

Actualment, a l'aeroport de Manises hi ha 9 plafons informatius només en castellà, dos a terra i set penjats del sostre, amb missatges adreçats als clients dels vols, com ara «Le han perdido el equipaje» (un únic rètol). També hi ha dues pantalles publicitàries d'AENA, on apareixen missatges en castellà com ara: «Tu aeropuerto a mano. Ven en coche y aparca» i «Viajar es un derecho». També hi ha dos plafons més, en castellà, amb el missatge «Le han cancelado el vuelo». A Manises, el missatge de les pantalles de publicitat «Aena sale a bolsa/ Aena ix a borsa» apareix en castellà i valencià. Cal destacar que els webs de l'empresa AENA sobre l'Aeroport de València i el d'Alacant-Elx estan en valencià, a banda de la versió en castellà i en anglés.

A aquesta retolació cal afegir dos plafons de la Comissió Europea, instal·lats pel corresponent ministeri del govern central, en castellà i anglés: «Derechos de los pasajeros. Comisión Europea, Dirección General de Energia y Transportes».

### Quadre i gràfic sobre l'Aeroport Manises-València

Ús lingüístic	Rètols exteriors	Pantalles informatives	Fulls informatius	Retolets informatius	Adhesius informatius
1.- Sense significat lingüístic					
2.- Valencià					2
3.- Castellà		4	2		1
4.- Anglés					3
Bilingüe valencià/castellà		2			
Bilingüe castellà/anglés		2			
Trilingüe val./cast./ang.	4	3	3	32	



### Usos lingüístics en retolació dels mostradors de les companyies aèries

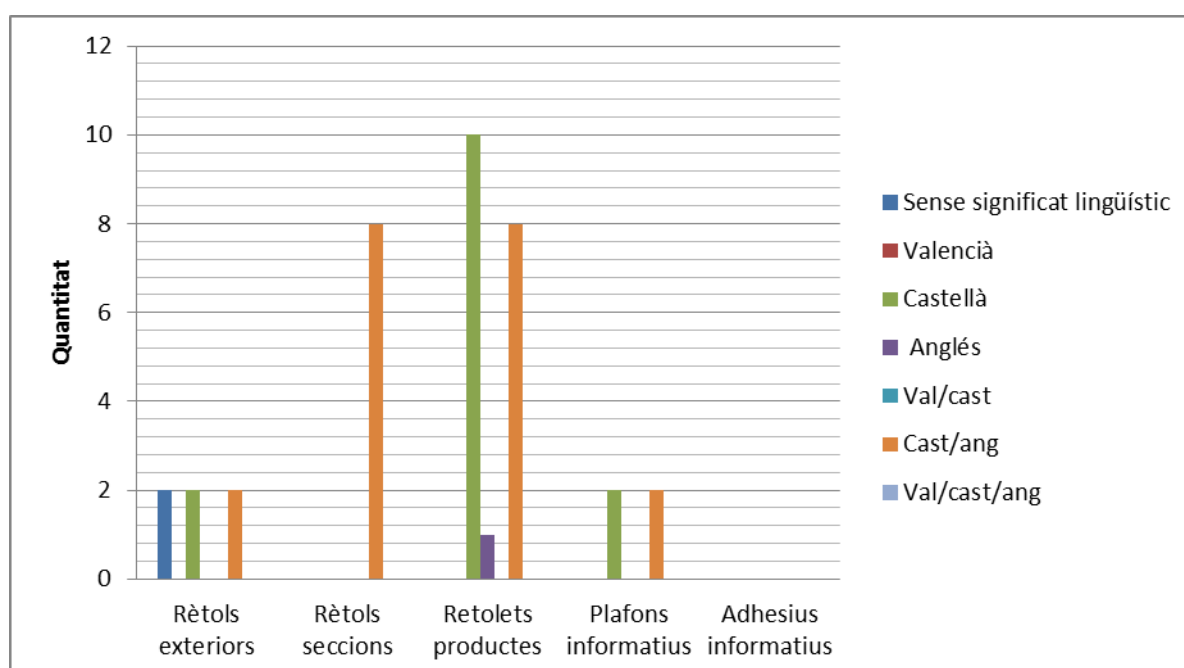
Companyia aèria	Rètols exteriors	Plafons informatius	Fulls informatius	Full reclamació	Adhesius informatius
Air Europa		cas./angl.			
Alitalia		it./cas./angl.	it./cas./ang		
Easy Jet		cas./angl.			
Iberia-Air Nostrum		cas.	cas./angl.	cas./angl.	
Ryanair		cas./angl.			
Swiss		cas./angl.			
Swissport		al./angl.	cas./ang.		
Turkish Airlines		cas./angl.			
Vueling		angl.	cas.		

### Usos lingüístics en retolació dels establiments de l'aeroport de València

A l'aeroport de Manises només podem recollir dades de tres establiments, dividits entre dos establiments de restauració i una botiga de premsa i llibres. En les botigues la presència del valencià és inexistent. En cap categoria dels rètols s'utilitza el valencià, ni tan sols als rètols exteriors. A la botiga *News & Books*, que considerem com un nom propi i, doncs, sense significat lingüístic, hi ha vuit rètols de seccions, en castellà i anglès.

## Quadre i gràfic sobre usos lingüístics dels comerços a l'aeroport de València

Ús lingüístic / Tipus de rètol	Rètols exteriors	Rètols seccions	Retolets productes	Plafons informatius	Adhesius informatius
Sense significat lingüístic	2				
Valencià					
Castellà	2		10	2	
Anglés			1		
Bilingüe valencià/castellà					
Bilingüe castellà/anglés	2	8	8	2	
Trilingüe val./cast./ang.					





### 3.- Aeroport d'Alacant-Elx



Retolació interior de l'aeroport de l'Altet (Alacant-Elx)

D'entrada cal dir que els usos lingüístics de l'empresa AENA, concessionària del servei, en la terminal de passatgers de l'Aeroport Internacional d'Alacant-Elx, també conegut com a Aeroport de l'Altet, mostra diferències amb els criteris que ja s'han observat a Manises. Per megafonia, els missatges d'interès general, com ara els criteris sobre líquids en les bosses d'equipatge, s'ofereixen en castellà, anglés i valencià. Per megafonia, els missatges d'interès general, com ara els criteris sobre líquids en les bosses d'equipatge, s'ofereixen en castellà, anglés i valencià.

Hi ha dues sèries de pantalles informatives, unes sobre informació de facturació, és a dir de les eixides, i unes altres sobre les arribades dels vols. A Alacant-Elx hi ha quatre monitors de facturació sobre els vols, on s'usa només el castellà, «hora/vuelo/destino/mostr./observ.», i un monitor de publicitat i informació d'AENA, on s'empra el castellà, l'anglés, l'alemany i el rus; també hi ha quatre monitors en la zona d'arribades, dos amb les dades en anglés, un en castellà, i un altre monitor informatiu d'AENA amb les mateixes característiques que l'altre citat.

El nom propi que l'empresa AENA utilitza en aquest aeroport és sempre en castellà: «Aeropuerto de Alicante-Elche». Tant els rètols exteriors com els rètols de senyalització general, amb un disseny comú, responen a la norma d'informació en valencià, anglés i castellà.

Així doncs, en panells o en pantalles informatives i/o publicitàries sobre drets dels clients, publicitat i promocions, la presència del valencià és inexistent. A més, als panells d'informació per als passatgers, a l'interior de l'aeroport, no sempre s'usa el valencià. En alguns casos AENA hi ha instal·lat panells amb informació sobre companyies aèries només en castellà. Un altre exemple seria el cartell sobre els premis de la Fundació AENA, imprés només en castellà.

Entre els díptics o butlletins informatius editats per AENA, n'hi ha dos que tenen versió en valencià, «Drets del passatger» i «Viatjar amb animals de companyia». En canvi, n'hi ha cinc en castellà sobre articles prohibits en vols, drets del passatger, mascotes, persones amb mobilitat reduïda i principis mediambientals. A això cal afegir el full informatiu «Viaja Seguro», del Ministeri d'Afers Exteriors, editat només en castellà. A més, AENA també ha editat díptics en anglés, alemany o castellà. El rètol d'AENA sobre el full de reclamacions respon al criteri general d'ús de les tres llengües, valencià, castellà i anglés.

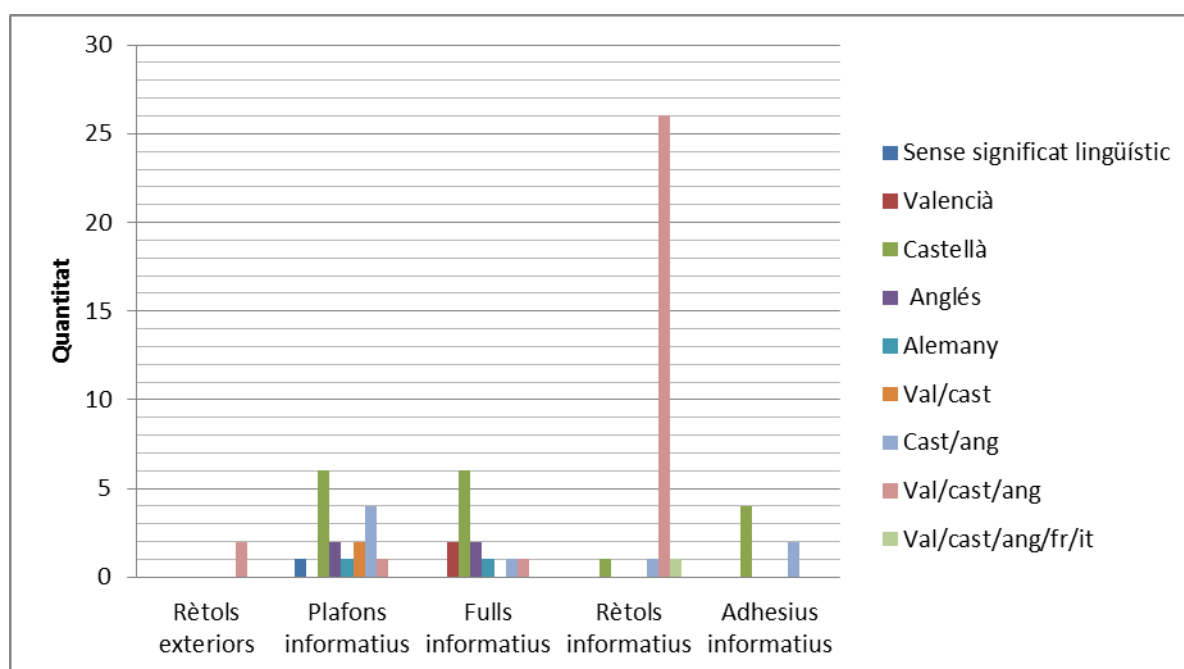
El tema dels plafons informatius encara mostra uns casos que cal destacar. A Alacant-Elx hi ha dues companyies aèries, Vueling i Ibèria, que tenen instal·lats panells publicitaris o informatius, un sense llengua, dos en castellà, un en anglés o bé tres en les dues llengües esmentades. En cap dels dos casos no hi ha presència del valencià. Un cas més sorprenent potser és el retolet informatiu amb els horaris de l'oficina turística, «Tourist Info», escrit en castellà i en anglés, però no en valencià. Per contra, un retolet d'informació de l'Ajuntament d'Alacant està escrit en cinc llengües, entre les quals hi ha el valencià.

A aquesta retolació cal afegir tres plafons de la Comissió Europea, instal·lats pel corresponent ministeri del govern central, en castellà, anglés i alemany: «Derechos de los pasajeros aéreos. Comisión Europea, Dirección General de Energía y Transportes». I encara cal parlar d'un plafó del Ministeri de l'Interior, sobre articles prohibits en aeronaus, escrit en valencià, castellà i anglés, i un altre del Ministeri de Sanitat contra la drogoaddicció, només en castellà.

Als establiments de restauració de l'aeroport d'Alacant-Elx és inexistent la presència del valencià en rètols o informacions als clients.

## Quadre i gràfic sobre usos lingüístics de la senyalització i informació a Alacant-Elx

Ús lingüístic	Rètols exters	Plafons informatius	Fulls informatius	Rètols informatius	Adhesius informatius
1. Sense significat lingüístic		1			
2.- Valencià			2		
3.- Castellà		6	6	1	4
4.- Anglès		2	2		
5.- Alemany		1	1		
Bilingüe valencià/castellà		2			
Bilingüe castellà/anglès		4	1	1	2
Trilingüe val./cast./ang.	4	1	1	26	
Quintilingüe val./cast./ang./fr./al.				1	



## 4.- Aeroport de Castelló



Retolació interior de l'aeroport de Castelló.

Hem pogut observar que els rètols d'informació de les vies públiques que condueixen a l'aeroport estan únicament en castellà, contravenint la normativa d'ús oficial del valencià que preveu la Llei d'Ús i Ensenyament. S'ha aplicat ací el que preveuen el Reial Decret 1428/2003, sobre el Reglament de circulació, així com el Reial Decret 6/2015, de 30 d'octubre, de la Llei de Trànsit, que estableixen que els panells de senyalització de les vies públiques han de figurar com a mínim en castellà. El cas dels rètols dels voltants de l'Aeroport de Castelló és una mostra més d'una legislació estatal que imposa sempre el castellà, amb uns privilegis impositius únics, fins i tot en territoris amb dues llengües oficials.

Curiosament, quan en l'entorn de l'aeroport hi ha una variació en aquest criteri impositiu del castellà és a favor de l'anglès. Per exemple, hi ha dos rètols en anglès, «rent a car», i un rètol en castellà i anglès: «Sólo personal autorizado. Authorized personnel only».

Quant als usos lingüístics de les instal·lacions pròpies de l'aeroport de Castelló, cal que tractem, en primer lloc, sobre la retolació general, que està dissenyada amb una diferència de colors. La informació per als usuaris de l'aeroport està formada per rètols de color blau, on el text apareix, per aquest ordre, en valencià (lletres en groc), anglès (en blanc i cos de lletra menor) i castellà (en blanc). En els rètols dels lavabos, les lletres en valencià són blaves.

La informació per al personal de l'aeroport està formada per rètols de color negre, on el text apareix, per aquest ordre, en valencià (lletres en blanc), anglés (en blanc) i castellà (en groc).

Aquest criteri de l'ús de les llengües oficials i d'una llengua estrangera es trenca, per contra, en tota la retolació informativa gestionada per l'empresa concessionària SNC-LAVALIN, concessionària del servei, que gestiona tota la comunicació que els usuaris també interpreten com a corporativa. És a dir, no es tracta d'una informació de l'empresa o comercial, sinó que és una informació pròpia del servei de l'aeroport. Així, als monitors informatius de la zona de passatgers s'usa només el castellà: «Llegadas. Hora. Cia. Vuelo. De. Observaciones». El mateix podem dir dels dos rètols exteriors a l'aeroport que porten la imatge de marca de la mateixa empresa LAVALIN: «Aeropuerto de Castellón. Sin barreras. SNC-LAVALIN». En aquest cas fins i tot s'ha eliminat tota referència al nom propi i comercial en valencià de la infraestructura, *Aeroport de Castelló*. A més, el text d'aquest rètol és pura contradicció, és un bon exemple de barrera lingüística al dret d'ús del valencià. Seguint el mateix criteri de manca de consideració de l'empresa per la llengua pròpia del territori, els rètols adhesius d'informació complementària als usuaris són només en castellà: «No utilicen en caso de emergencia», «Sin salida», «Salida de emergencia».

A l'interior de l'aeroport de Castelló només hi ha tres establiments de caràcter comercial, dedicats al lloguer de vehicles: Goldcar, Albert i Malco rent a car. No presenten informació exterior en valencià. L'únic gran rètol comercial de l'interior d'aquest aeroport situat a Vilanova d'Alcolea està només en anglés: «Marina d'Or. Ciudad de vacaciones. 2015. Prize to the best destination with children». Aquest rètol també es troba a l'exterior, vora la zona d'aparcament.

## Conclusions

El Decret 145/1986, de 24 de novembre, del Consell de la Generalitat Valenciana, determina la retolació en valencià de la senyalització dels serveis d'interés públic que es gestionen per concessió. Això fa que la retolació informativa de caràcter general dels aeroports del País Valencià es mostre, sistemàticament, en valencià, a banda de l'ús del castellà i l'anglés. Aquest criteri també s'utilitza en els missatges d'expressió oral, en la megafonia, fet que determina un «paisatge lingüístic bàsic» amb presència de la llengua pròpia del territori.

Al País Valencià, com generalment a tot arreu, la manca de legislació a favor del valencià, com a llengua minoritzada, produeix un ús escàs o inexistent. No hi ha cap normativa de la Generalitat Valenciana que considere que la publicitat dels productes i serveis comercials han de ser en valencià. Això explica la poca o nul·la presència del valencià per part de les línies aèries i de les empreses comercials als aeroports valencians. També molta informació que s'ofereix als usuaris dels aeroports valencians, fora del sector de la retolació, no té en compte l'ús del valencià. Això afecta especialment les empreses concessionàries, AENA i LAVALIN, que no sempre compleixen el seu paper de gestió d'un servei d'interés públic.

Podem dir que quan la norma no existeix sempre s'actua contra la igualtat de drets de la llengua pròpia, amb dret territorial però sense regulació de caràcter general. El de

València és, amb diferència, l'aeroport amb més presència del valencià en la retolació i la informació als usuaris. Això no obstant, no hi ha cap rètol en valencià, ni bilingüe en valencià i castellà, en cap establiment comercial. Per contra, trobem deu rètols en castellà sobre productes, i 8 rètols de seccions i 8 més de productes en castellà i en anglès.

Com a conclusió, continua existint una clara discriminació del valencià en els usos lingüístics dels aeroports del País Valencià. El fet és greu, perquè es tracta d'un sector que, en bona mesura, representa la principal imatge del país de cara a l'exterior. Una frase esculpida al gran mural d'un artista català del segle XX, Josep Maria Subirachs, a l'aeroport d'Alacant-Elx, té un caràcter de conclusió: «Lo que se ve es una visión de lo invisible». Podria referir-se a la llengua pròpia d'aquest país.