

El català a la telefonia mòbil

***4rta Enquesta sobre usos
lingüístics en la telefonia mòbil***



Febrer 2011

Títol: El català a la telefonia mòbil. 4rta Enquesta sobre usos lingüístics en la telefonia mòbil.

Tècnic de l'estudi: Eloi Torrents i Vivó

Febrer 2011
Barcelona

© Plataforma per la Llengua i Consum Català

Plataforma per la Llengua
Via Laietana, 48 A, principal 2a
08003 Barcelona
Tel. 93 321 18 03
www.plataforma-llengua.cat

Sumari

1-Introducció i objecte d'estudi: La telefonia mòbil i la llengua catalana.....	Pàg 1
2-El mercat de la telefonia mòbil a l'Estat espanyol.....	Pàg 4
3-Legislació vigent i convenis en matèria lingüística.....	Pàg 6
4-Metodologia.....	Pàg 11
4.1- <i>Característiques metodològiques de l'Enquesta de Telefonia Mòbil (ETM-10) i edicions anteriors.....</i>	Pàg 11
4.2- <i>Observació dels llocs webs dels fabricants dels terminals.....</i>	Pàg 12
4.3- <i>Observació dels establiments de venda oficial de les companyies operadores.....</i>	Pàg 13
5-Perfil sociodemogràfic de l'ETM-10.....	Pàg 14
6-El català als terminals.....	Pàg 16
6.1- <i>Fabricants i temps d'adquisició del terminal.....</i>	Pàg 16
6.2- <i>El menú d'opcions lingüístiques.....</i>	Pàg 18
6.3- <i>Els símbols o grafies catalanes, l'opció del text predictiu i les instruccions d'ús dels terminals.....</i>	Pàg 27
6.4- <i>El grau de satisfacció amb les prestacions lingüístiques dels terminals.....</i>	Pàg 32
7-El català a les operadores de telefonia mòbil.....	Pàg 36
7.1- <i>Companyies operadores dels enquestats.....</i>	Pàg 36
7.2- <i>Companyies operadores i la disponibilitat de terminals amb menú d'opcions lingüístiques.....</i>	Pàg 38
7.3- <i>El català en el contracte, les factures i el servei de bústia de veu.....</i>	Pàg 42
7.4- <i>El català en les comunicacions de la companyia amb el client: SMS/MSM, trucades, correus electrònics i comunicacions en paper.....</i>	Pàg 47
7.5- <i>La informació sobre els terminals i serveis de telefonia mòbil en català.....</i>	Pàg 55
7.6- <i>El català al servei telefònic d'atenció al client.....</i>	Pàg 56
7.7- <i>El grau de satisfacció dels usuaris en matèria d'ús del català a les companyies aèries.....</i>	Pàg 62
8-Comparativa dels resultats amb la resta d'onades de l'ETM.....	Pàg 65
9-Classificació de les principals companyies operadores segons l'ús del català als serveis.....	Pàg 80
10-Versions lingüístiques en els llocs web dels fabricants de terminals i dels operadors.....	Pàg 84
11-El català als establiments oficials de venda.....	Pàg 87
12-Resum de resultats.....	Pàg 90
13-Conclusions.....	Pàg 96
14-Recomanacions a les empreses i administració.....	Pàg 98
Annexos.....	Pàg 100
Índex de taules i figures.....	Pàg 110

1-Introducció i objecte d'estudi: La Telefonia mòbil i la llengua catalana

La transformació tecnològica de les societats modernes en els darrers anys ha estat espectacular. De fet, podem afirmar que estem en plena revolució tecnològica. La telefonia mòbil ha estat un dels elements d'aquesta revolució que més impacte ha tingut sobre la societat. En el cas català, actualment, podem parlar que l'ús de la telefonia mòbil està pràcticament universalitzat. Segons, les dades de *l'Enquesta sobre l'equipament i l'ús de les Tecnologies de la Informació i de la Comunicació a les Ilars de Catalunya (2009)*, realitzat conjuntament per l'IDESCAT (Institut d'Estadística de Catalunya) i la FOBSIC (Fundació Observatori per la Societat de la Informació), el 94,5% dels habitatges amb algun membre de 16 a 74 anys disposava de telefonia mòbil, xifra 5,5 punts superior a la registrada a la mateixa enquesta a l'any 2007 (89%).

Tanmateix, la implementació de la llengua catalana en tots els àmbits de la telefonia mòbil (operadores i fabricants de terminals), ha presentat notables deficiències, tal com posen de manifest els primers estudis sobre el sector realitzats per la *Plataforma per la Llengua*. Davant la falta d'oferta de productes i serveis en aquest àmbit, l'any 2007, el Departament de Governació i Administració Públiques de la Generalitat de Catalunya va signar un conveni amb els principals fabricants i operadors de telefonia mòbil, en què els primers es comprometien a la implantació progressiva del català com a opció idiomàtica en els menús i aplicacions de nous terminals comercialitzats a Catalunya abans del 31 de desembre de 2008. Així mateix, les operadores es comprometien a comercialitzar terminals amb l'opció català en els menús i les aplicacions, i a emprar el català en totes les comunicacions i serveis que ofereixen als abonats. La data límit per implementar els acords també era el 31 de desembre de 2008

La *Plataforma per la Llengua* ha fet un seguiment exhaustiu de l'evolució de la presència del català en els productes i serveis oferts pels fabricants i operadors. Prova d'això són els tres estudis sobre la presència de la llengua catalana en el sector de la telefonia mòbil, des del punt de vista dels usuaris

i usuàries, on malgrat la millora parcial de la situació del català en el sector, en el darrer estudi, abril 2009, encara s'observaven deficiències notables.

Aquest quart estudi s'ha realitzat en base als resultats de la quarta Enquesta de Telefonia Mòbil (a partir d'ara ETM-10) realitzada per la *Plataforma per la Llengua* entre setembre i octubre de 2010 a 655 persones, majoritàriament amb la voluntat d'emprar el català en tots els àmbits de la telefonia mòbil.

Així doncs, l'estudi que teniu entre les mans consta de catorze apartats i annexos. En el primer es realitza una introducció i una descripció de l'estructura del treball. En el segon capítol es fa esment de la situació del mercat de la telefonia mòbil a l'Estat espanyol. Seguidament es fa un repàs a la legislació legal vigent en matèria lingüística que afecta l'àmbit de les telecomunicacions, així com els principals acords dels convenis en matèria lingüística firmats entre la Generalitat de Catalunya i els fabricants de terminals i les operadores. En el quart capítol es detallen els aspectes metodològics emprats per a realitzar l'enquesta, com també l'estratègia de difusió i les tècniques d'explotació de les dades utilitzades.

A partir de l'apartat cinquè s'entra pròpiament en l'explotació de les dades de l'ETM-10. En aquest apartat es fa un retrat del perfil sociodemogràfic dels enquestats. En el sisè apartat s'analitzen els resultats de les preguntes de l'enquesta relacionades amb les característiques lingüístiques dels aparells o terminals, posant especial atenció en les diferències segons el fabricant. A continuació, en el capítol setè, s'aborden els resultats de les preguntes referides a les companyies operadores, fent també especial referència a les divergències entre operadores. L'apartat vuitè es realitza una comparativa dels resultats de l'ETM-10 amb les anteriors edicions per tal de copsar l'evolució diacrònica de l'ús del català en aquests darrers anys. Finalment, a través, del càlcul de l'Índex d'utilització del català, es realitza una classificació de les principals companyies operadores en funció de l'ús del català en els serveis oferts als clients.

En els següents apartats es fa una valoració de la presència del català en dos àmbits complementaris: els llocs web i les botigues. L'apartat desè

sotmet a estudi la presència del català en els llocs webs corporatius de fabricants i operadors. I en l'apartat onzè s'analitza la presència del català en la retolació comercial i en els serveis oferts de diferents establiments oficials de venda de les quatre principals companyies operadores amb major quota de mercat.

Finalment, en els darrers apartats es realitza un resum de resultats (apartat 12), les conclusions (apartat 13) i en últim lloc es fan una sèrie de recomanacions a les empreses i administracions.

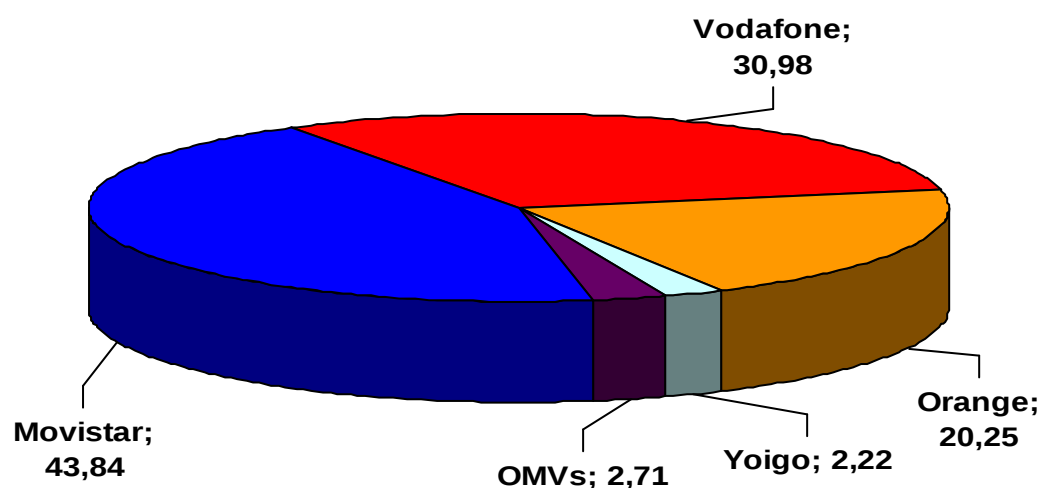
Per tant, aquest estudi aporta una visió global de la situació del català en el món de la telefonia mòbil, tant en l'àmbit dels fabricants com en la de les operadores. El fet que sigui la quarta edició de l'enquesta permet observar l'evolució del mercat en relació a la inclusió del català, al mateix temps que aporta valuoses informacions sobre les preferències dels usuaris catalanoparlants i les dificultats afegides que pateixen a l'hora d'emprar la llengua catalana.

2- El mercat de la telefonia mòbil a l'Estat espanyol

En aquest apartat s'han emprat les dades del mercat de telefonia mòbil del conjunt de l'Estat espanyol, davant la impossibilitat d'aconseguir aquestes dades desagregades per Comunitats Autònomes, és a dir, no disposem de les dades individualitzades de les CCAA de Catalunya, Illes Balears i País Valencià. En tot cas, les dades de les quotes de mercat del conjunt de l'Estat espanyol ens aporten una visió aproximada de la situació del mercat de la telefonia mòbil als territoris de parla catalana sota administració espanyola.

El mercat de la telefonia mòbil a l'Estat espanyol compta amb tres companyies operadores majoritàries que agrupen més del 95% de línies personals de l'Estat espanyol. *Movistar*, l'antiga Telefònica que gaudia del monopoli estatal, és la companyia amb major quota de mercat, en concret, el 43,84%. En segona posició, trobem *Vodafone*, companyia que compta amb un 30,98% de quota de mercat. La tercera gran companyia és *Orange*, antiga *Amena*, que té un 20,25% de la quota de mercat. Finalment, l'operador *Yoigo*, que començà l'activitat comercial durant el 2006, compta amb un 2,22% de la quota de mercat estatal (Comissió del Mercat de les Telecomunicacions, 2009).

Figura 2.1 Repartiment del mercat espanyol per número total de línies personals, abril de 2009 (%)



Font: Comissió del Mercat de les Telecomunicacions, 2009.

Darrera seu, trobem un conjunt de companyies anomenades *Operadors Mòbil Virtual*. Aquestes companyies no disposen d'una xarxa pròpia, havent de recórrer a la cobertura de xarxa d'una altra empresa amb xarxa pròpia amb les quals han de subscriure un acord. A mitjans de 2009, aquest conjunt d'operadors compta amb un 2,71% del mercat espanyol. Tan sols destacarem alguns dels noms d'aquestes companyies: *ONO, Symio, RACC Mòbil, Eroski Movil*, d'entre altres.

3- Legislació vigent i convenis en matèria lingüística

La legislació legal vigent, en concret, la Llei 1/1998 de política lingüística, estableix, en l'article 31.2, que les empreses de telecomunicacions que actuen com a servei públic han de redactar, almenys en català, els contractes, els documents i les notificacions adreçades als usuaris:

Llei 1/1998, de política lingüística

"Article 31 Les empreses de servei públic

Les empreses de servei públic

2 Les comunicacions i les notificacions escrites adreçades a persones residents a Catalunya per les empreses i les entitats a què fa referència l'apartat 1, incloses les factures i els altres documents de tràfic, s'han de fer almenys en català, sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre-les en castellà si ho demanen."

Així mateix, la mateixa llei, estipula en l'article 32.1, que les companyies operadores de telefonia han d'estar en condicions d'atendre els consumidors en les llengües oficials a Catalunya:

Llei 1/1998, de política lingüística

"Article 32 L'atenció al públic

1. Les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen llur activitat a Catalunya han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors i consumidoras quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya."

La disposició addicional cinquena sobre garanties d'acompliment de la Llei 1/1998 de Política lingüística estableix que els incompliments de l'article 31 imputables a les empreses són considerats una negativa injustificada a satisfer les demandes del consumidor, pel qual s'ha aplicat el règim sancionador de l'Estatut del Consumidor, i a partir de gener de 2011, del nou Codi de consum, aprovat en la Llei 22/2010 sobre el codi de consum de Catalunya.

No només la Llei de política lingüística garanteix el drets dels consumidors a rebre les comunicacions escrites i els altres documents, com a mínim, en català i ser atesos oralment també en aquesta llengua. També ho garanteix l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 2006:

Estatut d'Autonomia

Article 34. Drets lingüístics dels consumidors i usuaris

Totes les persones tenen dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició d'usuàries o consumidores de béns, productes i serveis. Les entitats, les empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.

Per altra banda, l'aprovació de la Llei 22/2010 sobre el codi de consum de Catalunya aprofundeix en la protecció dels drets lingüístics dels consumidors. Així doncs, en l'article 128-1 s'estableix que les empreses que operen en territori català han d'estar en condicions d'atendre per escrit i oralment als ciutadans en la llengua oficial que escullin:

Llei 22/2010 sobre el Codi de consum

Article 128-1 Drets lingüístics dels consumidors

- 1. Les persones consumidores, en llurs relacions de consum, tenen dret, d'acord amb el que estableixen l'Estatut d'autonomia i la legislació aplicable en matèria lingüística, a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin.*
- 2. Les persones consumidores, sens perjudici del respecte al deure de la disponibilitat lingüística, tenen dret a rebre en català:*
 - a) Les invitacions a comprar, les informacions, les informacions de caràcter fix, la documentació contractual, els pressupostos, els resguards de dipòsit, les factures i els altres documents que hi facin referència o que en derivin*
 - b) Les informacions necessàries per al consum, l'ús del maneig adequats dels béns i serveis, d'acord amb llurs*

característiques, amb independència del mitjà, format o superior utilitzat,i, especialment, les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat.

c) Els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules tipus, els contractes normats, les condicions generals i la documentació que hi faci referència o que derivi de la realització d'algun dels contractes.

L'incompliment d'aquests drets resta tipificat com a infracció en l'article 331-6, en concret, a l'apartat k:

Llei 22/2010 sobre el Codi de consum

Article 331-6 Altres infraccions

(...)

k) Vulnerar els drets lingüístics de les persones consumidores o incomplir les obligacions en matèria lingüística que estableix la normativa

La vulneració dels drets lingüístics dels consumidors resta tipificada com a infracció lleu en l'article 332-2, i en el cas que hi hagi reincidència es pot tipificar com a infracció greu:

Llei 22/2010 sobre el Codi de consum

Article 332-2 Infraccions lleus

1- Les accions o omissions tipificades com a infracció en matèria de defensa de les persones consumidores tenen la qualificació inicial de lleus, llevat que es puguin qualificar com a greus o molt greus d'acord amb el que estableix aquest capítol

En resum, la legislació actual garanteix el drets lingüístics dels consumidors catalans a rebre les comunicacions orals i escrites en català en les seves relacions amb les companyies operadores que operen en el territori sota administració de la Generalitat de Catalunya.

Tanmateix, per tal de garantir l'ús i la presència de la llengua catalana en l'àmbit de la telefonia mòbil la Generalitat de Catalunya va iniciar una sèrie d'actuacions que es van materialitzar en la signatura d'un conveni entre els principals fabricants i les operadores més representatives del mercat català i la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació, pertanyent al Departament de Governació i d'Administracions públiques, en col·laboració amb la Secretaria de Política Lingüística.

En aquest conveni, firmat l'any 2007, els fabricants i les operadores es comprometien a assolir una presència plena del català en els terminals i els serveis abans del 31 de desembre de 2008. Per una banda els fabricants *Nokia, Motorola, Sony Ericsson, Alcatel i Samsung* es comprometien a incloure el català en els menú lingüístic i en les aplicacions dels seus terminals, així com implementar els manuals d'usuaris i/o guies ràpides en suport paper i/o electrònic en llengua catalana. Per altra banda, les operadores *Movistar, Vodafone, Orange, Yoigo i EroskiMovil*, es van comprometre a establir la inclusió del català com a requisit d'homologació dels terminals i, al mateix temps, a realitzar campanyes específiques als seus abonats per informar-los de la possibilitat d'adquirir terminals en català. De manera complementària, també adquirien el compromís de garantir que totes les comunicacions amb els abonats es puguin realitzar en llengua catalana.

La Generalitat de Catalunya, per la seva banda, es comprometia a donar suport institucional a qualsevol iniciativa dels operadors i fabricants que tinguí com a finalitat la promoció de la llengua catalana, així com a facilitar l'assessorament lingüístic en la revisió terminològica de les traduccions realitzades pels operadors i els fabricants de terminals. A més, la Generalitat de Catalunya, també es comprometia a la promoció anual dels nous terminals en llengua catalana, a través del concepte "Telefonia mòbil en català" i del lloc web <http://www.elteumobil.cat>

Finalment, un altre de les novetats anunciades durant l'acord era el compromís de l'operador *Orange*, la multinacional *Microsoft* i el fabricant taiwanès *HTC*, de realitzar una traducció al català del sistema operatiu

Windows Mobile destinat a ser emprat en els terminals Smartphone de la companyia taiwanesa.

4- Metodologia

L'objecte d'aquesta sèrie d'estudis sobre el català a la telefonia mòbil té com a objectiu verificar el grau d'acompliment dels acords signats entre les empreses de telefonia mòbil (fabricants de terminals i companyies operadores). L'eina metodològica principal que s'ha emprat per a la realització d'aquest estudi és l'Enquesta de Telefonia Mòbil (a partir d'ara l'ETM) on es pregunta sobre diferents aspectes relacionats amb la presència i ús de la llengua catalana als terminals i als serveis i documents oferts per les companyies operadores de telefonia.

4.1- Característiques metodològiques de l'Enquesta de Telèfon Mòbil (ETM-10) i edicions anteriors

Univers:

Individus residents als territoris de parla catalana, usuaris de telefonia mòbil i majoritàriament amb la voluntat d'utilitzar el català en les comunicacions.

Instrument:

Enquesta per qüestionari en format electrònic. Vegeu l'annex.

Tècnica de recollida de dades:

Tècnica de la bola de neu a través de la xarxa. S'ha distribuït en format electrònic un enllaç al butlletí de la *Plataforma per la Llengua* a tots els subscriptors a aquesta publicació, així mateix se n'ha fet difusió a través de la xarxes socials Facebook i Twitter. Per altra banda, l'enquesta també ha estat disponible durant un mes a la pàgina web de la Plataforma per la Llengua (<http://www.plataforma-llengua.cat>)

Grandària de la mostra:

ETM-10: 665 persones

ETM-09: 584 persones

ETM-08: 632 persones

ETM-07: 494 persones

Temporalitat del treball de camp:

ETM-10: Del 25 de setembre al 25 d'octubre de 2010

ETM-09: Del 27 de gener al 19 de febrer de 2009

ETM-08: Del 29 de juny al 21 de juliol del 2008

ETM-07: Setembre i octubre del 2007

Tractament i tabulació de les dades:

Les dades de l'enquesta s'han codificat i processat informàticament mitjançant el programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) v.15, que ha permès realitzar una anàlisi descriptiva univariada i bivariada de les variables de l'ETM-10. De manera complementària s'ha realitzat una aproximació més qualitativa, a partir de les opinions, vivències i percepcions dels enquestats en aquelles preguntes que tenen resposta oberta.

Per altra banda, s'ha realitzat un apartat comparatiu on es mostra l'evolució de les diferents variables analitzades en les quatre onades de l'Enquesta de Telefonia Mòbil (ETM-07, ETM-08, ETM-09 i ETM-10) a través de la comparació de proporcions.

També s'ha elaborat un Índex d'ús del català per les principals companyies operadores, a partir de l'anàlisi de deu variables relacionades amb l'ús del català de les operadores. Així doncs, el criteri de puntuació emprat per calcular l'Índex d'ús del català ha estat donar un 1 per cada variable si més d'un 66% dels abonats enquestats declara rebre el servei en català, sumar 0,5 si l'ús del català se situa entre el 65,9% i el 33,1% i puntuar 0 si menys del 33% d'enquestats afirma tenir el servei en català. La suma de la puntuació obtinguda en cada una de les variables analitzades dóna el quocient de l'índex.

4.2- Observació dels llocs web dels fabricants dels terminals

S'han observat també els usos lingüístics en els llocs webs dels fabricants i operadores, per copsar-hi si disposa d'una versió lingüística en català. En el cas de les operadores s'han analitzat els webs de les 4 operadores amb major quota de mercat en l'àmbit de l'Estat espanyol:

Movistar	http://movistar.es
Vodafone	http://www.vodafone.es
Orange	http://www.orange.es
Yoigo	http://www.yoigo.es

Davant la impossibilitat de fer un seguiment exhaustiu del conjunt de llocs web de les OMV's (la seva proliferació s'ha accelerat molt notablement en els darrers anys) hem seleccionat 20 companyies, entre les quals les de més renom en territori català, i hem analitzat els usos lingüístics dels respectius llocs web corporatius.

4.3- Observacions dels establiments de venda oficial de les companyies operadores

Finalment, s'han fet diverses visites als establiments oficials de venda de les 4 principals companyies operadores estatals, per tal de constatar la presència del català en àmbits com la retolació fixa, el catàleg d'oferta de serveis, així com dels serveis que es poden rebre en català; des del menú lingüístic del terminal fins a l'atenció al client personalitzada en català. S'ha fet servir una fitxa de valoració per recollir les diferents variables (vegeu Annex). A continuació explicitem els establiments de venda visitats:

Movistar	Ronda de Sant Pere, 9 (Barcelona)
Movistar	Carrer Joan Prim, 129 (Granollers)
Vodafone	Ronda de Sant Pere, 22 (Barcelona)
Vodafone	Plaça Maluquer i Salvador, 5 (Granollers)
Orange	Passeig de Gràcia, 6 (Barcelona)
Orange	Carrer Joan Prim, 55 (Granollers)
Yoigo	Carrer Tallers, 33 (Barcelona)
Yoigo	Carrer Ponent, 27 (Granollers)

5-Perfil sociodemogràfic de l'ETM-10

"Home de 42 anys resident a Barcelona"

En aquesta quarta onada de l'ETM s'han recollit un total de 665 enquestes. D'aquestes un total de 429 han estat respostes per homes, que representa el 64,5%, i 236 per dones (35,5%). En conseqüència, s'observa que la mostra resta notablement masculinitzada.

Taula 5.1- Sexe dels enquestats

	Freqüència	Percentatge
Home	429	64,5
Dona	236	35,5
Total	665	100

Font: Elaboració pròpia.

Per avaluar l'edat dels enquestats, s'han agrupat en sis grans grups d'edat. L'edat mitjana dels enquestats és de 42 anys i el grup més nombrós és el d'entre 30 i 39 anys que agrupa el 32,2% del total d'enquestats. La majoria d'enquestats se situen en les edats compreses entre els 20 i els 49 anys, agrupant el 63,2% dels enquestats. Tanmateix, cal destacar l'elevat nombre d'enquestes realitzades per persones majors de 60 anys, en concret, un 14% del total. En canvi, la participació dels menors de 20 és més aviat discreta, tan sols el 6% d'enquestats se situen en aquest grup.

Taula 5.2- Edat dels enquestats

	Freqüència	Percentatge
Menors de 20 anys	40	6,0
Entre 20 i 29 anys	121	18,2
Entre 30 i 39 anys	154	23,2
Entre 40 i 49 anys	145	21,8
Entre 50 i 59 anys	112	16,8
60 anys o majors	93	14,0
Total	665	100

Font: Elaboració pròpia.

La gran majoria d'enquestats tenen com a Catalunya el seu territori de residència, concretament, 585 persones o el que és el mateix, el 88% de la mostra. El 12% restant se'l reparteixen la resta de territoris de parla

catalana. De les Illes Balears ha arribat un total de 39 enquestes (5,9%) i 37 del País Valencià (5,6%). Finalment, els territoris d'Andorra i Catalunya Nord aporten 2 enquestes cadascun. La importància de rebre enquestes d'altres territoris del domini lingüístic català a part de Catalunya resideix en la possibilitat de poder contemplar si els fabricants i operadors actuen d'una manera diferent en funció del territori.

Taula 5.3- Territori de residència dels enquestats

	Freqüència	Percentatge
Catalunya	585	88,0
Illes Balears	39	5,9
País Valencià	37	5,6
Catalunya Nord	2	0,3
Andorra	2	0,3
Total	665	100

Font: Elaboració pròpia.

De manera complementària cal esmentar que el 30,8% de les enquestes han estat realitzades per usuaris residents a la ciutat de Barcelona. Ja a molta distància les següents ciutats de residència amb un major nombre d'usuaris són: Girona (19 casos), Sabadell i Terrassa (17 casos cadascun), Canet de Mar (14 casos) i Palma (13 casos).

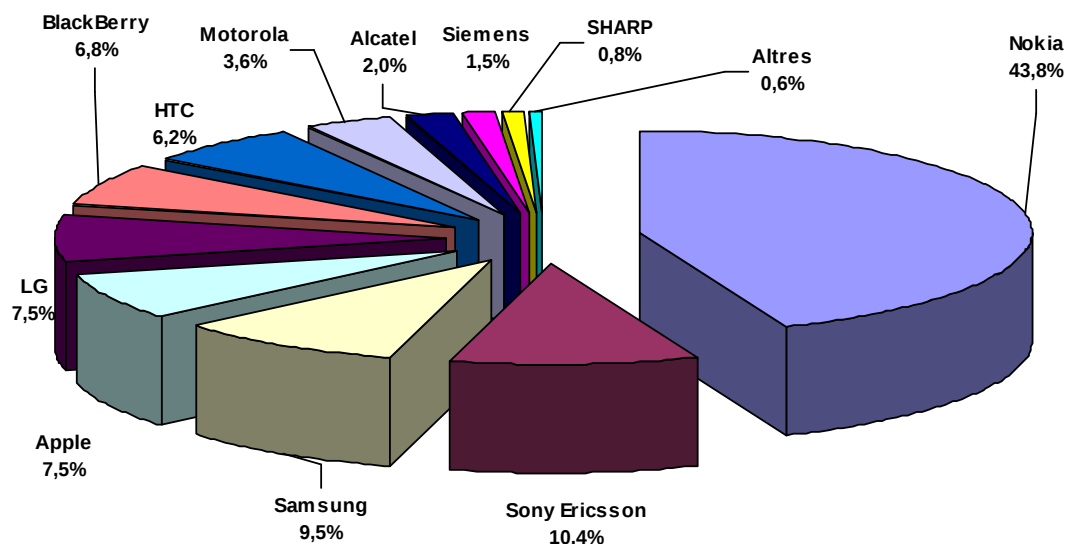
6- El català als terminals

6.1- Fabricants i temps d'adquisició del terminal

L'enquesta ha permès recollir informació sobre un volum important de fabricants de terminals de telefonia mòbil. Així doncs, s'ha recopilat informació sobre 11 fabricants i en el grup "altres" s'hi han inclòs la resta. Tal com es pot observar en la figura 6.1 la marca amb més representació és l'empresa finlandesa *Nokia* que aglutina el 43,8% de les respostes, essent clarament majoritària. A molta distància, trobem els terminals de *Sony Ericsson*, que representen el 10,4% del total amb 69 terminals, i *Samsung* amb el 9,5%. Seguidament trobem l'empresa *Apple*, creadora dels terminals de nova generació *Iphone*, que aglutina el 7,5% de les respostes, la mateixa proporció que els mòbils de l'empresa *LG*. Dues empreses més dedicades a la producció de mòbils d'última generació ocupen les següents posicions: la canadense *Blackberry* (6,8%) i la taiwanesa *HTC* (6,2%). En les darreres posicions trobem *Motorola* (3,6%), *Alcatel* (2%), *Siemens* (1,5%) i *SHARP* (0,8%). Cal recordar que tan *Alcatel* com *Siemens* ja no distribueixen actualment terminals al mercat estatal.

Figura 6.1- Marques del terminals mòbils

	Freqüència	Percentatge
Nokia	291	43,8
Sony Ericsson	69	10,4
Samsung	63	9,5
Apple	50	7,5
LG	50	7,5
BlackBerry	45	6,8
HTC	41	6,2
Motorola	24	3,6
Alcatel	13	2,0
Siemens	10	1,5
SHARP	5	0,8
Altres	4	0,6
Total	665	100



Font: Elaboració pròpia.

En relació al temps d'adquisició del telèfon mòbil es pot constatar que gairebé la meitat dels terminals (49,2%) han estat adquirits durant el darrer any. Els mòbils adquirits en els últims sis mesos representen el 24,8% del total. Tanmateix, el grup més nombrós és el dels terminals adquirits entre 1 i 2 anys endarrere, atès que representen el 28,1% dels casos. Finalment, els mòbils adquirits fa 3 anys o més tan sols suposen el 9,3% dels casos.

Taula 6.1- Temps d'adquisició del telèfon mòbil

	Freqüència	Percentatge
Fa menys de 6 mesos	162	24,8
Entre 6 mesos i 1 any	160	24,5
Entre 1 i 2 anys	184	28,1
Entre 2 i 3 anys	87	13,3
Fa més de 3 anys	61	9,3
Total	654	100,0

NS/NC s'ha considerat com a valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

6.2-El menú d'opcions lingüístiques

En l'àmbit lingüístic la característica més important d'un terminal és el menú d'opcions lingüístiques, que permet personalitzar el terminal en tot un ventall d'idiomes, a més del configurat per defecte. Per tal de garantir la presència de la llengua catalana el Govern català va firmar un conveni amb els principals fabricants de terminals l'any 2007, en què aquests es comprometien a introduir el català en el menú lingüístic de tots els seus terminals abans del 31 de desembre de 2008. No obstant això, encara trobem terminals sense l'opció lingüística catalana adquirits més enllà del desembre de 2008, tal com demostren les dades de la taula 6.2. Així doncs, de tota la mostra analitzada ni dues tercers dels dispositius mòbils disposen del català en el menú d'opcions lingüístiques, concretament, el 63%.

Taula 6.2- Disponibilitat del català en el menú d'opcions lingüístiques dels terminals

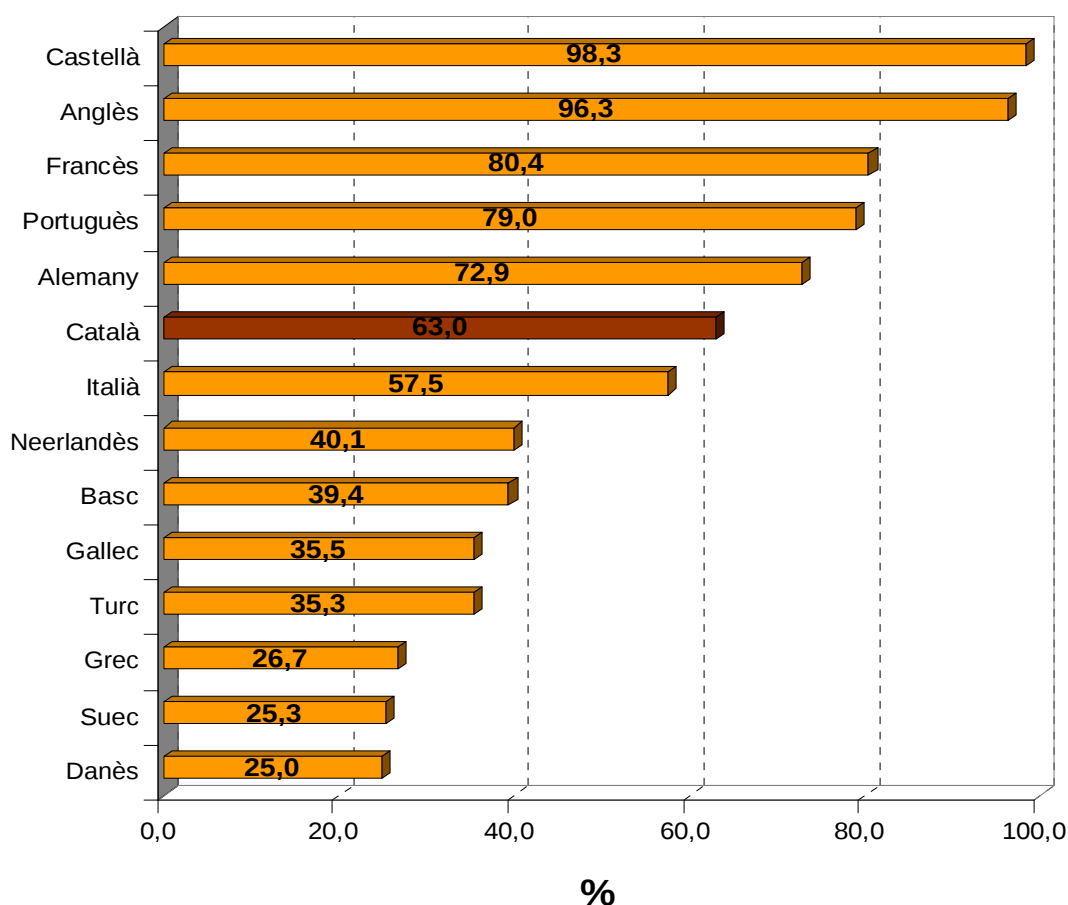
	Freqüència	Percentatge
Sí	410	63,0
No	241	37,0
Total	651	100,0

NS/NC s'ha considerat com a valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Per tant, encara trobem 241 casos, un 37% de la mostra, on els usuaris declaren no disposar del català en el menú d'opcions lingüístiques. La figura 6.2 permet observar la presència de les principals llengües europees en el menú d'opcions lingüístiques de la mostra analitzada. Tal com es pot veure la presència del català en els terminals distribuïts dins el domini lingüístic de la llengua catalana és inferior, no només al castellà (98,3%) i a l'anglès (96,3%), si no també a d'altres llengües com el francès (80,4%), el portuguès (79%) o l'alemany (72,9%). El català ocupa la sisena posició en aquest rànquing amb una presència en el 63% dels dispositius.

Figura 6.2- Disponibilitat de llengües al menú d'opcions lingüístiques dels terminals



NS/NC s'ha considerat com a valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

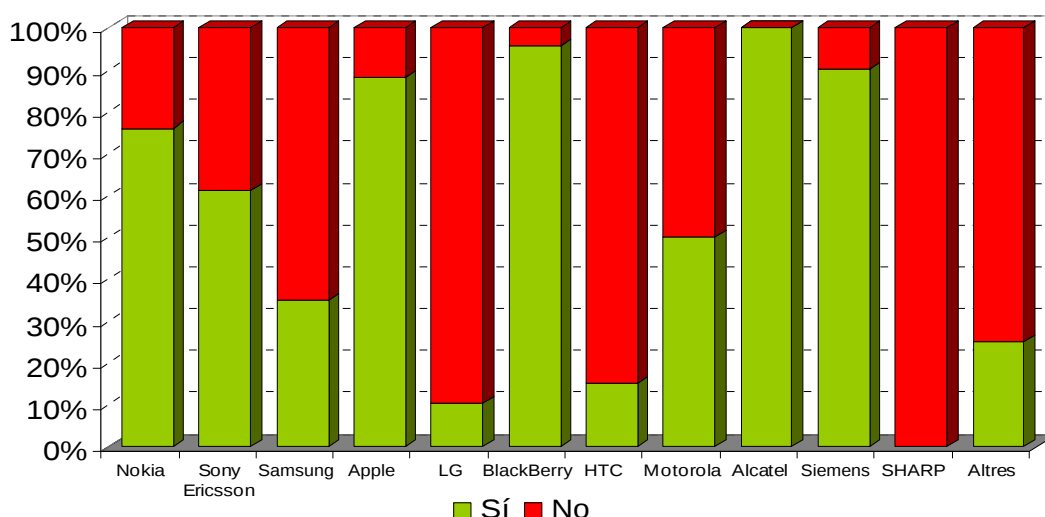
Tanmateix, cal esmentar que la presència del català és superior a la d'altres idiomes de l'Estat espanyol, com el basc (39,4%) i el gallec (35,5%). Malgrat tot, és difícilment justificable que idiomes com l'alemany o el portuguès tinguin més presència que el català en el menú lingüístic dels dispositius distribuïts dins el domini lingüístic de la llengua catalana, a més si tenim en compte que el govern català ha intervingut amb la signatura d'un conveni amb els principals fabricants per garantir-ne una presència normalitzada.

La inclusió del català en el menú lingüístic presenta una notable variabilitat en funció de la marca (vegeu figura 6.3). Així doncs, en el cas de la marca finlandesa *Nokia*, clarament majoritària a la mostra, més de tres tercers

parts dels enquestats usuaris d'aquesta marca declaren que incorporen el català en el menú lingüístic, concretament, el 76,1%. Tot i que no es pot oblidar que la situació no resta totalment normalitzada, malgrat *Nokia* va ser unes de les empreses que va signar el conveni amb la Generalitat de Catalunya.

Figura 6.3- Evolució del % d'enquestats que declaren disposar de l'opció català al menú d'opcions lingüístiques dels terminals segons la marca

		Sí	No	Total
Nokia	N	216	68	284
	%	76,1	23,9	
Sony Ericsson	N	41	26	67
	%	61,2	38,8	
Samsung	N	22	41	63
	%	34,9	65,1	
Apple	N	44	6	50
	%	88	12	
LG	N	5	44	49
	%	10,2	89,8	
BlackBerry	N	43	2	45
	%	95,6	4,4	
HTC	N	6	34	40
	%	15	85	
Motorola	N	12	12	24
	%	50	50	
Alcatel	N	11	0	11
	%	100	0	
Siemens	N	9	1	10
	%	90	10	
SHARP	N	0	4	4
	%	0	100	
Altres	N	1	3	4
	%	25	75	
Total	N	410	241	651
	%	63,0	37,0	



NS/NC s'ha considerat com a valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

En el cas dels terminals de la marca *Sony Ericsson* el català també compta amb una notable presència en el menú lingüístic, el 61,2% dels usuaris de la marca declara disposar-ne. Tot i que aquesta empresa sembla que també ha incomplert parcialment els acords adquirits amb el Govern català.

Ara bé, les dues empreses que incompleixen de forma més extensa els acords governamentals són *Motorola* i *Samsung*. En el cas de *Motorola* el 50% dels usuaris enquestats declara que no tenen l'opció català en el menú lingüístic, mentre que en el cas de *Samsung* s'eleva fins al 65,1%.

Només en el cas d'*Alcatel* s'acompleix integrament el conveni amb la Generalitat, essent el 100% dels terminals en llengua catalana. Però, *Alcatel* ha deixat de distribuir terminals en el mercat espanyol, per tant, en el futur els usuaris no podran adquirir els terminals d'aquesta marca.

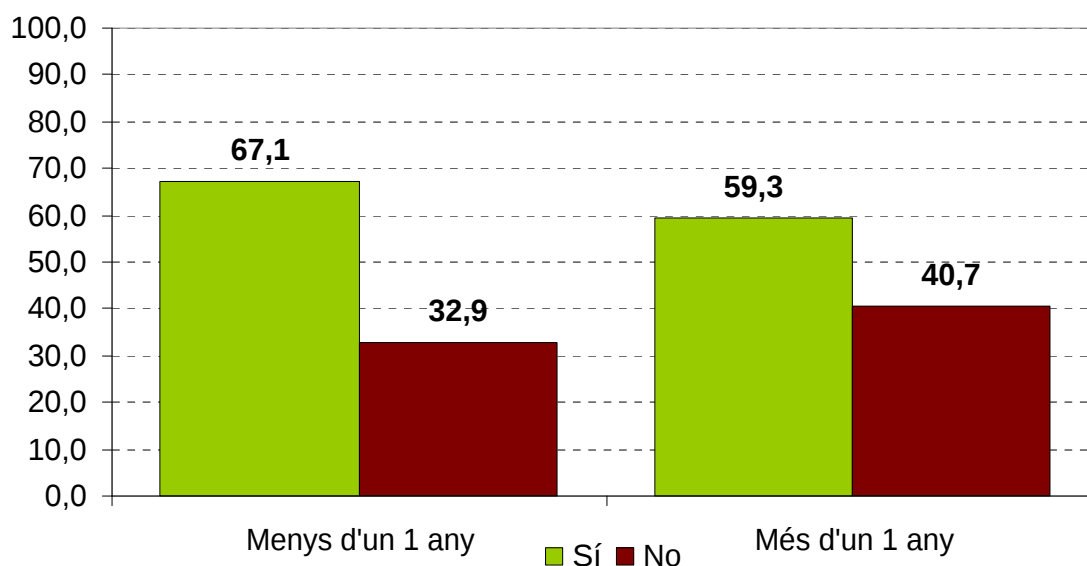
La resta de marques no resten en l'obligació d'emprar el català en el menú lingüístic, com les que hem analitzat anteriorment. Tanmateix, dues de les marques que han apostat per la producció de telèfons d'última generació mostrarien una presència del català en els terminals molt elevada, sempre segons les respostes dels usuaris: el 88% i el 95,6% dels terminals d'*Apple* i *Blackberry* incorporarien el català en aquest àmbit. Contràriament, l'empresa *HTC* tindria una presència molt baixa del català en els seus terminals, només el 15% en disposarien. L'alta presència del català en el segment dels *Smartphones* és molt important i positiva.

Finalment, la marca *LG* presenta un ús del català en el menú lingüístic molt modest, en concret, només el 10,2% dels enquestes diuen que l'incorpora. Tot i així, el cas més extrem és el de *SHARP* cap enquestat afirma que disposi d'un terminal d'aquesta marca en català.

Una manera d'aproximar-nos a l'evolució de la presència del català en el menú lingüístic és observar en quin moment van ser adquirits. Tal com podem observar en la figura 6.4 el percentatge d'usuaris que declara disposar del català s'eleva fins al 67,1% en el cas dels que l'han adquirit en el darrer any, una proporció 7,8 punts més elevada que els mòbils adquirits fa més d'un any, on els terminals que disposen de català representen el 59,3%. Per tant, segons les respostes dels enquestats s'observa una

tendència a l'alça del català en els aparells adquirits recentment. Tot i això, encara és continua lluny de la plena normalització, atès que un 32,9% dels enquestats que l'ha adquirit en el darrer any diuen que no disposen d'aquest idioma.

Figura 6.4- % d'enquestats que declaren disposar de català al menú d'opcions lingüístiques segons temps d'adquisició



NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Si ho analitzem emprant una visió més detallada del temps d'adquisició (vegeu taula 6.3) es pot observar que només el 42,9% dels terminals adquirits fa més de 3 anys incorporen el català, percentatge que s'eleva notablement en les següents categories: 55,3% entre 2 i 3 anys i 66,3% entre 1 i 2 anys. Per altra banda, podem observar com en les dues categories més recents hi ha un estancament de la presència del català. Així doncs, la presència del català en els mòbils sembla estancada entre el 65% i el 70% en els aparells adquirits recentment.

Taula 6.3- Disponibilitat del català en el menú lingüístic segons el temps d'adquisició

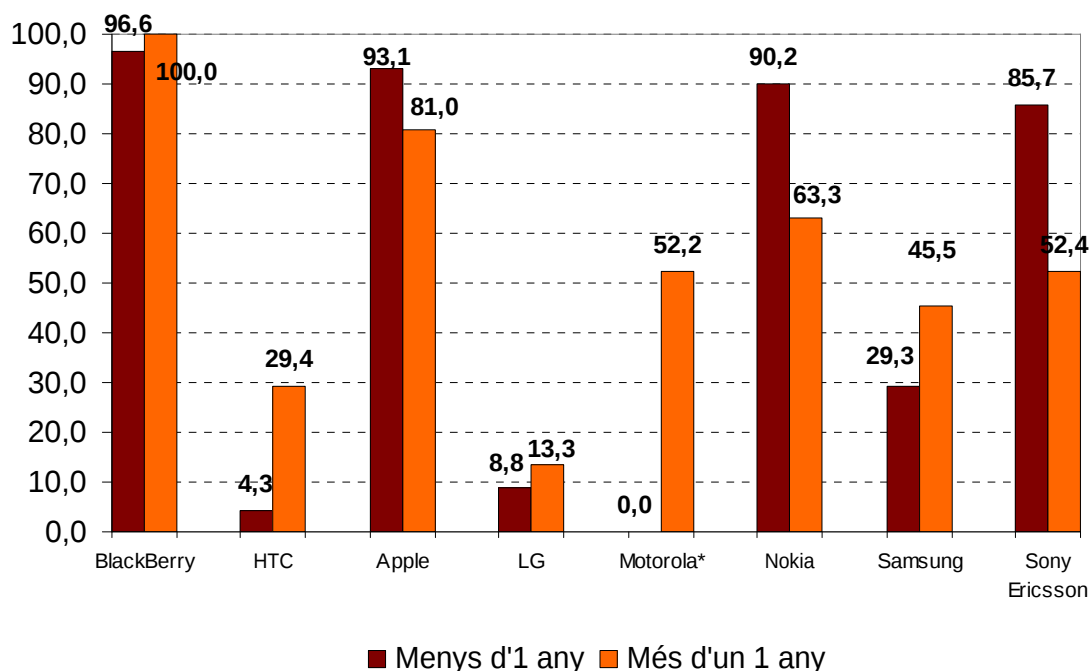
		Sí	No
Fa menys de 6 mesos	N	108	54
	%	66,7	33,3
Entre 6 mesos i 1 any	N	106	51
	%	67,5	32,5
Entre 1 i 2 anys	N	120	61
	%	66,3	33,7
Entre 2 i 3 anys	N	47	38
	%	55,3	44,7
Fa més de 3 anys	N	24	32
	%	42,9	57,1

NS/NC s'ha considerat com a valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Una manera més acurada d'observar quines marques han millorat la presència del català en el menú lingüístic, és observar-ne les característiques en funció del temps d'adquisició. Es pot copsar (vegeu figura 6.5) que algunes de les principals marques han realitzat importants avenços; l'exemple més paradigmàtic el trobem en la cas de l'empresa finlandesa *Nokia*; tan sols el 63,3% dels terminals adquirits fa més d'un any disposen de català, mentre que els adquirits en el darrer any un 90,2% ja incorporen la llengua catalana. Per tant, hi hagut un avenç més que notable de la presència del català els productes d'aquesta companyia. Altres companyies importants com *Sony Ericsson* també experimenten un creixement molt significatiu del català en els terminals, així doncs, el 85,7% dels aparells d'aquesta marca adquirits en el darrer any disposen de català en el menú lingüístic. Contràriament, només el 52,4% dels enquestats que han adquirit un *Sony Ericsson* fa més d'un any declaren disposar de l'opció català en el menú lingüístic. En el cas d'*Apple* també s'observa un creixement de la presència del català, passant del 81% en els terminals de més d'un any al 93,1% als terminals adquirits en el darrer any. Per tant, en el cas d'*Apple* la situació del català resta a prop de la plena normalització.

Figura 6.5- % d'enquestats que declara disposar de català al menú d'opcions lingüístiques, segons marca i temps d'adquisició



* En el cas de Motorola només disposem d'un cas en els mòbils adquirits en el darrer any.

NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

No obstant això, es pot copsar com la presència del català en tota una sèrie de companyies ha disminuït en l'últim any. El cas de *Motorola* no seria significatiu atès que del darrer any només disposem d'un cas. Però, si que s'observen descensos notables en el casos de *Samsung*, els aparells que disposen del menú en català passen del 45,5% (10 aparells) fa més d'un any al 29,3% (12 aparells) en els terminals adquirits en el darrer any. Un altre casos on s'observa un important descens és en els terminals de la companyia taiwanesa *HTC*: els aparells que incorporen el català passen del 29,4% (5 aparells) al 4,3% (1 aparell). En darrer lloc, malgrat que la companyia *LG* presenta un percentatge molt baix de mòbils en català en els adquirits fa més d'un any (13,3%/ 2 aparells), encara es redueix més en els terminals comprats en el darrer any (8,8%/ 3 aparells). Per tant, mentre que algunes companyies estan fent passos cap a la plena normalització del català, d'altres, en canvi, retrocedeixen en l'ús del català.

Una de les preguntes que incorpora l'enquesta és si els usuaris han demanat que el mòbil incorpori la llengua catalana en el menú d'opcions lingüístiques. Tal com podem veure en la taula 6.4, gairebé la meitat dels usuaris (48,8%) va fer aquesta petició en alhora d'adquirir el terminal. Aquesta alta proporció s'explica perquè la majoria d'usuaris que han respost l'enquesta tenen sensibilitat en temes lingüístics i desitgen emprar la llengua catalana en aquest àmbit de les noves tecnologies.

Taula 6.4- Enquestats que han demanat la presència del català en el menú lingüístic alhora d'adquirir el terminal

	Freqüència	Percentatge
Sí	317	48,8
No	197	30,3
Altres situacions	136	21
Total	650	100

NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Però el més rellevant es pot observar a la taula 6.5, en què un 36,9% dels enquestats que van demanar disposar d'un mòbil en català declara haver tingut dificultats per adquirir-lo.

Taula 6.5- Enquestats que han demanat disposar de català en el menú lingüístic, segons si han tingut dificultats per adquirir-lo

	Freqüència	Percentatge
Sí	117	36,9
No	200	63,1
Total	317	100

N base= Enquestats que declaren haver demanat un terminal que incorporés el català (317)

Font: Elaboració pròpia.

Alguns usuaris ens han expressat quines han estat les dificultats, entre les més comunes existeix la desconexió dels terminals que l'incorporaven, la disponibilitat de menys models a escollir o la impossibilitat d'adquirir el

model desitjat. A continuació citem algunes referències fetes pels enquestats sobre aquestes dificultats:

"La venedora em posava pegues, perquè havia de mirar model per model i comprovar que dugués incorporat el català, això la va molestar (Home de 34 anys, resident a Manresa, usuari d'un Sony Ericsson F305)

"De fet vaig escollir jo mateixa el model prèviament. A la botiga no sabien quins l'incorporaven i quins no" (Dona de 43 anys, resident a Barcelona, usuària d'un LG km570)

"A la botiga desconeixien quins models incorporaven el català. Els vaig haver d'informar jo mateix" (Home de 39 anys, resident a Barcelona, usuari d'un Nokia 2760)

"A les botigues desconeixien els telèfons que incorporaven el català, i se'ls en fotia molt, i vaig haver de cercar i cercar, i insistir i insistir que no volia el telèfon si no tenia català. Va ser una cerca ridículament difícil" (Dona, 53 anys, usuària d'un Nokia 5200)

"El dependent em va dir que el català era una raresa al mercat" (Home de 70 anys, resident a Olost, usuari d'un LG KP502)

"Les opcions es van reduir de vint a dos telèfons" (Home de 37 anys, resident a Sant Boi de Llobregat, usuari d'un Nokia 5800 Xpressmusic)

"Em van dir que el model disposava de català i, posteriorment, vaig descobrir que no era així. Com que volia aquell model, però, no vaig tornar-lo" (Home de 26 anys, resident a Calonge, usuari d'un LG KP501)

Les anteriors declaracions, doncs, ens permeten observar les diverses dificultats en què s'han trobat diversos enquestats. Des de la dificultat de trobar el model desitjat fins a l'hostilitat de les dependents/es davant la pregunta. Fins i tot, algun usuari afirma que li van dir que el model adquirit disposava de català quan no era cert. Per tant, malgrat els acords encara avui els consumidors veuen coartats els seus drets lingüístics en aquest àmbit.

Tot i així, tal com podem observar en la taula 6.6 la major part dels usuaris que han demanat disposar d'un terminal en català ho han aconseguit, és a dir, 8 de cada 10 enquestats que ho han demanat prèviament disposen d'un mòbil amb menú lingüístic, almenys, en català. Malgrat tot, no podem deixar d'esmentar que gairebé 1 de 5 enquestats que ho han demanat no disposen de català en el seu aparell. Així doncs, encara hi ha un percentatge important d'usuaris que no veuen satisfet el seu dret a disposar d'un terminal que incorpori el català.

Taula 6.6- Enquestats que disposen d'un terminal en català i que ho han demanat prèviament

	Freqüència	Percentatge
Sí	247	80,2
No	61	19,8
Total	308	100,0

N base= Enquestat que declaren haver demanat un terminal que incorporés el català (317)

NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

6.3- Els símbols o grafies catalanes, l'opció de text predictiu i les instruccions d'ús del terminal

Més enllà de la disponibilitat del català en el menú lingüístic, existeixen altres característiques que permeten fer un ús més eficaç i eficient de l'aparell adquirit. Ara, doncs, ens centrarem a esbrinar en quina mesura resten a disposició dels usuaris en llengua catalana.

La disposició de tots els símbols i grafies catalanes perquè els usuaris que ho desitgin puguin expressar-se correctament en català escrit encara continua lluny de la plena normalització. El 38,7% dels enquestats declara que no disposa de totes les grafies catalanes, com ara accents tancats i oberts (à, è, ò / é, í, ó, ú) dièresis (ï, ü) o la ç.

Taula 6.7– Enquestats que declaren que els manquen símbols o grafies catalanes per escriure SMS

	Freqüència	Percentatge
Sí	235	38,7
No	372	61,3
Total	607	100

NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

La proporció d'enquestats que afirmen disposar de text predictiu en català, tan sols arriba al 39,6%. En conseqüència, més del 60% dels enquestats que han respost la pregunta no tenen la possibilitat d'enviar missatges SMS/MMS emprant el text predictiu. Així doncs, un altre àmbit que resta lluny de la plena normalització.

Taula 6.8 - Enquestats que declaren disposar de l'opció de text predictiu en català

	Freqüència	Percentatge
Sí	190	39,6
No	290	60,4
Total	480	100

NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Si analitzem l'existència d'aquestes característiques en català en funció de la marca observem divergències significatives. En l'àmbit dels símbols i les grafies les marques que els incorporen en una major proporció són, en ordre descendent: *Apple* (78,7%), *Nokia* (73,8%), *Blackberry* (70,7%) i *HTC* (70,7%).

Taula 6.9- Enquestats que declaren que manquen símbols i grafies catalanes per escriure SMS, segons la marca

		Sí	No	Total
Nokia	N	69	194	263
	%	26,2	73,8	100
Sony Ericsson	N	42	22	64
	%	65,6	34,4	100
Samsung	N	38	17	55
	%	69,1	30,9	100
Apple	N	10	37	47
	%	21,3	78,7	100
LG	N	19	29	48
	%	39,6	60,4	100
BlackBerry	N	12	29	41
	%	29,3	70,7	100
HTC	N	12	29	41
	%	29,3	70,7	100
Motorola	N	13	9	22
	%	59,1	40,9	100
Alcatel	N	10	2	12
	%	83,3	16,7	100
Siemens	N	6	2	8
	%	75	25	100
SHARP	N	2	1	3
	%	66,7	33,3	100
Altres	N	2	1	3
	%	66,7	33,3	100
Total	N	235	372	607
	%	38,7	61,3	100

NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Contràriament, en d'altres marques la majoria de terminals els hi manquen grafies i símbols catalans. Destaquem que els mòbils de les següents empreses no incorporen les grafies o símbols catalans en més de la meitat dels casos: *Samsung* (69,1%) *Sony Ericsson* (65,6%) i *Motorola* (59,1%). Així doncs aquestes marques són les que menys atenen als usuaris catalans en aquest àmbit.

Pel que fa a l'opció de text predictiu només dues empreses elaboradores de mòbils d'última generació en disposen en més del 50% dels terminals analitzats: *Blackberry* (75%) i *Apple* (68,4%).

Taula 6.10- Enquestats que declaren disposar de l'opció de text predictiu en català, segons la marca.

		Sí	No	Total
Nokia	N	89	99	188
	%	47,3	52,7	100
Sony Ericsson	N	16	33	49
	%	32,7	67,3	100
Samsung	N	9	39	48
	%	18,8	81,3	100
Apple	N	26	12	38
	%	68,4	31,6	100
LG	N	2	41	43
	%	4,7	95,3	100
BlackBerry	N	27	9	36
	%	75,0	25,0	100
HTC	N	3	33	36
	%	8,3	91,7	100
Motorola	N	9	12	21
	%	42,9	57,1	100
Alcatel	N	2	5	7
	%	28,6	71,4	100
Siemens	N	6	2	8
	%	75	25	100
SHARP	N	0	3	3
	%	0,0	100,0	100
Altres	N	1	2	3
	%	33,3	66,7	100
Total	N	190	290	480
	%	39,6	60,4	100

NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Les marques que no disposen d'opció de text predictiu en català en més del 50% dels casos analitzats són, en ordre descendent: *Nokia* (47,3%), *Motorola* (42,9%), *Sony Ericsson* (32,7) i *HTC* (8,3%).

Els usos lingüístics en el manual d'instruccions també és un element important per als usuaris a l'hora de conèixer les funcionalitats i característiques del terminal. Tal com podem observar en la taula 6.11 l'ús del català en aquest àmbit és gairebé marginal, així tan sols el 7,5% dels enquestats declaren disposar de les instruccions del producte en aquesta llengua.

Taula 6.11- Enquestats que declaren disposar de les instruccions del terminal en català

	Freqüència	Percentatge
Sí	39	7,5
No	478	92,5
Total	517	100

NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Cap de les marques amb més pes dins l'enquesta no mostra un percentatge elevat de terminals que disposin d'instruccions en català (vegeu taula 6.12), i en algunes d'aquestes cap terminal en disposa, tal com succeeix en els casos de *Motorola* i *HTC*. De les altres marques amb un nombre significatiu de casos, segons les respostes dels enquestats, *Sony Ericsson* és la que presenta una proporció més elevada de mòbils amb instruccions en català, en concret, un 16,7%. En la resta de marques tan sols *Apple* supera el 10% dels casos. En els casos de *Nokia*, *Blackberry*, *LG* i *Samsung* només disposen de manual d'instruccions en aquesta llengua un 8%, 6,9% , 2,1% i un 2%, respectivament.

Taula 6.12 - Enquestats que declaren disposar de les instruccions del terminal en català, segons la marca

		Sí	No	Total
Nokia	N	17	195	212
	%	8,0	92,0	100
Sony Ericsson	N	8	40	48
	%	16,7	83,3	100
Samsung	N	1	50	51
	%	2,0	98,0	100
Apple	N	5	40	45
	%	11,1	88,9	100
LG	N	1	46	47
	%	2,1	97,9	100
BlackBerry	N	2	27	29
	%	6,9	93,1	100
HTC	N	0	41	41
	%	0,0	100,0	100
Motorola	N	0	18	18
	%	0,0	100,0	100
Alcatel	N	1	10	11
	%	9,1	90,9	100
Siemens	N	4	2	6
	%	66,7	33,3	100
SHARP	N	0	5	5
	%	0,0	100,0	100
Altres	N	0	4	4
	%	0,0	100,0	100
Total	N	39	478	517
	%	7,5	92,5	100

Font: Elaboració pròpia.

6.4- Grau de satisfacció amb les prestacions lingüístiques dels terminals

Finalment, s'ha formulat una darrera pregunta als usuaris que versa sobre el grau de satisfacció de les prestacions lingüístiques del terminal. En la taula 6.13 podem observar com un volum molt rellevant dels usuaris, en concret un 30,6% dels usuaris, declaren no tenir gens de satisfacció amb aquestes prestacions. Un altre 8,5% es declara està poc satisfet, per tant,

un 39,1% dels enquestats declara un baix nivell de satisfacció amb les característiques lingüístiques dels terminals. Per altra banda, un 36,7% dels enquestats afirma que sent força satisfacció i, finalment, el 24,2% restant declara estar-ne molt satisfet. Així doncs, un 60,9% dels enquestats declara un nivell notable de satisfacció amb les característiques lingüístiques dels terminals.

Taula 6.13– Grau de satisfacció dels usuaris amb les prestacions lingüístiques dels terminals

	Freqüència	Percentatge
Gens satisfacció	202	30,6
Poca satisfacció	56	8,5
Força satisfacció	242	36,7
Molta satisfacció	160	24
Total	660	100

NS/NC S'ha considerat valor perdut

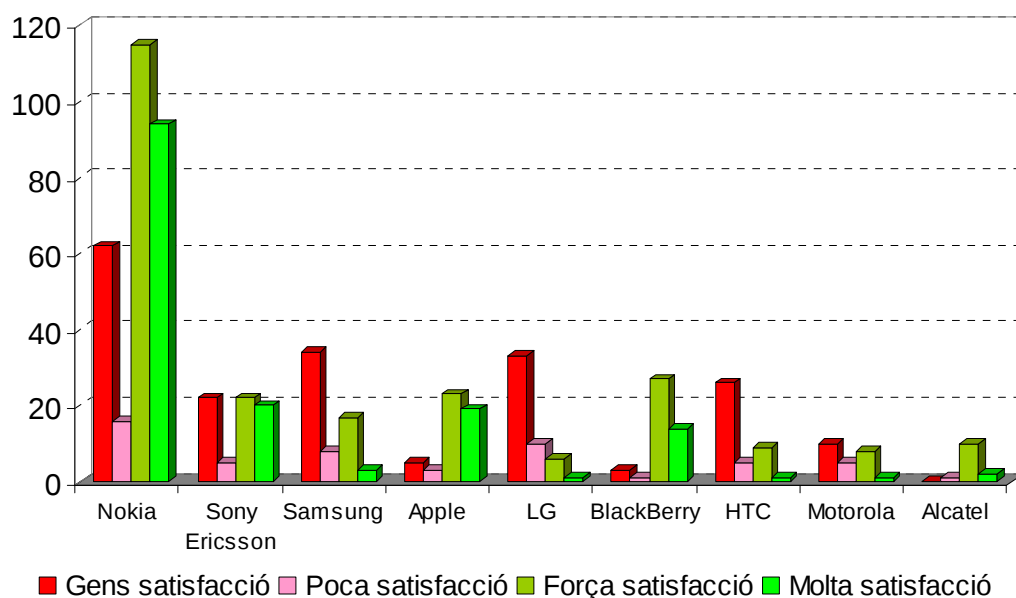
Font: Elaboració pròpia.

Els nivells de satisfacció amb les prestacions lingüístiques dels terminals fluctuen notablement en funció de la marca. Així doncs, *Blackberry*, *Apple* i *Nokia* són les marques amb un nombre més significatiu d'usuaris que presenten nivells de satisfacció més elevats. Així doncs, la suma de força satisfacció i molta satisfacció arriba al 91,1% en el cas de *Blackberry*, el 84% en *Apple* i el 72,8% en *Nokia*. Els usuaris de *Sony Ericsson* també mostren un nivell de satisfacció elevat, en concret, un 60,9% declara un alt nivell de satisfacció.

Altres marques, però, mereixen una valoració negativa per part dels usuaris. El nivell de satisfacció elevat ronda entre el 30% i el 40% en els casos de *Motorola* (37,5%) i *Samsung* (32,3%). Ara bé, les marques que reben una valoració més negativa en l'àmbit de les prestacions lingüístiques són *HTC* i *LG*, només el 24,4% i el 14% dels usuaris d'aquestes marques en fa una valoració positiva.

Figura 6.6– Grau de satisfacció dels usuaris amb les prestacions lingüístiques dels terminals, segons la marca

		Gens Satisfacció	Poca Satisfacció	Força Satisfacció	Molta satisfacció
Nokia	N	62	16	115	94
	%	21,6	5,6	40,1	32,8
Sony Ericsson	N	22	5	22	20
	%	31,9	7,2	31,9	29,0
Samsung	N	34	8	17	3
	%	54,8	12,9	27,4	4,8
Apple	N	5	3	23	19
	%	10,0	6,0	46,0	38,0
LG	N	33	10	6	1
	%	66,0	20,0	12,0	2,0
BlackBerry	N	3	1	27	14
	%	6,7	2,2	60,0	31,1
HTC	N	26	5	9	1
	%	63,4	12,2	22,0	2,4
Motorola	N	10	5	8	1
	%	41,7	20,8	33,3	4,2
Alcatel	N	0	1	10	2
	%	0,0	7,7	76,9	15,4
Siemens	N	0	2	3	5
	%	0,0	20,0	30,0	50,0
SHARP	N	3	0	2	0
	%	60,0	0,0	40,0	0
Altres	N	4	0	0	0
	%	100,00	0,00	0,00	0
Total	N	202	56	242	160
	%	30,6	8,5	36,67	24,24



NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Per tant, s'ha pogut comprovar com aquelles marques que més respecten els drets lingüístics dels consumidors catalans reben una valoració més positiva per part dels usuaris.

7- El català a les operadores de telefonia mòbil

En aquest apartat ens aproximarem a la situació de la llengua catalana en les companyies operadores, a partir de les respostes dels enquestats en l'Enquesta de Telefonia Mòbil 2010. L'objectiu és avaluar les possibilitats dels usuaris de fer un ús normalitzat de la llengua catalana en els serveis i en les comunicacions orals i escrites amb la companyia operadora.

Tal com apuntàvem en l'apartat legislatiu, l'article 32.2 de la Llei 1/1998 de política lingüística estableix que els usuaris catalans tenen dret a ser atesos en llengua catalana en les relacions amb les empreses. Per altra banda, l'article 31 de la mateixa llei estipula que les empreses de telecomunicacions que actuen com a servei públic han de redactar, almenys en català, els contractes, els documents i les notificacions adreçades als usuaris. En conseqüència, per una banda, analitzarem la possibilitat d'adquirir els documents en català, i per altra, les possibilitats de ser atès en català en les comunicacions orals.

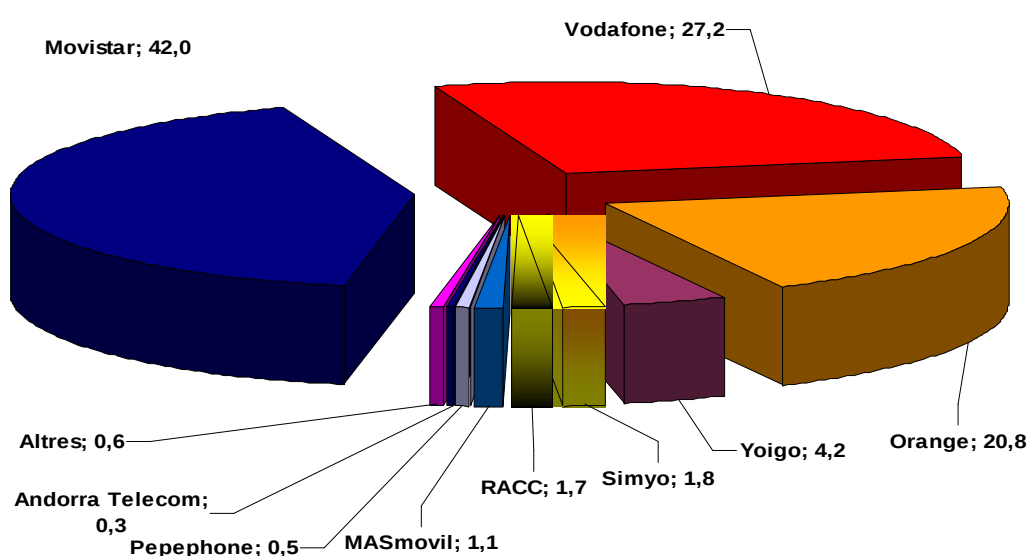
7.1- Companyies operadores dels enquestats

L'aparició de la companyia *Yoigo* i de les anomenades OMV'S (Operadores Mòbils Virtuals) ha tingut un cert impacte en les quotes de mercat de la telefonia mòbil estatal, que també es reflecteix en els resultats de l'enquesta. Tot i així, les tres companyies operadores tradicionals continuen essent clarament majoritàries al mercat estatal i, en conseqüència, també a l'enquesta. Així doncs, l'operador *Movistar* mostra una clara preponderància, un 42% dels enquestats declara estar abonat a aquesta companyia, hereva del monopoli estatal espanyol de *Telefónica*. La segona posició l'ocupa la companyia britànica *Vodafone*, líder de la telefonia mòbil en l'àmbit europeu. Un 27,2% dels usuaris de l'enquesta declara ser client d'aquesta companyia. Seguidament, la tercera companyia amb més representació és *Orange*, que pertany a l'empresa *France Telecom*. El 20,8% dels enquestats són abonats a aquesta companyia. Aquestes tres companyies agrupen el 89,9% dels enquestats, per tant, 9 de 10 enquestats són abonats a aquestes tres companyies. La quarta posició la ocupa *Yoigo*; el 4,2% dels enquestats declaren ser-ne abonats.

El 5,9% restant d'enquestats són usuaris de diverses OMV's (Operadores Mòbils Virtuals) i de tres operadores de fora de l'Estat espanyol: una d'andorrana i dues de franceses. En primer lloc trobem l'operadora *Simyo* que agrupa el 1,8% d'usuaris, seguit de *RACCMòbil* amb el 1,7%. La resta d'operadores agrupen entre el 1,1% i el 0,2% dels enquestats.

Figura 7.1 – Companyia operadora dels usuaris de l'ETM-10

	Freqüència	Percentatge
Movistar	279	42,0
Vodafone	181	27,2
Orange	138	20,8
Yoigo	28	4,2
Simyo	12	1,8
RACC	11	1,7
MASmovil	7	1,1
Pepephone	3	0,5
Andorra Telecom	2	0,3
Jazztel	1	0,2
Ono	1	0,2
Blau	1	0,2
Bouygues	1	0,2
Total	665	100



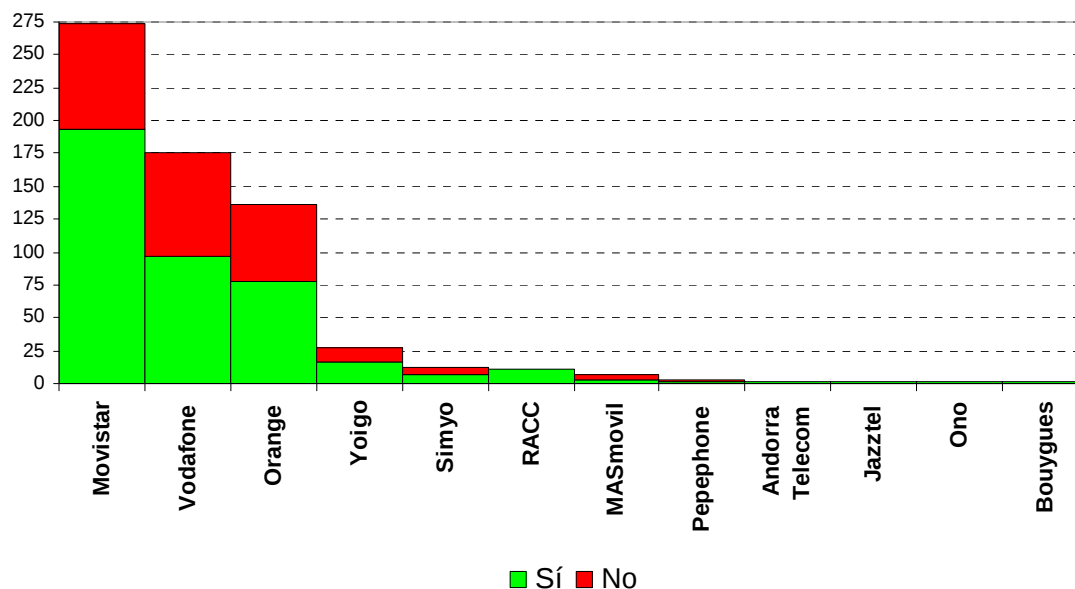
Font: Elaboració pròpia.

7.2- Companyies operadores i la disponibilitat de terminals amb menú d'opcions lingüístiques

En aquest apartat analitzarem la presència del català en els terminals segons la companyia operadora, per tal d'avaluar si existeixen diferències significatives en la possibilitat d'adquirir un mòbil que incorpori el menú lingüístic en llengua catalana. En la taula 7.2 podem observar com de les tres principals companyies hegemòniques al mercat estatal, *Movistar* és la que mostra una major proporció d'usuaris que en disposen, concretament, el percentatge d'enquestats que ho declara s'eleva fins al 70,4%. Aquesta xifra és sensiblement superior a la d'*Orange* i *Vodafone*, en aquests casos només el 56,6% i el 54,5% dels clients afirma disposar de l'opció català en el menú lingüístic. En el cas de *Yoigo* el 59,3% dels abonats declaren disposar d'un telèfon amb aquesta opció.

Figura 7.2 – Terminal amb menú lingüístic en català segons la companyia operadora

		Sí	No	Total
Movistar	N	193	81	274
	%	70,4	29,6	100
Vodafone	N	96	80	176
	%	54,5	45,5	100
Orange	N	77	59	136
	%	56,6	43,4	100
Yoigo	N	16	11	27
	%	59,3	40,7	100
Simyo	N	7	5	12
	%	58,3	41,7	100
RACC	N	11	0	11
	%	100,0	0,0	100
MASmovil	N	3	4	7
	%	42,9	57,1	100
Pepephone	N	2	1	3
	%	66,7	33,3	100
Andorra Telecom	N	2	0	2
	%	100	0	100
Jazztel	N	1	0	1
	%	100	0	100
Ono	N	1	0	1
	%	100	0	100
Bouygues	N	1	0	1
	%	100	0	100
Total	N	410	241	651
	%	63,0	37,02	100



NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

La situació en el cas de les noves companyies OMV's estatals també presenta fluctuacions, tot i així, cal prendre amb reserves aquestes dades atès el baix nombre de casos. En el cas de la companyia *RACCMòbil* el 100% dels usuaris (11 enquestats) afirma disposar d'un mòbil que inclou l'opció català. Contràriament, dels 7 usuaris que són clients de *MASmovil* només 3 disposen de terminal en català.

Una altra manera d'acostar-nos a la disponibilitat d'un menú lingüístic en català segons la companyia és observar en quines companyies s'observen majors dificultats per adquirir terminals amb aquestes característiques. De les tres principals companyies, gairebé un terç dels enquestats de *Movistar* i *Vodafone* que van demanar disposar d'aquesta característica ha tingut dificultats per aconseguir-la. En el cas d'*Orange* aquesta proporció s'incrementa notablement arribant gairebé a la meitat dels usuaris.

Taula 7.1– Dificultats al demanar un mòbil amb català al menú d’opcions lingüístiques segons la companyia operadora

		Sí	No	Total
Movistar	N	45	96	141
	%	31,9	68,1	100
Vodafone	N	28	57	85
	%	32,9	67,1	100
Orange	N	28	29	57
	%	49,1	50,9	100
Yoigo	N	4	8	12
	%	33,3	66,7	100
RACC	N	5	4	9
	%	55,6	44,4	100
MASmovil	N	3	1	4
	%	75,0	25,0	100
Simyo	N	2	1	3
	%	66,7	33,3	100
Andorra Telecom	N	0	1	1
	%	0	100	100
Pepephone	N	1	1	2
	%	50	50	100
Jazztel	N	1	0	1
	%	100	0	100
Ono	N	0	1	1
	%	0	100	100
Blau	N	0	1	1
	%	0	100	100
Total	N	117	200	317
	%	36,9	63,1	100

N base= Enquestat que declaren haver demanat un terminal que incorporés el català

NS/NC S’ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

En el cas de les OMV’s les companyies que posen més dificultats per adquirir mòbils en català són *MASmòbil* i *Symio*.

Finalment, copsarem el volum d’usuaris que havent demanat un mòbil en català en disposen d’un en funció de la companyia operadora. De les tres principals operadores estatals els usuaris de *Movistar* són els que declaren una major disponibilitat de terminals en català. En concret, el 84,1% dels clients d’aquesta operadora que van demanar un terminal en català en disposen d’un. En el casos de *Vodafone* i *Orange* aquesta proporció és més baixa, així doncs, gairebé 1 de cada 4 usuaris d’aquestes companyies que van demanar disposar d’aquest idioma en el terminal no ho han aconseguit. Pel que fa a *Yoigo* el 72,7% dels usuaris disposen d’aquesta característica havent-ho demanat anteriorment.

Taula 7.2– Disposen de terminal en català després d’haver-ho demanat expressament

		Sí	No	Total
Movistar	N	116	22	138
	%	84,1	15,9	100
Vodafone	N	62	20	82
	%	75,6	24,4	100
Orange	N	41	15	56
	%	73,2	26,8	100
Yoigo	N	8	3	11
	%	72,7	27,3	100
Simyo	N	3	0	3
	%	100	0,0	100
RACC	N	9	0	9
	%	100	0,0	100
MASmovil	N	3	1	4
	%	75,0	25,0	100
Pepephone	N	2	0	2
	%	100	0,0	100
Andorra Telecom	N	1	0	1
	%	100	0	100
Jazztel	N	1	0	1
	%	100	0	100
Ono	N	1	0	1
	%	100	0	100
Total	N	247	61	308
	%	80,2	19,81	100

N base= Enquestat que declaren haver demanat un terminal que incorporés el català i han respost a la pregunta sobre idiomes del terminal

NS/NC S’ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Pel que fa a les OMV’s tots els enquestats abonats a les companyies *Simyo* i *RACCMòbil* que han demanat un terminal que incorpori el català en disposen d’un.

En resum, s’ha pogut constatar que malgrat la majoria d’enquestats disposen d’un terminal en català, encara existeixen mancances notables; com ara les dificultats per adquirir un mòbil en català i que vora el 20% dels usuaris que han demanat expressament disposar del català encara no ho han aconseguit. De les tres grans companyies operadores, la que garanteix en major mesura l’accés a terminals en català és *Movistar*. *Vodafone* i *Orange* mostren majors mancances en aquest sentit.

7.3- El català en el contracte, les factures i el servei de bústia de veu

En aquest apartat s'analitza la possibilitat de poder disposar dels documents relatius al contracte i les factures en llengua catalana, així com el servei de bústia de veu que posa la companyia a disposició del client. Els contractes redactats en català encara avui són clarament minoritaris. Dels enquestats amb contracte que recorden la llengua de redacció del seu contracte (151 usuaris han respost que no ho saben) només un 16,9% declara tenir-lo en català.

Taula 7.3 – Contractes en català

	Freqüència	Percentatge
Sí	69	16,8
No	342	83,2
Total	411	100,0

N base= Enquestat que declaren tenir un contracte

NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Molts d'aquests usuaris declaren haver demanat disposar del contracte en català. Tal com podem veure a la taula 7.4 la major part d'aquests no ho han aconseguit, concretament, el 54,5% del demandants. Tot i així, també és interessant esmentar que només el 6,1% dels enquestats que no han demanat disposar del contracte en català en disposen, o sigui, les companyies només empren el català en els contractes si l'usuari ho demana, i fins i tot, en aquests casos vulneren majoritàriament els drets lingüístics dels consumidors.

Taula 7.4– Usuaris que disposen de contracte en català després d’haver-ho demanat

			Disposa de Contracte en català		
			Sí	No	Total
Va demanar contracte en català	Sí	N	51	61	112
		%	45,5	54,5	100
	No	N	15	232	247
		%	6,1	93,9	100
	Total	N	66	293	359
		%	18,4	81,6	100

N base= Enquestat que has demanat el contracte en català

NS/NC S’ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

De les tres companyies operadores principals *Movistar* és la que presenta una major proporció de contractes redactats en català (24,3%), tot i que representen menys d’1 de cada 4 contractes.

Taula 7.5–Contracte en català en funció de la companyia operadora

		Sí	No	Total
Movistar	N	37	115	152
	%	24,3	75,7	100
Vodafone	N	13	109	122
	%	10,7	89,3	100
Orange	N	9	78	87
	%	10,3	89,7	100
Yoigo	N	2	21	23
	%	8,7	91,3	100
Simyo	N	0	10	10
	%	0,0	100,0	100
RACC	N	7	0	7
	%	100,0	0,0	100
MASmovil	N	0	6	6
	%	0,0	100,0	100
Andorra Telecom	N	1	0	1
	%	100	0	100
Jazztel	N	0	1	1
	%	0	100	100
Ono	N	0	1	1
	%	0	100	100
Bouygues	N	0	1	1
	%	0	100	100
Total	N	69	342	411
	%	16,8	83,2	100

N base= Enquestat que declaren tenir un contracte

NS/NC S’ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

En les altres dues companyies majoritàries, l’ús del català en els contractes és poc menys que marginal; tan sols el 10,7% i el 10,3% dels usuaris de *Vodafone* i *Orange* declara que els contractes resten escrits en català. En la

resta de companyies l'ús del català en aquest àmbit és inexistent, a excepció de RACCMòbil, on tots els abonats declaren tenir en català el contracte.

Fent un pas més analitzem la presència del català en les factures, on a través de la taula 7.6 podem observar que el 46,2% dels usuaris (s'exclouen el NS/NC) afirmen disposar de les factures en català. Per tant, malgrat restar molt lluny de la plena normalització, en comparació als contractes, l'ús del català és molt més elevat.

Taula 7.6– Factures en català

	Freqüència	Percentatge
Sí	228	46,2
No	265	53,8
Total	493	100,0

N base= Enquestats que reben factures

NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Tanmateix, es constata que encara hi ha usuaris que havent demanat disposar de les factures en català, no les rep en aquest idioma. Cal afegir, però, que aquests són una minoria, en concret, el 13,2% dels usuaris que ho van demanar.

Taula 7.7– Usuaris que disposen de factures en català després d'haver-ho demanat

			Disposa de factures en català		
			Sí	No	Total
Va demanar factures en català	Sí	N	184	28	212
		%	86,8	13,2	100
	No	N	40	194	234
		%	17,1	82,9	100
	Total	N	224	222	446
		%	50,2	49,8	100

N base= Enquestat que han respost la pregunta has demanat les factures en català? (446)

NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Per altra banda, s'observa que només el 17,1% dels usuaris que no han especificat voler les factures en català les reben en aquest idioma. En conseqüència, un requisit per rebre les factures en català és el de demanar-

ho expressament, fet que representa un greuge comparatiu respecte d'altres usuaris que reben les factures en el seu idioma per defecte.

Segons la companyia operadora s'observen fluctuacions notables en la proporció de factures redactades en català (vegeu taula 7.8). Altra vegada *Movistar* presenta una major utilització del català, atès que un 66,8% de les factures resten redactades en aquest idioma. En el cas de *Vodafone* aquesta proporció baixa fins al 41,3%, encara que és *Orange* la companyia majoritària que presenta menys utilització; només el 23,3% dels enquestats d'aquesta companyia declaren rebre les factures en català. *Yoigo* empra el català en el 32% dels casos.

Taula 7.8– Factures en català en funció de la companyia operadora

		Sí	No	Total
Movistar	N	129	64	193
	%	66,8	33,2	100
Vodafone	N	59	84	143
	%	41,3	58,7	100
Orange	N	24	79	103
	%	23,3	76,7	100
Yoigo	N	8	17	25
	%	32,0	68,0	100
Simyo	N	0	10	10
	%	0,0	100,0	100
RACC	N	7	1	8
	%	87,5	12,5	100
MASmovil	N	0	6	6
	%	0,0	100,0	100
Andorra Telecom	N	1	0	1
	%	100	0	100
Jazztel	N	0	1	1
	%	0	100	100
Ono	N	0	1	1
	%	0	100	100
Bouygues	N	0	1	1
	%	0	100	100
Total	N	228	265	493
	%	46,2	53,8	100

N base= Enquestat que declaren rebre factures

NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

En el cas de les OMV's *RACCMòbil* és la que mostra utilització del català en aquest àmbit, mentre que a *Symio* i *MASmovil* les factures en aquest idioma són inexistents.

Finalment, ens acostem a l'ús del català en les bústies de veu (vegeu taula 7.9), on podem observar que els 47,3% dels usuaris que empren la bústia de veu la tenen disponible en llengua catalana.

Taula 7.9 – Bústia de veu en català

	Freqüència	Percentatge
Sí	215	47,3
No	240	52,7
Total	455	100

N base= Enquestats que tenen activada de bústia de veu

Altres situacions i NS/NC S'ha considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Altra vegada és *Movistar* l'operadora majoritària que més disposa d'aquest servei en català, així doncs els 61,7% dels abonats així ho explicita. Per la seva banda, *Orange* posa a disposició dels abonats una bústia de veu en català en el 51,7% dels casos. Contràriament, només el voltant del 25% dels abonats de *Vodafone* disposen d'aquest servei en català.

Pel que fa a la resta de companyies operadores la presència del català en aquest àmbit és inexistent en el cas de *Simyo* i molt limitada en el cas de *Yoigo* (17,6%). En canvi, en el cas de la companyia operadora *RACCMòbil* tots els abonats declaren tenir en català la bústia de veu. Un altre empresa que també ho té en català és *Andorra Telecom* . En aquest cas observem que l'empresa andorrana sí que aconsegueix escrupolosament la normativa lingüística fixada per l'Estat andorrà.

Taula 7.10–Bústia de veu en català en funció de la companyia operadora

		Sí	No	Total
Movistar	N	124	77	201
	%	61,7	38,3	100
Vodafone	N	32	87	119
	%	26,9	73,1	100
Orange	N	45	42	87
	%	51,7	48,3	100
Yoigo	N	3	14	17
	%	17,6	82,4	100
Simyo	N	0	10	10
	%	0,0	100,0	100
RACC	N	9	0	9
	%	100,0	0,0	100
MASmovil	N	0	5	5
	%	0,0	100,0	100
Andorra Telecom	N	2	0	2
	%	100	0	100
Jazztel	N	0	1	1
	%	0	100	100
Ono	N	0	1	1
	%	0	100	100
Blau	N	0	1	1
	%	0	100	100
Bouygues	N	0	1	1
	%	0,0	100,0	100
Total	N	215	240	455
	%	47,3	52,7	100

N base= Enquestats que tenen activada la bústia de veu

Altres situacions i NS/NC S'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

7.4- El català en les comunicacions de la companyia amb el client: SMS/MMS, trucades, correus electrònics i comunicacions en paper

Com hem observat anteriorment la situació en els contractes, factures i bústia de veu encara no resta normalitzada, i molt especialment en l'àmbit de les factures. En aquest apartat ens aproximarem a l'ús de la llengua catalana en les comunicacions de la companyia operadora amb els abonats. Primerament, en l'àmbit dels SMS/MSM (vegeu taula 7.11) observem l'escassa presència del català; només el 4,2% dels abonats rep tots els SMS/MSM sempre en català, una proporció irrisòria. Un altre 12,5% rep algun d'aquests missatges de text en català i finalment, la immensa majoria d'abonats no els rep mai en català. Per tant, tan sols el 16,7% dels abonats li arriben totalment o parcialment les comunicacions SMS/MSM en català.

Taula 7.11- SMS/MSM de la companyia operadora en català

	Freqüència	Percentatge
Sí, sempre en català	25	4,2
Només de vegades en català	75	12,5
No, mai en català	498	83
Total	598	100

N base= Enquestats que reben SMS/MSM de la companyia operadora.

No he rebut SMS/MSM, altres situacions i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Entre les tres companyies estatals predominants, *Movistar* és la que utilitza més el català; gairebé un de cada quatre abonats d'aquesta companyia rep algun d'aquests missatges en llengua catalana. En canvi, la presència del català en els SMS/MSM de *Vodafone* i *Orange* és clarament marginal, agrupant les dues categories que incorporen el català només arriben al 8,7% i 7,3%. De la resta de companyies cal destacar *RACCMòbil*, on la major part dels abonats reben tots els SMS/MSM en català.

Taula 7.12- SMS/ MSM de la companyia operadora en català en funció de la companyia operadora

		Sí, sempre en català	Només de vegades en català	No, mai en català	Total
Movistar	N	7	54	191	252
	%	2,8	21,4	75,8	100
Vodafone	N	4	10	147	161
	%	2,5	6,2	91,3	100
Orange	N	2	7	115	161
	%	1,6	5,6	92,7	100
Yoigo	N	0	4	21	25
	%	0,0	16,0	84,0	100
Simyo	N	0	0	11	11
	%	0,0	0,0	100	100
RACC	N	10	0	1	11
	%	90,9	0,0	9,1	100
MASmovil	N	0	0	5	5
	%	0,0	0,0	100	100
Andorra Telecom	N	2	0	0	2
	%	100	0	0	100
Jazztel	N	0	0	1	1
	%	0	0	100	100
Ono	N	0	0	1	1
	%	0	0	100	100
Bouygues	N	0	0	1	1
	%	0	0	100	100
Blau	N	0	0	1	1
	%	0,0	0,0	100	100
Total	N	25	75	498	598
	%	4,2	12,5	83,3	100

N base= Enquestats que reben SMS/MSM de la companyia operadora.

No he rebut SMS/MSM, Altres situacions i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Elaborant la taula de contingència entre les variables "Va demanar rebre SMS/MSM en català" i "Rep SMS/MSM en català" observem com la majoria d'usuaris que han demanat rebre aquest servei en català no han vist acomplerts els seus drets; en concret, el 61,6% d'aquests usuaris li arriben els SMS/MSM en una altra llengua. Per altra banda, la resta d'usuaris que no han demanat explícitament rebre'ls en algun idioma concret només els reben en català un 12%, aglutinant les categories sempre en català i només de vegades en català. En resum, la presència del català en aquest àmbit és poc menys que marginal.

Taula 7.13- Usuaris que reben SMS/ MMS en funció de la demanda d'aquest servei en català

			SMS de la companyia operadora			
			Sí, sempre	Només de vegades	No, mai	Total
Va demanar rebre SMS en català	Sí	N	5	28	53	86
		%	5,8	32,6	61,6	100
	No	N	19	39	427	485
		%	3,9	8,0	88,0	100
	Total	N	24	67	480	571
		%	4,2	11,7	84,1	100

N base= Enquestats que han contestat pregunta "Vas demanar rebre SMS/MSM en català"
No he rebut SMS/MSM, Altres situacions i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Un altre element important en les comunicacions entre companyia i client són les trucades, també en aquest cas l'ús del català és molt exigü. Els abonats que reben les trucades sempre en català representen una proporció molt minsa (4,6%). Mentre, els que els reben a vegades en català tampoc representen una proporció gaire elevada: 12,4%.

Taula 7.14- Trucades de la companyia en català

	Freqüència	Percentatge
Sí, sempre en català	25	4,6
Només de vegades en català	67	12,4
No, mai en català	449	83,0
Total	541	100

N base= Enquestats que reben trucades de la companyia operadora
No he rebut trucades, altres situacions i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Per companyies operadores, altra vegada *Movistar* presenta els percentatges més elevats d'ús del català entre les grans operadores i *Orange* és el que menys l'empra. En la resta de companyies ressalta l'elevat ús que en fan *RACCMòbil* i *AndorraTelecom*, gairebé tots els abonats d'aquestes companyies declaren rebre les trucades en català. En la resta de companyies el català en aquest servei és testimonial o inexistent directament.

Taula 7.15- Trucades de la companyia en català en funció de la companyia operadora

		Sí, sempre en català	Només de vegades en català	No, mai en català	Total
Movistar	N	7	44	187	238
	%	2,9	18,5	78,6	100
Vodafone	N	7	15	125	147
	%	4,8	10,2	85,0	100
Orange	N	1	8	103	112
	%	0,9	7,1	92,0	100
Yoigo	N	0	0	14	14
	%	0,0	0,0	100,0	100
RACC	N	8	0	1	9
	%	88,9	0,0	11,1	100
Simyo	N	0	0	8	8
	%	0,0	0,0	100,0	100
MASmòvil	N	0	0	6	6
	%	0,0	0,0	100	100
Andorra Telecom	N	2	0	0	2
	%	100	0	0	100
Jazztel	N	0	0	1	1
	%	0	0	100	100
Ono	N	0	0	1	1
	%	0	0	100	100
Bouygues	N	0	0	1	1
	%	0	0	100	100
Blau	N	0	0	1	1
	%	0,0	0,0	100	100
Total	N	25	67	449	541
	%	4,6	12,4	83,0	100

N base= Enquestats que reben trucades de la companyia operadora

No he rebut trucades, altres situacions i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Finalment, també podem comprovar com la demanda de trucades telefòniques en català tampoc resta coberta i que més de 3 de cada 4 abonats que ho ha demanat expressament segueixen rebent les trucades de la companyia en una altra llengua, incomplint així els drets lingüístics que els garanteix l'actual legislació. També es pot comprovar com les trucades són per defecte en castellà si no s'explicita el contrari de manera expressa, atès que la major part dels usuaris que no han demanat rebre-les en català

les reben en castellà, sense preguntar a l'usuari en quina llengua les prefereix.

Taula 7.16- Usuaris que reben les trucades en català en funció de la demanda d'aquest servei en català

			Rep trucades de la companyia operadora			
			Sí, sempre en català	Només de vegades en català	No, mai en català	Total
Va demanar trucades en català	Sí	N	8	36	141	185
		%	4,3	19,5	76,2	100
	No	N	14	25	295	334
		%	4,2	7,5	88,3	100
	Total	N	22	61	436	519
		%	4,2	11,8	84,0	100

N base= Enquestats que han contestat pregunta "Vas demanar rebre les trucades en català?"

No he rebut trucades, Altres situacions i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Un altre dels elements que hem analitzat són els correus electrònics, com en les anteriors comunicacions, la gran majoria d'aquestes no es realitzen en català. La proporció és gairebé idèntica a les altres comunicacions analitzades. Així doncs, un 82,7% dels abonats que reben correus electrònics mai són en llengua catalana.

Taula 7.17- Correus electrònics de la companyia en català

	Freqüència	Percentatge
Sí, sempre en català	19	4,9
Només de vegades en català	48	12,4
No, mai en català	321	82,7
Total	388	100

N base= Enquestats que reben correus electrònics.

No he rebut correus electrònics i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Dels enquestats que van exercir el seu dret a rebre els correus electrònics en català, demanant-ho expressament, el 63,7% declara no rebre'ls mai en aquesta llengua. Només el 10,4% d'aquests abonats afirma rebre sempre els correus electrònics en català. Altra vegada, també, comprovem que si no es demana expressament rebre el servei en català, no es pregunta en quina llengua es desitja rebre'ls, sinó que per defecte s'envien en castellà.

Taula 7.18- Usuaris que reben correus electrònics en funció de la demanda d'aquest servei

			Rep e-mails de la companyia operadora			
			Sí, sempre en català	Només de vegades en català	No, mai en català	Total
Va demanar e-mails en català	Sí	N	8	20	49	77
		%	10,4	26,0	63,6	100
	No	N	10	24	257	291
		%	3,4	8,2	88,3	100
	Total	N	18	44	306	368
		%	4,9	12,0	83,2	100

N base= Enquestats que han respost la pregunta "Vas demanar rebre els correus electrònics en català?"

No he rebut correus electrònics i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

La distribució per companyies segueix la mateixa tònica que en anteriors comunicacions: *Movistar* és la companyia que més l'empra, encara que de forma minoritària, mentre que a *Vodafone* i *Orange* el seu ús és pràcticament anecdòtic.

Taula 7.19- Correus electrònics de la companyia en català en funció de la companyia operadora

		Sí, sempre en català	Només de vegades en català	No, mai en català	Total
Movistar	N	8	31	113	152
	%	5,3	20,4	74,3	100
Vodafone	N	1	10	106	117
	%	0,9	8,5	90,6	100
Orange	N	1	5	68	74
	%	1,4	6,8	91,9	100
Yoigo	N	0	2	11	13
	%	0,0	15,4	84,6	100
Simyo	N	0	0	12	7
	%	0,0	0,0	100,0	100
RACC	N	7	0	0	7
	%	100,0	0,0	0,0	100
MASmovil	N	0	0	5	5
	%	0,0	0,0	100	100
Andorra Telecom	N	2	0	0	2
	%	100	0	0	100
Jazztel	N	0	0	1	1
	%	0	0	100	100
Ono	N	0	0	1	1
	%	0	0	100	100
Bouygues	N	0	0	1	1
	%	0	0	100	100
Blau	N	0	0	1	1
	%	0,0	0,0	100	100
Total	N	19	48	321	388
	%	4,9	12,4	82,7	100

N base= Enquestats que reben correus electrònics de la companyia operadora

No he rebut correus electrònics i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

En la resta de companyies, el català també ocupa un paper marginal, excepte en la companyia catalana RACCMòbil i l'andorrana AndorraTelecom, que en fan un ús normalitzat.

Finalment, l'ús del català en les comunicacions de paper és més elevat que en els altres elements, però continua molt lluny de la plena normalització. El 37,4% dels abonats que reben aquest tipus de comunicacions sempre o de vegades en català.

Taula 7.20- Comunicacions en paper de la companyia en català

	Freqüència	Percentatge
Sí, sempre en català	69	14,6
Només de vegades en català	107	22,7
No, mai en català	295	62,6
Total	471	100

N base= Enquestats que reben comunicacions de paper

No he rebut comunicacions de paper, altres situacions i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

En relació a la demanda d'aquest servei en català, observem que el volum d'usuaris que no han vist acomplerta les seves peticions és substancialment més baix que en els altres ítems analitzats; la proporció d'usuaris que no han vist satisfeta la seva demanda arriba al 38%. Mentre que, els que declaren rebre-ho sempre en català se situen en el 31,4%.

Taula 7.21- Usuaris que reben comunicacions de paper en funció de la demanda d'aquest servei

			Rep comunicacions en paper de la companyia operadora			
			Sí, sempre en català	Només de vegades en català	No, mai en català	Total
Va demanar comunicacions en català	Sí	N	38	37	46	121
		%	31,4	30,6	38,0	100
	No	N	23	57	239	319
		%	7,2	17,9	74,9	100
	Total	N	61	94	285	440
		%	13,9	21,4	64,8	100

N base= Enquestats que han contestat la pregunta "Vas demanar comunicacions de paper en català?"

No he rebut comunicacions de paper, altres situacions i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Tot i així, en el cas dels usuaris que no han especificat les seves preferències lingüístiques, la gran majoria els rep en castellà (o en francès

en el cas de les companyies de la Catalunya Nord). Gairebé 3 de cada 4 d'aquests usuaris declaren no rebre mai comunicacions en català.

Si ho analitzem en funció de la companyia operadora observem com el 62,6% dels abonats de *Movistar* que declaren que els arriben comunicacions, afirmen rebre-les sempre o de vegades en català. En canvi, a l'altra banda, només el 13,9% dels abonats *Orange*, la tercera companyia més important de l'Estat espanyol, declara rebre a vegades o sempre aquestes comunicacions en català.

Taula 7.22- Comunicacions en paper de la companyia en català en funció de la companyia operadora

		Sí, sempre en català	Només de vegades en català	No, mai en català	Total
Movistar	N	50	64	68	182
	%	27,5	35,2	37,4	100
Vodafone	N	5	28	104	137
	%	3,6	20,4	75,9	100
Orange	N	3	12	93	108
	%	2,8	11,1	86,1	100
Yoigo	N	0	3	13	16
	%	0,0	18,8	81,3	100
RACC	N	9	0	0	9
	%	100,0	0,0	0,0	100
Simyo	N	0	0	8	8
	%	0,0	0,0	100,0	100
MASmovil	N	0	0	4	4
	%	0,0	0,0	100	100
Andorra Telecom	N	2	0	0	2
	%	100	0	0	100
Jazztel	N	0	0	1	1
	%	0	0	100	100
Ono	N	0	0	1	1
	%	0	0	100	100
Bouygues	N	0	0	1	1
	%	0	0	100	100
Blau	N	0	0	1	1
	%	0,0	0,0	100	100
Pepephone	N	0	0	1	1
	%	0,0	0,0	100,0	100
Total	N	69	107	295	471
	%	14,6	22,7	62,6	100

N base= Enquestats que reben comunicacions de paper

No he rebut comunicacions de paper, altres situacions i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

La situació encara és més precària a *Yoigo*, *Simyo* i *MasMovil*, en els dos darrers casos cap dels abonats declara rebre les comunicacions en paper en català. A l'altre banda, si situen *RACCMòbil* i *Andorra Telecom*; tots els enquestats afirmen que els hi arriben aquestes comunicacions en català.

En resum, la presència del català és limitada i lluny de la plena normalització en tots els ítems analitzats. Així mateix, s'observa que molts dels abonats que han demanat rebre algun o tots aquests serveis en català veuen incomplertes les seves demandes, essent vulnerats així la Llei de política lingüística i la Llei 22/2010 sobre el Codi de consum de Catalunya, que estableix el deure de la disponibilitat lingüística. Per altra banda, s'ha comprovat que els usuaris que no especifiquen les seves preferències lingüístiques, els hi envien les comunicacions en castellà, per defecte.

7.5- La informació sobre els terminals i serveis de telefonia mòbil en català

Una de les clàusules que incorporava el conveni firmat entre la Generalitat de Catalunya i el sector dels fabricants i operadors de telefonia mòbil era el compromís de realitzar una campanya informativa dirigida als usuaris catalans, informant-los sobre la possibilitat d'adquirir terminals que incorporin el català i de rebre el conjunt de comunicacions també en aquesta llengua.

Taula 7.23- Enquestats que declaren haver rebut informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals que incloguin el català

	Freqüència	Percentatge
Sí	18	2,9
No	607	97,1
Total	625	100

NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Tot i així, les dades recollides en l'ETM-10 demostren que la immensa majoria d'usuaris no han estat informats sobre els terminals en català disponibles ni sobre la possibilitat de rebre els serveis i documents de les companyies operadores en aquesta llengua. Pel que fa als terminals tan sols un marginal 2,6% dels usuaris afirmen haver estat informat, un percentatge irrisori. Pel que fa a la informació dels serveis, els usuaris que declaren haver-ne estat informats per la companyia operadora sumen 5,3%, dels quals un 2,9% afirmen haver estat informats de la possibilitat d'adaptar només alguns serveis.

Taula 7.24- Enquestats que declaren haver rebut informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix la companyia

	Freqüència	Percentatge
Sí	15	2,4
Només alguns dels serveis	18	2,9
No	589	94,7
Total	622	100

NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Per tant, les companyies operadores estan incomplint de forma generalitzada un dels compromisos adquirits amb la Generalitat de Catalunya.

7.6- El català al servei telefònic d'atenció al client

Els serveis d'atenció al client són un dels aspectes més sensibles a la disponibilitat lingüística i un dels que afecta de manera més directa als abonats de les diferents operadores. En aquest apartat es contrasta la possibilitat de poder fer un ús normalitzat del català en aquest àmbit.

Pel que fa al servei telefònic d'atenció al client amb veu enregistrada, un 33,2% dels usuaris enquestats afirmen disposar d'aquest servei en llengua catalana. D'aquests, un 27,6% ho ha demanat expressament, mentre que el 5,6% restant ho té configurat en aquesta llengua sense haver-ho demanat. Contràriament, el 66,8% restant no té configurat el servei d'atenció al client enregistrada en català, malgrat que un 26,1% ho havia demanat expressament. Per tant, se n'extreuen dues conclusions: per rebre-ho en català cal demanar-ho expressament en la major part dels casos i que hi ha un segment important de consumidors que malgrat exercir el seu dret a rebre els serveis en català se'ls hi han vulnerat els drets lingüístics com a consumidors.

Taula 7.25- Enquestats que declaren disposar del servei telefònic d'atenció al client amb veu enregistrada en català

	Freqüència	Percentatge
Sí, perquè he demanat que estigui en català	133	27,6
Sí, sense haver demanat que estigui en català	27	5,6
No, malgrat he demanat que estigui en català	126	26,1
No, i no he demanat que estigui en català	196	40,7
Total	482	100

Altres situacions i NS/NC s'han considerat valor perdut

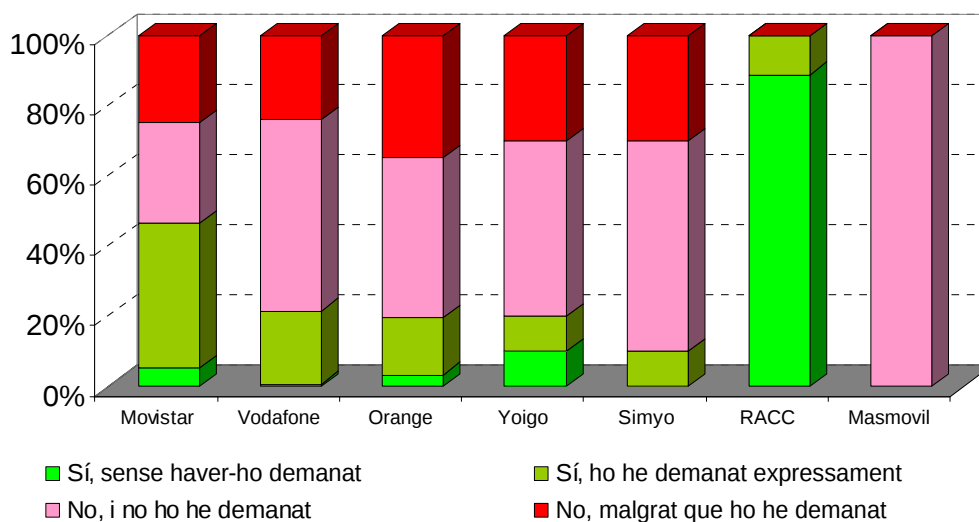
Font: Elaboració pròpia.

De les tres principals companyies operadores, *Movistar* és la que presenta uns nivells més elevats d'ús del català, exactament, el 46,7% dels usuaris declara tenir aquest servei en català, la gran majoria dels quals ho ha demanat expressament. En canvi, només el 21,5% i el 19,6% dels abonats de *Vodafone* i *Orange* respectivament disposen d'aquest servei en català. També en aquests casos la immensa majoria d'abonats ho ha hagut de demanar expressament.

No obstant això, cal destacar que un important segment d'abonats no disposa d'aquest servei en català, malgrat haver-ho demanat. En el cas de *Movistar* el 24,8% dels abonats es troben en aquesta situació, el 23,8% en el cas de *Vodafone* i a *Orange* aquesta proporció s'enlaira fins al 34,8%.

Figura 7.3- Enquestats que declaren disposar del servei telefònic d'atenció al client amb veu enregistrada en català, segons la companyia operadora

		Sí, ho he demanat expressament	Sí, sense haver-ho demanat	No, malgrat que ho he demanat	No, i no ho he demanat	Total
Movistar	N	87	11	52	60	210
	%	41,4	5,2	24,8	28,6	100
Vodafone	N	27	1	31	71	130
	%	20,8	0,8	23,8	54,6	100
Orange	N	15	3	32	42	92
	%	16,3	3,3	34,8	45,7	100
Yoigo	N	2	2	6	10	20
	%	10,0	10,0	30	50	100
Simyo	N	1	0	3	6	10
	%	10,0	0,0	30	60	100
RACC	N	1	8	0	0	9
	%	11	89	0	0	100
Masmovil	N	0	0	0	5	5
	%	0	0	0	100	100
Andorra Telecom	N	0	2	0	0	2
	%	0	100	0	0	100
Pepephone	N	0	0	0	1	1
	%	0	0	0	100	100
Jazztel	N	0	0	0	1	1
	%	0	0	0	100	100
Ono	N	0	0	1	0	1
	%	0	0	100	0	100
Blau	N	0	0	1	0	1
	%	0	0	100	0	100
Total	N	133	27	126	196	482
	%	27,6	5,6	26,1	40,7	100



Altres situacions i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

En relació a la resta de companyies, cal destacar el cas de *RACCMòbil*, atès que la major part dels usuaris té configurat aquest servei en català sense necessitat d'haver-ho especificar. Mentre que en les companyies *Yoigo*, *Simyo* i *Masmovil* la presència del català és residual o inexistent.

L'element més important, però, és l'atenció al client a través d'un operador, atès que és l'eina preferent dels abonats per tal de solucionar les incidències i per tal d'informar-se dels nous serveis i les promocions. El 41,1% dels enquestats afirma que té accés a l'atenció al client en català. Altra vegada, però, la major part d'aquests ho ha hagut de demanar expressament. Només el 5,2% dels abonats declara tenir l'atenció personalitzada en català sense haver-ho especificat anteriorment. El 58,9% restant declara que rep l'atenció personalitzada en una altra llengua (la immensa majoria en castellà). No obstant això, la dada més alarmant és la del 38,1% d'usuaris que afirmen que han demanat disposar d'aquest servei en català i no han estat ateses les seves demandes. En aquest sentit, aquestes xifres demostren els dèficits lingüístics existents en l'atenció personal de les companyies operadores que afecten directament als drets dels consumidors i a la qualitat del servei ofert.

Taula 7.26- Enquestats que declaren disposar d'atenció al client per mitjà d'un operador en català

	Freqüència	Percentatge
Sí, perquè he demanat que estigui en català	179	35,9
Sí, sense haver demanat que estigui en català	26	5,2
No, malgrat he demanat que estigui en català	190	38,1
No, i no he demanat que estigui en català	104	20,8
Total	499	100

Altres situacions i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

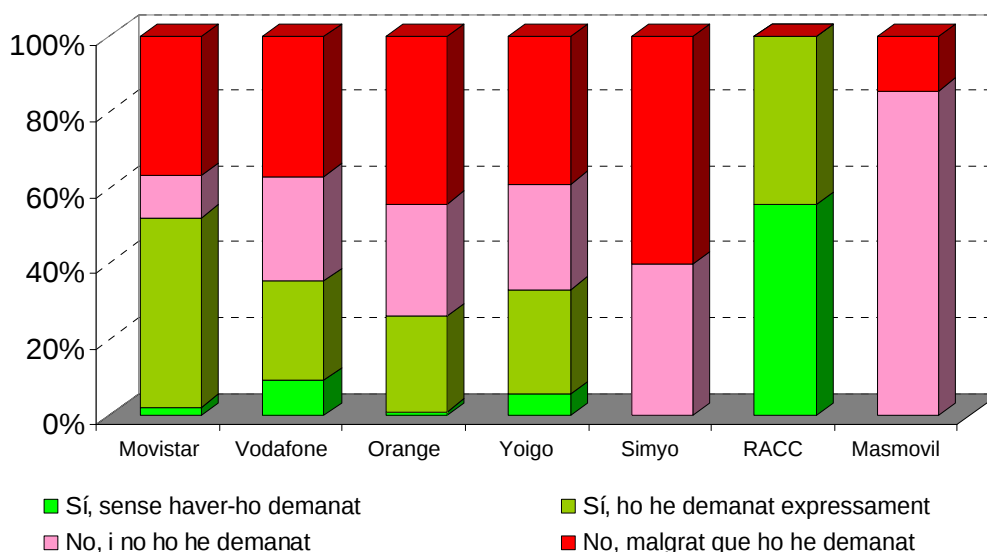
Una vegada més *Movistar* se situa al capdavant en l'ús del català entre les tres principals operadores estatals. Més del 50% dels abonats (52,2%) disposen del servei d'atenció al client personalitzat en català. Per altra banda, *Orange*, altra vegada, se situa a la cua, tan sols el 26,3% dels usuaris d'aquesta companyia afirma tenir accés a aquests servei en català. *Vodafone*, se situa entre les dues anteriors, essent el percentatge d'accés al català del 35,4%. Voldríem destacar, així mateix, que gairebé tots els usuaris que accedeixen al servei en català ho han hagut d'explicitar anteriorment. No obstant això, cal destacar que una bona part dels abonats de les tres companyies declaren que no han pogut accedir a l'atenció al client en català, malgrat demanar-ho expressament, essent *Orange* la companyia on proporcionalment s'han vulnerat més els drets dels consumidors.

Les operadores minoritàries presenten diferents situacions; així trobem des del 100% d'atenció en català de *RACCMòbil*, a més a més configurat per defecte, al 33% de *Yoigo* també pot accedir a teleoperadors que parlen català, mentre que cap dels abonats enquestats de *Simyo* i *MasMovil* hi pot accedir.

En resum, s'observen mancances importants en totes les companyies analitzades, excepte en els casos de *RACCMòbil* i *AndorraTelecom*, en relació a l'atenció personalitzada en llengua catalana.

Figura 7.4- Enquestats que declaren disposar d'atenció al client per mitjà d'un operador en català

		Sí, ho he demanat expressament	Sí, sense haver-ho demanat	No, malgrat que ho he demanat	No, i no ho he demanat	Total
Movistar	N	112	5	82	25	224
	%	50,0	2,2	36,6	11,2	100,0
Vodafone	N	34	12	48	36	130
	%	26,2	9,2	36,9	27,7	100,0
Orange	N	24	1	42	28	95
	%	25,3	1,1	44,2	29,5	100
Yoigo	N	5	1	7	5	18
	%	27,8	5,6	38,9	27,8	100
Simyo	N	0	0	6	4	10
	%	0,0	0,0	60,0	40,0	100
RACC	N	4	5	0	0	9
	%	44,4	55,6	0	0	100
Masmovil	N	0	0	1	6	7
	%	0	0	14,3	85,7	100
Andorra Telecom	N	0	2	0	0	2
	%	0	100	0	0	100
Pepephone	N	0	0	1	0	1
	%	0	0	100	0	100
Jazztel	N	0	0	1	0	1
	%	0	0	100	0	0
Ono	N	0	0	1	0	1
	%	0	0	100	0	100
Blau	N	0	0	1	0	1
	%	0	0	100	0	100
Total	N	179	26	190	104	499
	%	35,9	5,2	38,1	20,8	100



Altres situacions i NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

A continuació exposem alguns dels comentaris que ens han fet arribar els usuaris sobre les dificultats d'accedir a l'atenció personal en català:

"He desistit ja fa temps. Si ho demanes sempre acabes sentint-te rar i repel·lent respecte a qui et contesta" Home, 70 anys, Olost, usuari de Vodafone.

"Sempre he de recordar a la primera persona que m'atén que desitjo, com vaig fer constar en el seu dia, ser atesa sempre en català, havent-me

d'esperar a què hi hagi un operador/a lliure" Dona, 26 anys, Caldes de Montbui, usuària de Vodafone.

"Solament en català al primer contacte. Si m'han de transferir a un altre departament, no hi ha català que valgui" Home, 68 anys, Santa Maria d'Oló, usuari d'Orange.

"Abans sí, però ara ja no. Ho has de demanar expressament, després d'haver esperat i passat per totes les gravacions del món" Dona, 45 anys, Sant Cugat Sesgarrigues, usuària de Movistar.

Les declaracions anteriors ens mostren algunes de les dificultats dels abonats catalans per tal de ser atesos en llengua catalana. La manca d'un volum adequat d'operadors capacitats per atendre en català, el major temps d'espera per ser atès i la impossibilitat de realitzar les consultes especialitzades en aquesta llengua són els dèficits més esmentats. S'observa doncs un sentiment de greuge comparatiu respecte el servei ofert en llengua castellana.

En aquest sentit hem preguntat a tots els abonats que empren el servei en llengua catalana si tenen la percepció que aquest servei és de menys qualitat respecte a l'ofert en llengua castellana. Un 42,6% d'aquests respon afirmativament, és a dir, creuen que els usuaris que disposen d'atenció al català reben un servei de baixa qualitat. Per tant, gairebé la meitat dels usuaris que declara emprar el servei d'atenció al client en català percep dèficits importants de qualitat.

Taula 7.27- Variabilitat de la qualitat de l'atenció al client en llengua catalana

	Freqüència	Percentatge
Sí	60	42,6
No	81	57,4
Total	141	100

NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

7.7- El grau de satisfacció dels usuaris en matèria d'ús del català en les companyies operadores

Finalment, fem una valoració de la percepció dels usuaris davant les prestacions de la companyia operadora en relació a l'ús del català. Tal com s'ha esmentat anteriorment, la gran majoria d'usuaris que han respost l'enquesta són catalanoparlants amb el desig d'emprar el català en l'àmbit de la telefonia mòbil, per tant, la valoració d'aquests estarà estretament vinculada a la possibilitat d'emprar-lo en tots els àmbits de relació entre la companyia operadora i l'usuari.

Tal com podem observar a la taula 7.28 la valoració dels usuaris respecte als aspectes lingüístics en relació al català és clarament negativa. Així doncs, la categoria amb més freqüències és la de "cap satisfacció" que aglutina un 43% de les respostes, és a dir, més de 4 de cada 10 usuaris fa una valoració pèssima de la gestió lingüística de les empreses operadores. A poca distància trobem la categoria "poca satisfacció"; el 40,7% dels enquestats l'han escollit. En conseqüència, els 83,7% dels enquestats declaren estar descontents amb l'ús de la llengua catalana per part de les companyies operadores.

Taula 7.28– Grau de satisfacció dels usuaris en relació a les prestacions de la companyia operadora pel que fa a l'ús del català

	Freqüència	Percentatge
Gens satisfacció	280	43,0
Poca satisfacció	265	40,7
Força satisfacció	95	14,6
Molta satisfacció	11	1,7
Total	651	100

NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

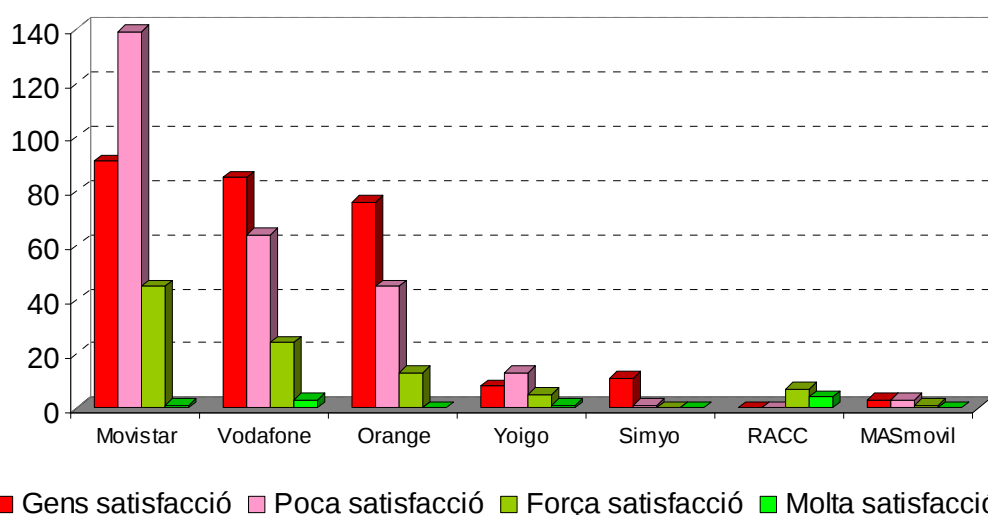
El 16,3% dels usuaris enquestats es reparteixen entre les dues categories que fan una valoració positiva de l'ús del català per part de la companyia operadora. La gran majoria d'aquests es declara força satisfet, que agrupa el 14,6% de les respostes dels usuaris. Finalment, tan sols l'1,7% afirma restar molt satisfet de les prestacions lingüístiques amb l'operadora

contractada. En conclusió, les operadores suspelen clarament en aquest àmbit i generen una insatisfacció generalitzada en una part rellevant dels clients a Catalunya i a la resta de les terres de parla catalana.

Malgrat la insatisfacció generalitzada de la majoria d'enquestats en relació a la gestió lingüística de les operadores, s'observen diferències rellevants entre les diverses companyies analitzades.

Figura 7.5– Grau de satisfacció dels usuaris en relació a les prestacions pel que fa a l'ús del català, segons la companyia operadora

		Gens satisfacció	Poca satisfacció	Força satisfacció	Molta satisfacció	Total
Movistar	N	91	139	45	1	276
	%	33,0	50,4	16,3	0,4	100
Vodafone	N	85	64	24	3	176
	%	48,3	36,4	13,6	1,7	100
Orange	N	76	45	13	0	134
	%	56,7	33,6	9,7	0	100
Yoigo	N	8	13	5	1	27
	%	29,6	48,1	18,5	3,7	100
Simyo	N	11	1	0	0	12
	%	91,7	8,3	0	0	100
RACC	N	0	0	7	4	11
	%	0,0	0,0	63,6	36,4	100
MASmovil	N	3	3	1	0	7
	%	42,9	42,9	14,3	0	100
Andorra Telecom	N	0	0	0	2	2
	%	0	0	0	100	100
Jazztel	N	1	0	0	0	1
	%	100	0	0	0	100
Ono	N	1	0	0	0	1
	%	100	0	0	0	100
Bouygues	N	1	0	0	0	1
	%	100	0	0	0	100
Blau	N	1	0	0	0	1
	%	100,0	0,0	0	0	100
Total	N	280	265	95	11	651
	%	43,0	40,7	14,6	1,7	100



NS/NC s'han considerat valor perdut

Font: Elaboració pròpia.

Primerament, ens fem ressò dels resultats de les tres grans operadores de l'Estat espanyol. La que surt més malparada és la companyia *Orange*; el 56,7% dels abonats declara no tenir cap satisfacció i les dues categories de baixa satisfacció sumen un 90,3%. Cap dels enquestats declara tenir molta satisfacció en la companyia. *Vodafone* no millora gaire aquests percentatges; així el 48,3% dels abonats se situa en la categoria "gens satisfacció", mentre que les dues categories força i molta satisfacció arriben al 15,3%, essent la categoria "molta satisfacció" anecdòtica; tan sols l'1,7 afirma estar-ne. Finalment, *Movistar* és la companyia principal que rep una valoració menys negativa, tanmateix, el 33% dels abonats enquestats se situa en la categoria "gens satisfacció" i més del 50% dins "poca satisfacció". Per altra banda, un 16,3% es declara "força satisfet" i només un 0,4% "molt satisfet". Podem concloure, doncs, que els enquestats fan una valoració molt negativa de la gestió lingüística en relació a la llengua catalana de les tres principals companyies operadores de l'Estat espanyol.

Pel que fa a la resta de companyies operadores, malgrat que l'existència de pocs casos comporta una menor fiabilitat, sí que s'observen fluctuacions importants. Les operadores *Yoigo*, *MASmovil* i *Symio* també reben una valoració molt negativa en relació al català per part dels usuaris, essent *Symio* la pitjor valorada en aquest àmbit: el 91,7% dels abonats s'ubiquen en la categoria "gens satisfacció".

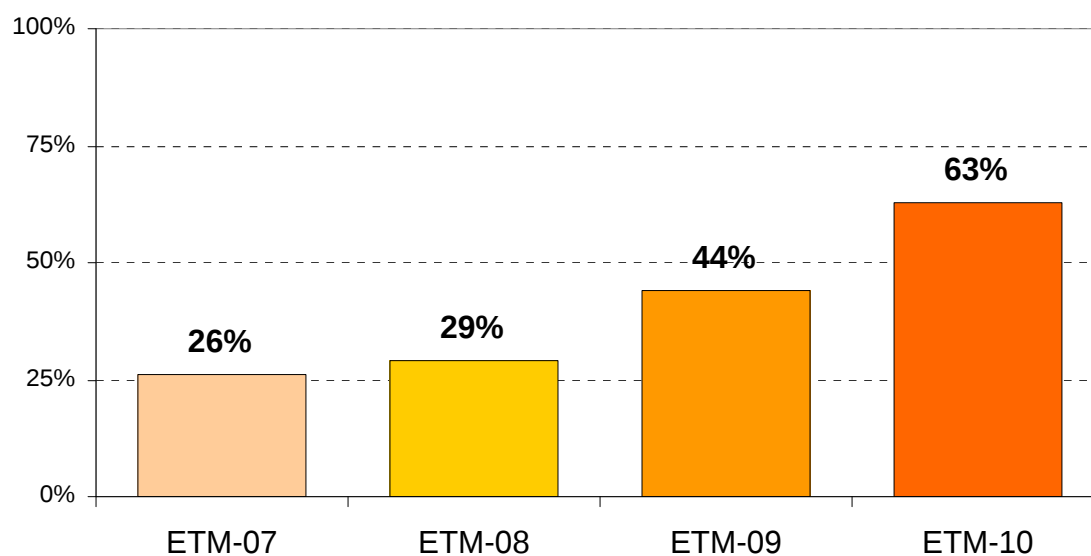
Finalment, la companyia *RACCMòbil*, contràriament a la resta d'operadores radicades a l'Estat espanyol, rep una valoració molt positiva dels usuaris pel que fa a la llengua catalana. Cap dels enquestats no escull les categories "gens satisfacció" ni "poca satisfacció", mentre el 63,6% dels abonats declara tenir "força satisfacció" i el 36,4% opta per "molta satisfacció". Per tant, en aquest cas, es mostra l'estreta relació entre la possibilitat de rebre els serveis en català i un alt nivell de satisfacció de l'abonat.

8- Comparativa dels resultats amb la resta d'onades de l'ETM

En aquest apartat farem una comparativa dels resultats obtinguts en l'ETM-10 amb la resta d'ETM realitzades anteriorment (ETM-07, ETM-08 i ETM-09). Això ens permetrà observar l'evolució dels ítems analitzats des de l'any 2007 fins al 2010, copsant si l'ús del català ha anat en augment durant aquest període temporal o si contràriament ha patit retrocessos. Analitzarem l'evolució diacrònica de les variables que hem considerat més rellevants dels apartats anteriors.

De primer, hem observat l'evolució de la presència del català en el menú lingüístic dels terminals, on es pot copsar l'important creixement del català des del 2007. Així, en l'ETM-07 el català en aquest àmbit només era present en, més o menys, 1 de cada 4 terminals, mentre que en els resultats de l'ETM-10 els enquestats que declaren disposar del català en el menú lingüístic arriben al 63%. Tanmateix, on s'observa un major creixement és entre l'ETM-09 i l'ETM-10, atès que en més o menys un any hi ha hagut un augment de 19 punts percentuals. Malgrat tot, cal assenyalar que encara s'està lluny de la plena normalització.

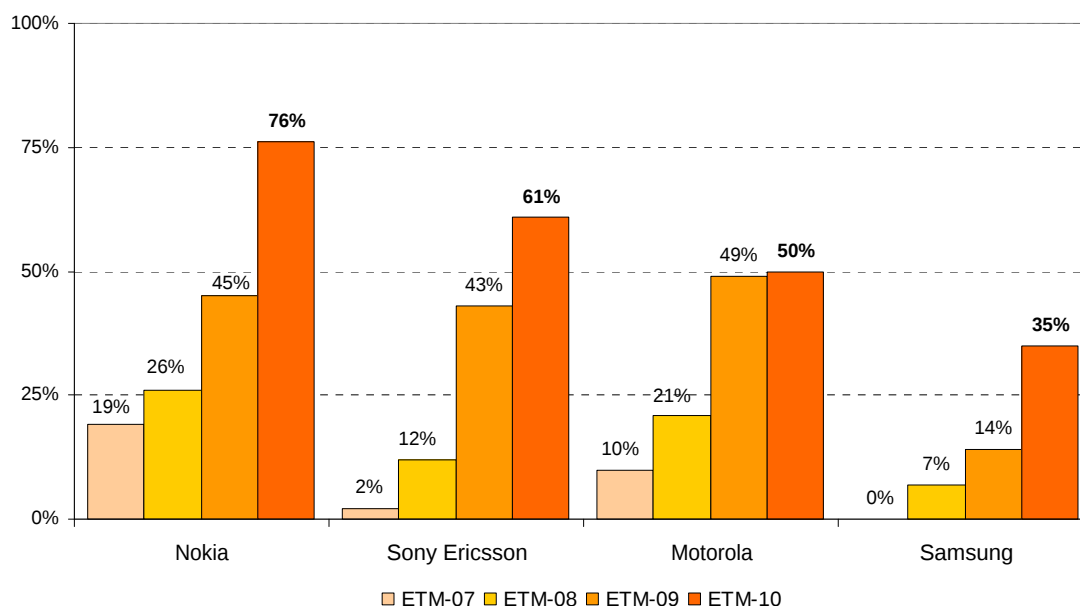
Figura 8.1– Evolució de la presència del català en el menú lingüístic dels terminals



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

Aquest creixement no ha afectat igual als principals fabricants de terminals. El fabricant que ha evolucionat més cap a la plena normalització és *Nokia*: en l'ETM-09 només el 45% dels terminals d'aquesta companyia tenien el menú disponible en català, a l'ETM-10 aquest percentatge s'eleva fins al 76%. En el cas de *Sony Ericsson* també s'observa una important millora en els darrers temps. En l'ETM-08 només el 12% dels productes d'aquesta marca restaven en català. En canvi, en la quarta onada s'arriba al 61% dels terminals. Per tant, hi ha un creixement molt important, encara que insuficient.

Figura 8.2 – Evolució de la presència del català en el menú lingüístic dels terminals, per fabricants

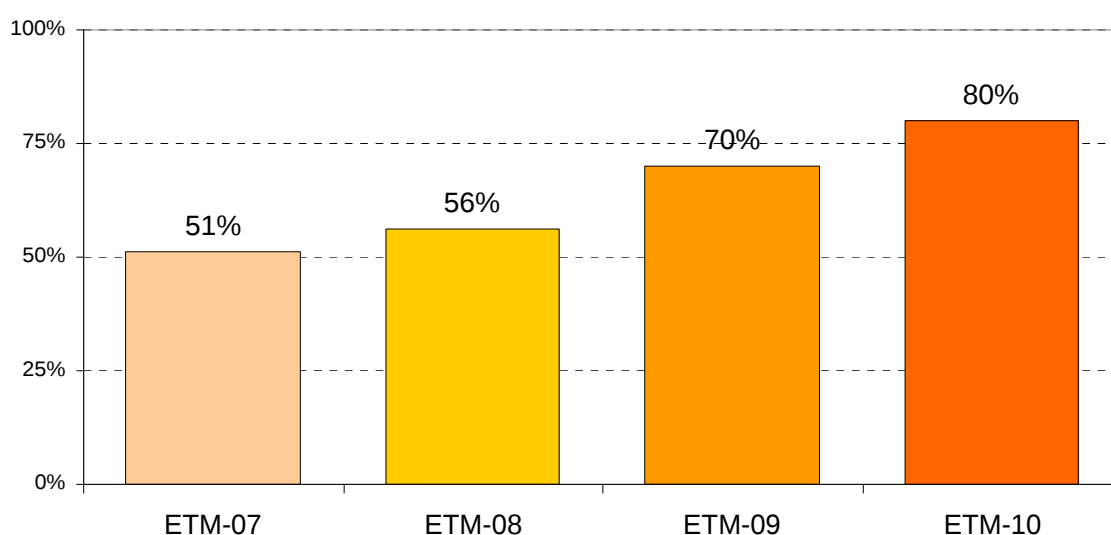


Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

A la banda baixa, dins els principals fabricants analitzats, trobem *Motorola* que després d'experimentar un fort creixement dels terminals en català entre l'ETM-08 i l'ETM-09, en aquesta darrera onada es pot copsar un cert estancament en l'augment del català. Finalment, *Samsung* continua mostrant els valors més baixos de presència del català, tot i que s'evidencia un notable augment respecte l'ETM-09. No obstant això, actualment, només una mica més d'1 de cada 3 enquestats declaren disposar dels terminals d'aquesta marca en català al menú lingüístic.

Un altre element per examinar si s'acompleixen els drets lingüístics dels consumidors és observar l'evolució dels usuaris que declaren disposar d'un terminal en català, després d'haver-ho demanat expressament. En relació a la resta d'onades es pot veure una disminució d'aquests casos, així doncs hi ha una disminució de 10 punts percentuals entre l'ETM-09 i l'ETM-10. Ara bé, aquesta disminució no pot amagar que actualment un 20% dels enquestats no ha pogut accedir a un mòbil en català.

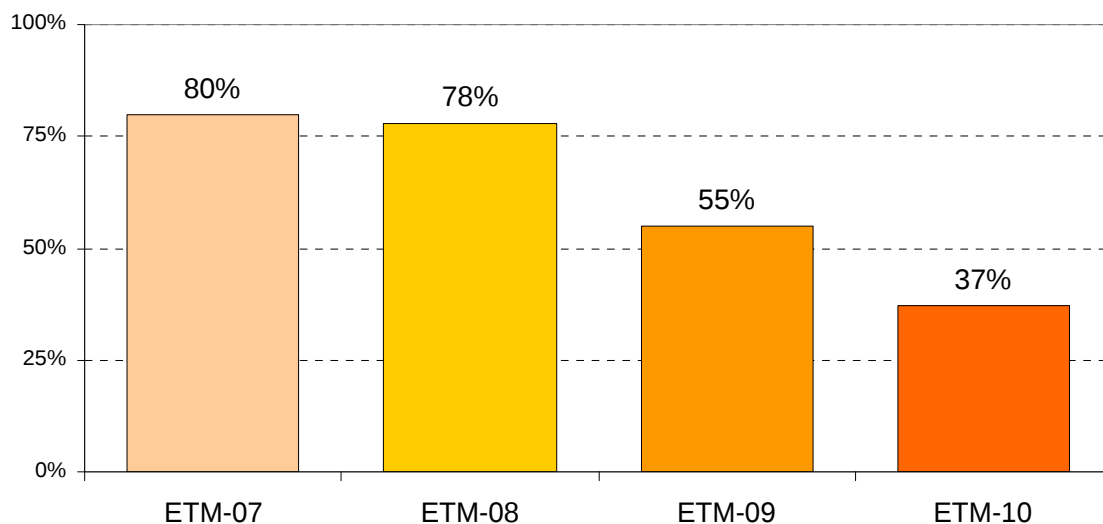
Figura 8.3– Evolució dels enquestats que han demanat disposar d'un mòbil en català i que declaren tenir-ne un



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

També s'ha analitzat l'evolució dels enquestats que declaren haver tingut dificultats per adquirir un producte amb aquestes característiques. La comparativa ens permet observar també una disminució notable dels usuaris que declaren haver-ne tingut, mentre que en l'ETM-07 el 80% d'enquestats declarava dificultats, aquesta proporció baixa fins al 55% en els resultats de l'ETM-09. Els resultats d'aquesta darrera onada continuen mostrant una disminució del percentatge d'usuaris que pateix dificultats, situant-se en el 37% d'enquestats. No obstant això, més d'un 1 de cada 3 usuaris encara declara dificultats alhora d'adquirir un terminal que incorpori la llengua catalana.

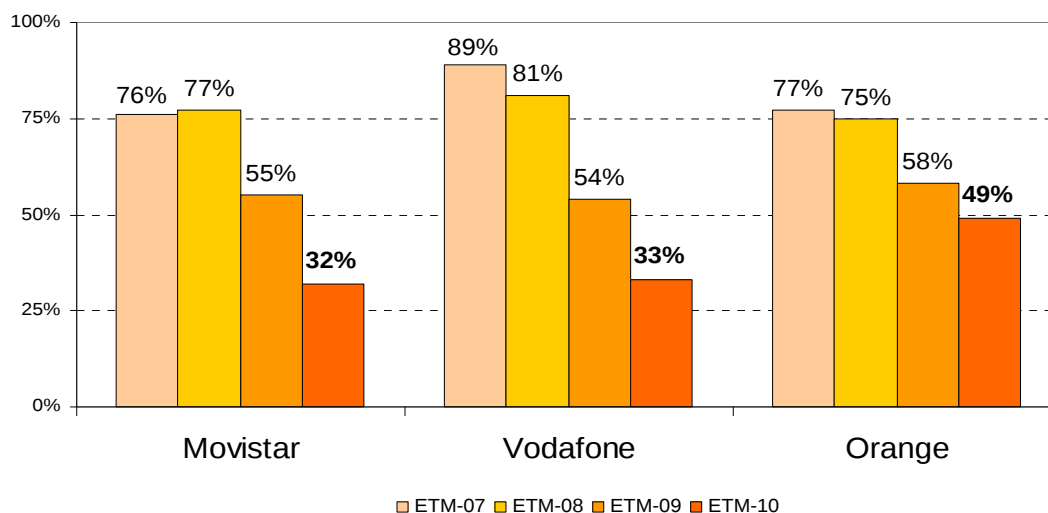
Figura 8.4– Evolució dels enquestats que declara haver tingut dificultats per adquirir un terminal que incorpori el català en el menú lingüístic



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

De les tres companyies operadores principals, *Movistar* i *Vodafone* són les que han reduït més el percentatge d'usuaris que declara haver tingut problemes per adquirir un terminal en català. Així doncs, els resultats de l'ETM-07 mostraven que la major part d'usuaris tenien dificultats per adquirir-ne un, 89% i 76% a *Vodafone* i *Movistar* respectivament. En l'ETM-10 aquesta xifra s'ha reduït fins al 33% i 32% respectivament. En el cas d'*Orange* tan sols podem parlar de avenços moderats en aquest àmbit, atès que a l'any 2010 gairebé la meitat dels enquestats abonats en aquesta companyia continua declarant dificultats. Altra vegada cal recordar que malgrat la disminució de les dificultats experimentada en les tres principals companyies operadores, molts usuaris encara tenen problemes per disposar d'aquests productes. .

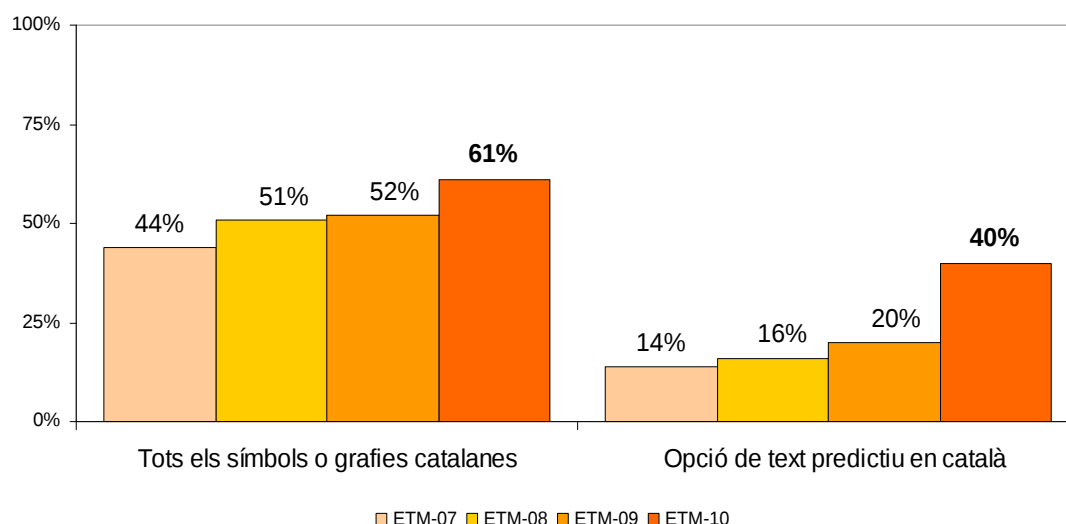
Figura 8.5– Evolució dels enquestats que declara haver tingut dificultats per adquirir un terminal que incorpori el català en el menú lingüístic, per companyies operadores



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

Un altre dels elements complementaris útils per l'usuari alhora d'empurar el terminal és la disposició de totes les grafies catalanes i l'opció de text predictiu en llengua catalana pels SMS/MMS. Tal com podem observar en ambdós ítems hi ha hagut un moderat creixement de l'ús del català.

Figura 8.6– Evolució dels enquestats que declara disposar de tots els símbols o grafies catalanes i de l'opció de text predictiu en català pels SMS/MMS

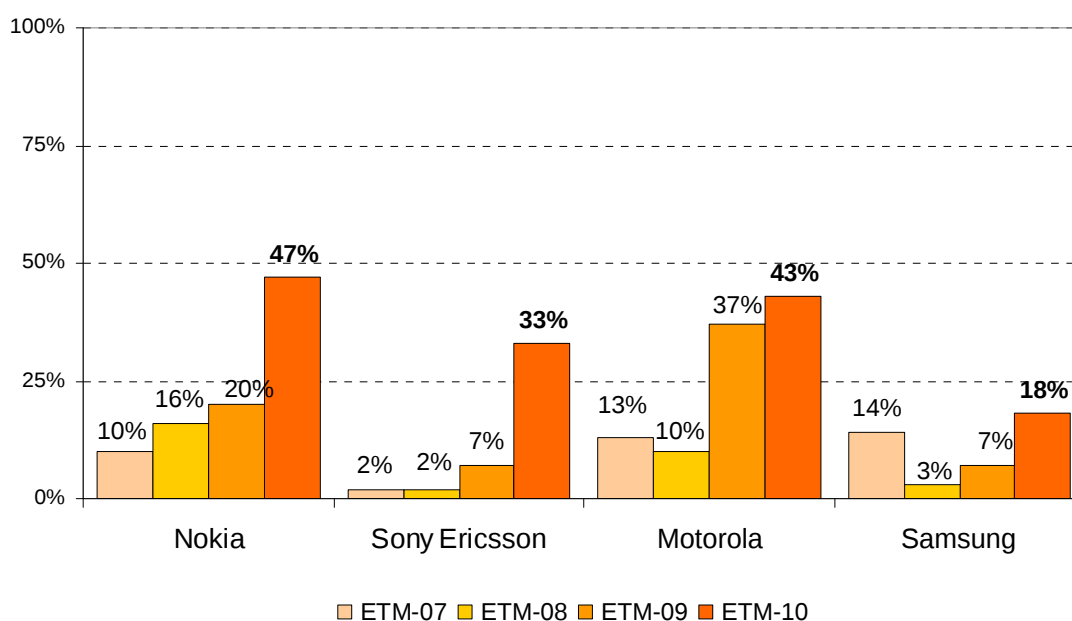


Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

En el cas dels símbols i grafies catalanes els augments més acusats s'observen entre l'any 2007 i 2008, i entre el 2009 i 2010. En aquest darrer període, es passa d'un 52% d'usuaris que afirmen tenir un terminal que disposa de totes les grafies a l'ETM-09 fins al 60% a l'ETM-10. Per altra banda, en el cas de l'opció de text predictiu l'increment es circumscriu bàsicament al darrer any, on s'han doblat els enquestats que declaren disposar d'aquesta característica en llengua catalana; del 20% al 40%.

El creixement més important en l'opció de text predictiu s'han produït en la companyia finlandesa *Nokia*, que ha passat de tenir aquesta característica en el 20% dels terminals a l'ETM-09 al 47% a l'ETM-10 i a *Sony Ericsson* que ha passat del 7% al 33% en poc més d'un any. En els casos de *Motorola* i *Samsung* els increments han estat més moderats, però també significatius.

Figura 8.7 – Evolució dels enquestats que declara disposar de l'opció de text predictiu en català pels SMS/MMS, segons el fabricant

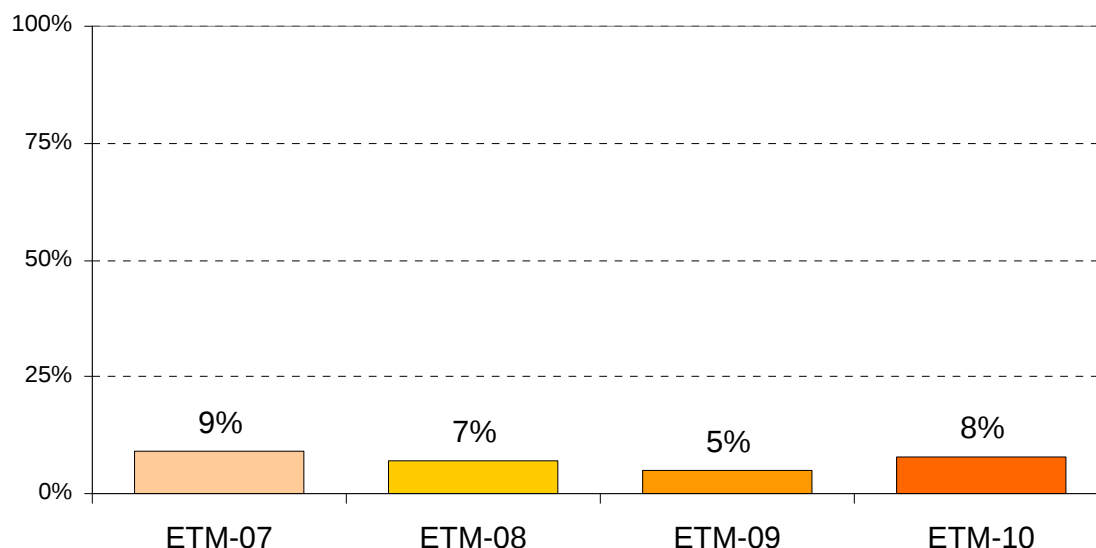


Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

Pel que fa a les instruccions del terminal, podem copsar com la disponibilitat del català he estat molt baixa durant totes les onades, patint un descens entre l'ETM-07 i l'ETM-09. Tot i així, en la darrera onada, ETM-10, es pot copsar un increment relatiu, ara bé, la presència del català en aquest àmbit

continua essent molt minoritari; només el 8% dels enquestats declara tenir les instruccions en català.

Figura 8.8– Evolució dels enquestats que declara disposar de les instruccions del terminal en català

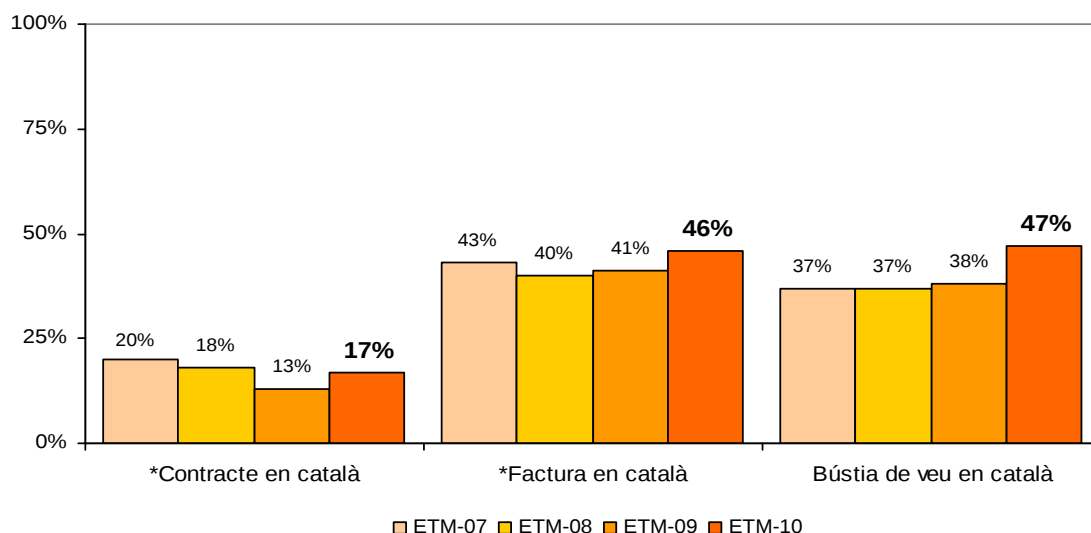


Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

A continuació passem a avaluar l'evolució comparativa de l'ús del català en els contractes, les factures i la bústia de veu (vegeu figura 8.9). En el primer dels ítems analitzats és on la presència del català és més minsa i un dels únics indicadors en què el català ha reculat des de l'inici de la sèrie històrica. Així doncs, mentre que en l'ETM-07 fins a un 20% dels enquestats declaraven disposar de contracte en català, a l'ETM-10 només el 17% dels enquestats afirma tenir el contracte en aquesta llengua.

L'ús del català en les factures és més elevat, entre el 40% i 50% dels enquestats, però s'ha mantingut força estable al llarg de les diferents onades, passant del 43% a l'ETM-07 fins al 46% en aquesta darrera onada, ETM-10. Finalment, els usuaris que declaren tenir la bústia de veu en català han augmentat notablement en aquesta darrera onada; ha pujat nou punts percentuals respecte a l'ETM-09, situant-se en el 47%. Per tant, en aquestes dues darreres variables es pot copsar un augment de l'ús del català respecte les anteriors onades de l'enquesta.

Figura 8.9– Evolució dels enquestats que declara disposar del contracte, la factura i la bústia de veu en català

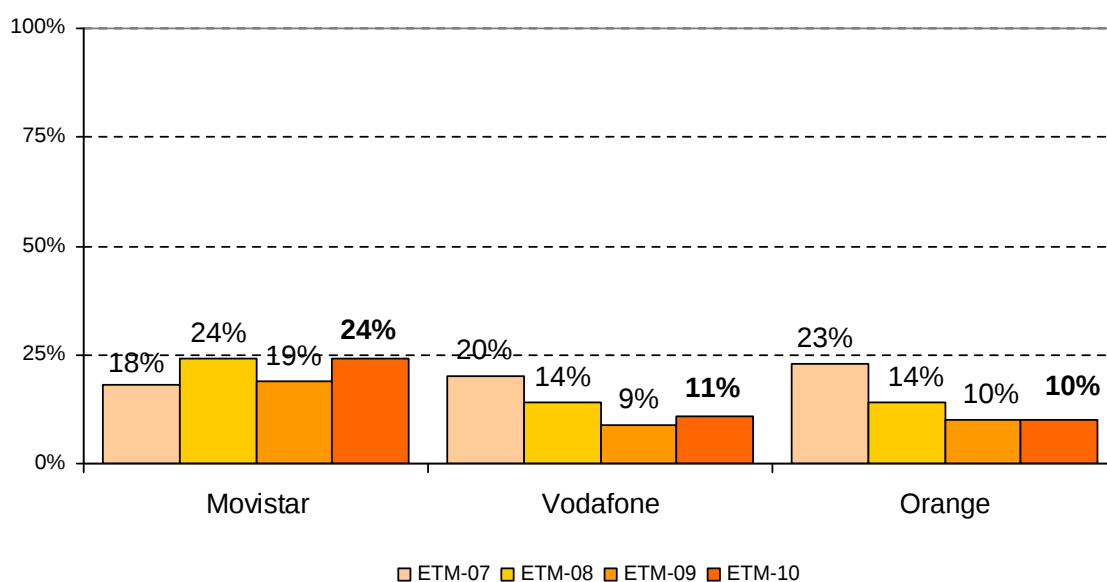


*N base= Enquestats que declaren tenir contracte

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

L'evolució de l'ús del català en els contractes realitzats per les principals companyies operadores ens permet examinar el descens en aquest àmbit experimentat per les companyies *Vodafone* i *Orange*.

Figura 8.10– Evolució dels enquestats que declara disposar del contracte en català, segons la companyia operadora

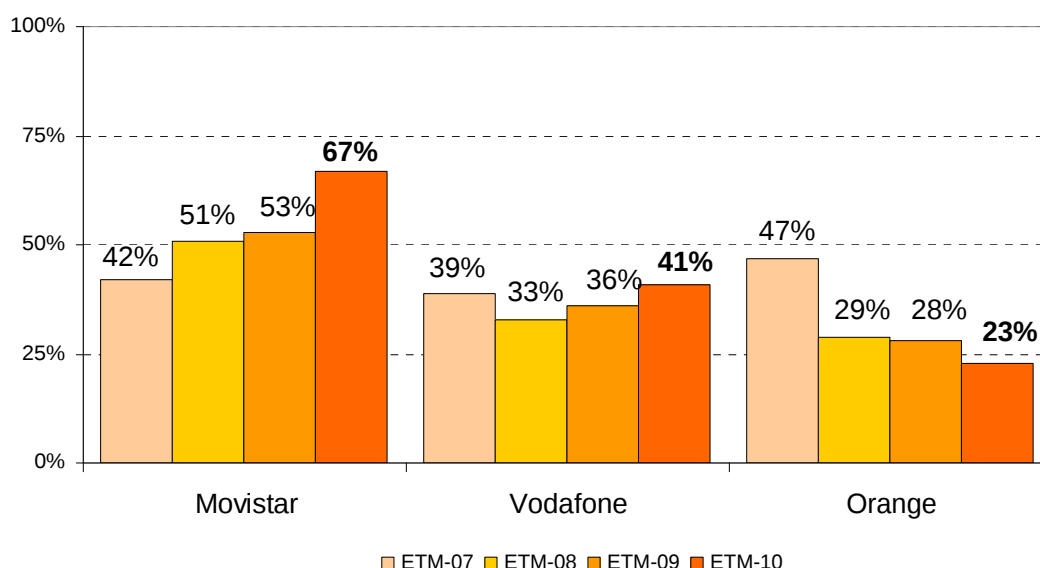


Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

El descens més accentuat i continuat s'ha produït a la companyia *Orange*; en els resultats de l'ETM-07 aquesta companyia era la que mostrava una proporció més elevada de contractes en català, en concret, del 23%. A partir d'aquí en cada onada s'observa una reducció d'aquest percentatge fins arribar al 10% en l'ETM-10. Semblant és el cas de *Vodafone*, malgrat que en la darrera onada es pot copsar un lleuger augment respecte l'ETM-09.

En relació a l'ús del català en les factures segons la companyia operadora tornem a observar un descens important de la seva presència a les factures d'*Orange*. Si l'any 2007 el 47% dels abonats d'aquesta companyia rebia les factures en català, aquest percentatge es redueix a dia d'avui fins al 23%. *Movistar*, en canvi, mostra la tendència oposada augmentant contínuament l'ús d'aquesta llengua en les factures, fins arribar al 67% de l'ETM-10. Pel que fa a *Vodafone* hi ha un creixement molt moderat al llarg de les diferents onades.

Figura 8.11– Evolució dels enquestats que declara disposar de les factures en català, segons la companyia operadora

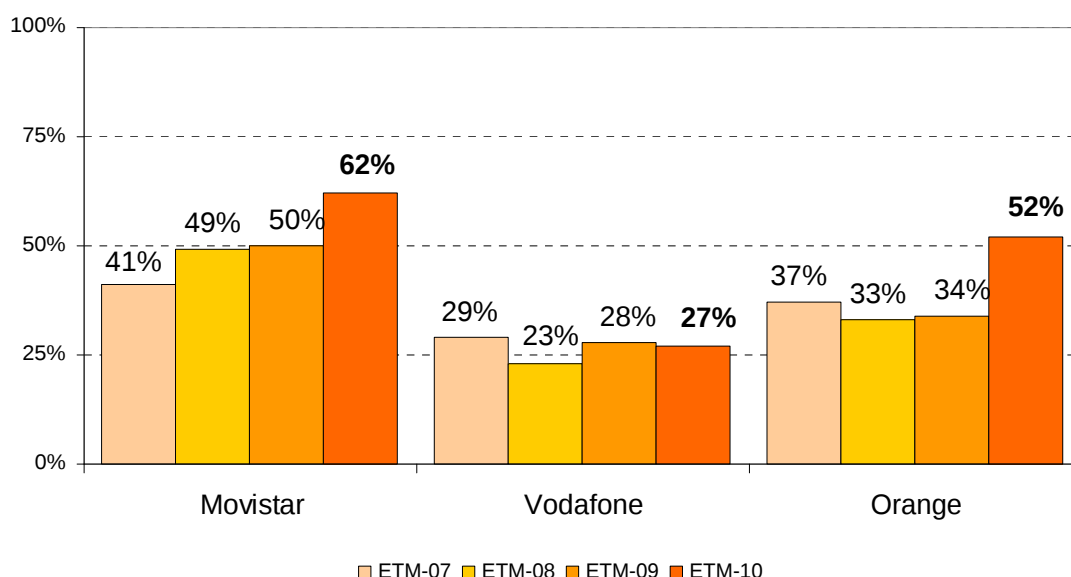


Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

Finalment, en relació a la bústia de veu *Orange* mostra un creixement molt notable en la darrera onada; els enquestats que declaren disposar de bústia

de veu en català passen del 34% a l'ETM-09 fins al 52% a l'ETM-10. També es pot veure un augment important en el cas de *Movistar*, atès que en les altres onades la disponibilitat d'aquest servei en català rondava el 50% i en aquesta última onada s'eleva fins al 62%. *Vodafone*, en canvi, mostra un estancament i només al voltant del 25% dels usuaris disposa d'aquest servei en la llengua pròpia de Catalunya.

Figura 8.12– Evolució dels enquestats que declara disposar de la bústia de veu en català, segons la companyia operadora



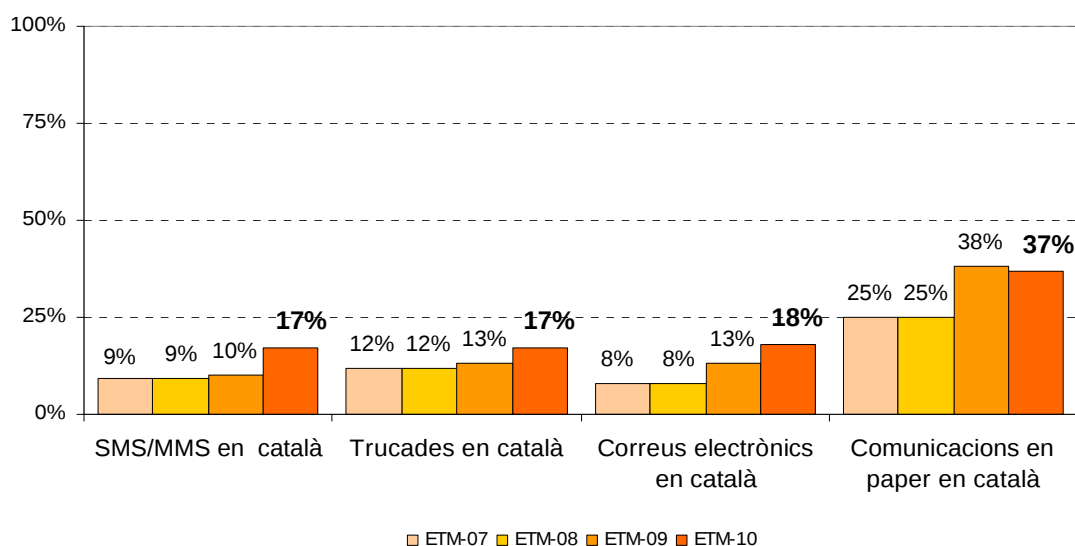
Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

Ara toca passar a observar les fluctuacions en l'ús del català en les comunicacions que envia la companyia operadora als usuaris, com ara els SMS/MMS, les trucades, els correus electrònics i les comunicacions en paper. En primer lloc, afirmar que la presència del català en aquest àmbit és clarament minoritària i resta molt lluny de la plena normalització.

La situació en el cas dels SMS/MMS ha experimentat una petita millora en l'última enquesta, arribant a un 17% dels enquestats que declara rebre'ls en català quan en la resta d'enquestes aquesta proporció no superava el 10%. Una evolució semblant s'observa en el cas de les trucades realitzades per la companyia; també un 17% es realitzen en català, xifra que millora les dades de l'ETM-09 en quatre punts percentuals. El cas de l'evolució dels correus electrònics escrits en català és pràcticament igual que

l'experimentada en les trucades. Per acabar, en el cas de les cartes o comunicacions en paper l'ús del català és més extens, entre el 25% i el 40%, encara que en la darrera onada s'observa un lleu retrocés.

Figura 8.13– Evolució dels enquestats que declara rebre els SMS/ MMS, trucades, correus electrònics i comunicacions en paper en català

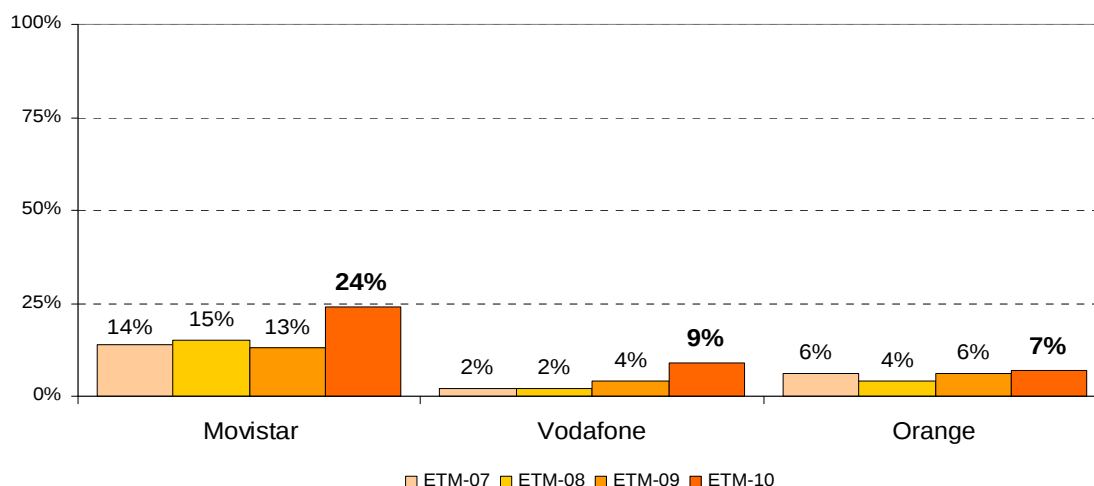


Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

Altra vegada observem la presència del català en aquests àmbits segons la companyia operadora. Comencem pels SMS/MMS en català, on es pot veure que *Movistar* n'ha incrementat l'ús des de la tercera onada, passant del 13% al 24% d'enquestats que declaren rebre'ls en aquesta llengua.

En les companyies *Vodafone* i *Orange* l'ús del català en aquest àmbit és clarament marginal, malgrat que en la darrera enquesta es pot veure un petit augment del percentatge. *Orange* com en la majoria de variables analitzades resta a la cua en l'ús del català.

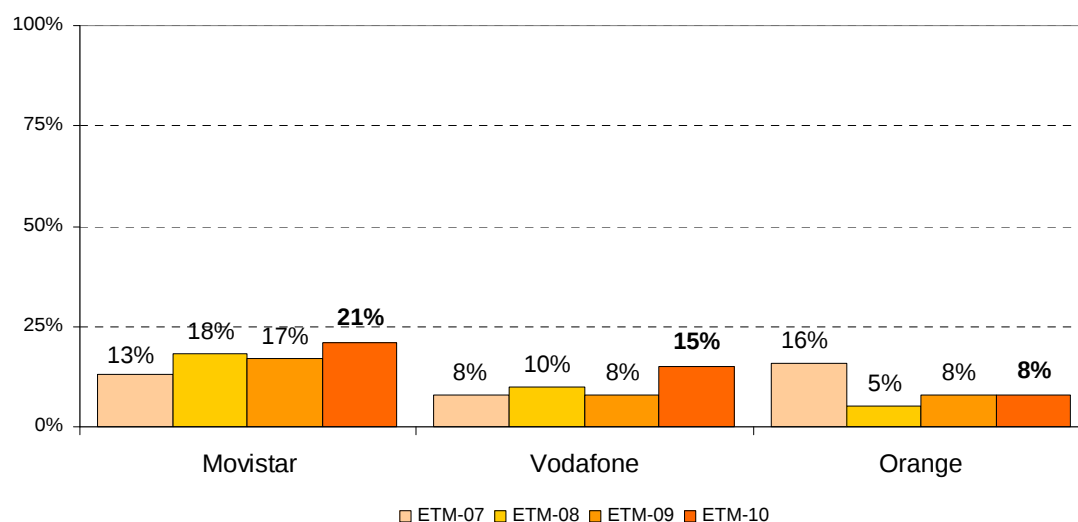
Figura 8.14– Evolució dels enquestats que declara rebre SMS/ MMS en català, segons la companyia operadora



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

Pel que fa a les trucades de la companyia dirigides als seus abonats en la darrera onada s'han incrementat en els casos de Movistar i Vodafone, que han passat del 17% i el 8% a l'ETM-09 al 21% i 15% respectivament. Per contra, *Orange*, ha disminuït l'ús del català al llarg de les successives onades; en l'última onada només el 8% d'enquestats declara rebre les trucades en aquesta llengua.

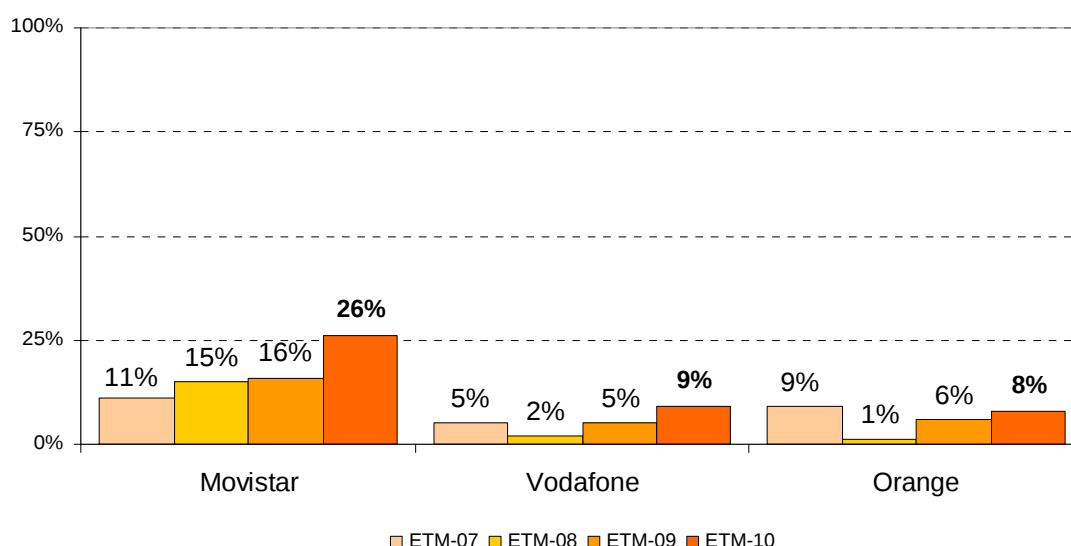
Figura 8.15– Evolució dels enquestats que declara rebre les trucades en català, segons la companyia operadora



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

En relació als correus electrònics, la majoria d'usuaris de les tres principals operadores no els rep en català. No obstant això, *Movistar* n'ha incrementat l'ús al llarg de les diferents onades, passant del 16% a l'ETM-09 fins al 26% a l'ETM-10. En les altres dos operadores majoritàries la presència del català és molt minsa, inferior al 10% en totes les onades.

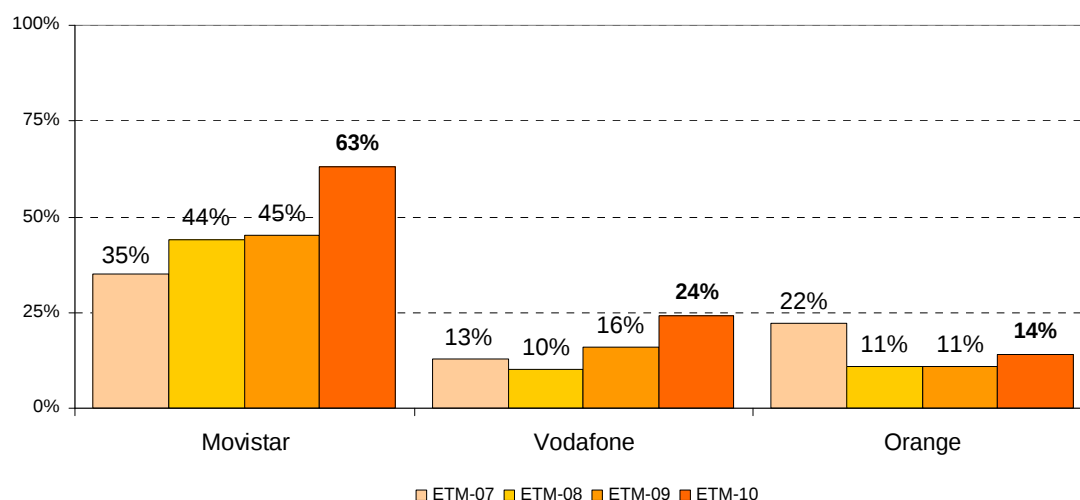
Figura 8.16 – Evolució dels enquestats que declara rebre els correus electrònics en català, segons la companyia operadora



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

Finalment, en les comunicacions de paper és on s'observen les diferències més importants entre companyies. El fort creixement experimentat a *Movistar* que entre la primera i l'última onada ha passat de realitzar el 35% d'aquestes comunicacions en català al 63% es contraposa al decreixement experimentat a *Orange*, que ha disminuït del 22% al 14% les comunicacions enviades en català.

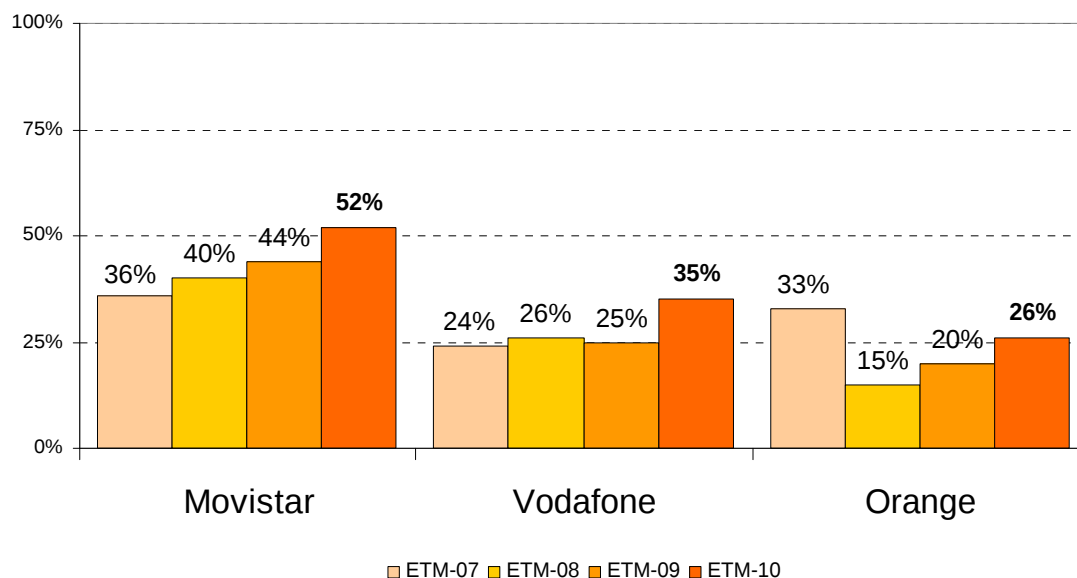
Figura 8.17– Evolució dels enquestats que declara rebre les comunicacions en paper en català, segons la companyia operadora



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

A l'últim, farem esment a un dels aspectes que els clients donen més rellevància en la seva relació amb les companyies operadores: l'atenció al client. Altra vegada l'evolució més positiva la trobem en la companyia *Movistar*, ja que els abonats que declaren ser atesos en català han augmentat progressivament al llarg de les successives onades, en concret, 16 punts percentuals, del 36% al 52%. Pel que fa a *Vodafone* en les tres onades anteriors els usuaris atesos en català rondaven el 25%, però en aquesta darrera onada aquesta proporció augmenta fins al 35%. *Orange* es torna a situar a la cua en el respecte dels drets lingüístics, ja que mentre a la primera onada el 33% dels abonats afirmaven ser atesos en català en la darrera onada aquest percentatge se situa en el 26%, un retrocés difícilment justificable.

Figura 8.18– Evolució dels enquestats que declara disposar de l'atenció al client personalitzada en català, segons la companyia operadora



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ETM-07,08,09 i 10

En resum, en aquesta última onada s'observa un creixement moderat dels serveis i documents on s'emptra el català respecte a les altres onades, tot i que es continua lluny de l'acompliment dels acords del conveni firmat amb la Generalitat de Catalunya. Per companyies operadores, *Movistar* és l'operadora en què s'observa una evolució més positiva en l'ús de la llengua catalana, per contra, hi ha una regressió important i que afecta a la majoria de serveis en el cas d'*Orange*.

9- Classificació de les principals companyies operadores segons l'ús del català als serveis

En aquest apartat elaborem un Índex d'utilització del català en els serveis i documents que presten les principals companyies operadores als abonats a partir de les respostes obtingudes a l'ETM-10. Aquest índex s'extreu de la suma dels valors de deu ítems que valoren l'ús de la llengua catalana en diferents aspectes de la interrelació entre l'operadora i l'abonat. Així doncs, atorguem un verd (1 punt) si més del 66% d'enquestats declaren rebre el servei concret en català, un taronja (0,5) si se situa entre el 65,9% i el 33,1% i un quadrat vermell (0 punts) si resta per sota del 33%. La suma dels valors de cada ítem ens dona el valor de l'Índex d'utilització del català (vegeu Metodologia per més informació).

Taula 9.1- Índex d'utilització del català en les principals companyies operadores de telefonia mòbil, ETM-10

Més del 66% dels enquestats afirma rebre el servei en català	
Entre el 33,1% i el 65,9% dels enquestats afirma rebre el servei en català	
Menys del 33% dels enquestats afirma rebre el servei en català	

Companyia operadora	Contracte en català		Factures en català		Servei de bústia de veu en català		SMS/MMS de la companyia	
								
								
								

Companyia operadora	Trucades de la companyia		Correus electrònics de la companyia		Comunicacions en paper de la companyia		Mòbil amb català al menú lingüístic	
								
								
								
								
								
								

Companyia operadora	Servei atenció enregistrada en català			Servei atenció personalitzat en català			Puntuació total ¹ (sobre 10)
							4
							1,5
							1
							1
							0,5
							10

Font: Elaboració pròpia

Tal com podem observar cap les tres principals companyies operadores arriba a un 5, que seria la nota que marcaria l'aprobat respecte a l'ús del català segons els criteris emprats. Tan sols *Movistar* amb una nota de 4 s'aproxima relativament a l'aprobat. La dues altres companyies principals mostren un Índex d'utilització del català molt baix que no arriba al 2. Concretament, en el cas de *Vodafone* el valor se situa en el 1,5, que denota les grans mancances que aquesta companyia té en relació a l'ús i presència del català en els serveis i els documents. La situació, però, encara és pitjor en els cas d'*Orange* on la puntuació es queda en un 1.

De les altres tres companyies analitzades, dues també tenen una utilització molt baixa de la llengua catalana, aquests són els casos de *Yoigo* i *Symio*

¹ S'ha comptabilitzat 1 per cada ítem en verd, 0,5 per cada ítem en taronja i 0 per cada ítem en vermell

l'índex d'utilització del català dels quals és del 1 i 0,5 respectivament. Per tant, aquestes dues companyies suspensen clarament en aquest àmbit, essent les mancances generalitzades en la gran majoria dels ítems sotmesos a estudis. En canvi, la sisena companyia analitzada, *RACC Mòbil*, obté la puntuació màxima, 10 en l'índex d'utilització del català. Així doncs, aquesta companyia excel·leix en l'ús del català, atès que els abonats poden fer una utilització normalitzada del català en tots els àmbits analitzats. Aquesta companyia, doncs, fa una gestió exemplar de la diversitat lingüística, situant el català al mateix nivell que altres llengües i emprant-lo de manera normalitzada i sistematitzada.

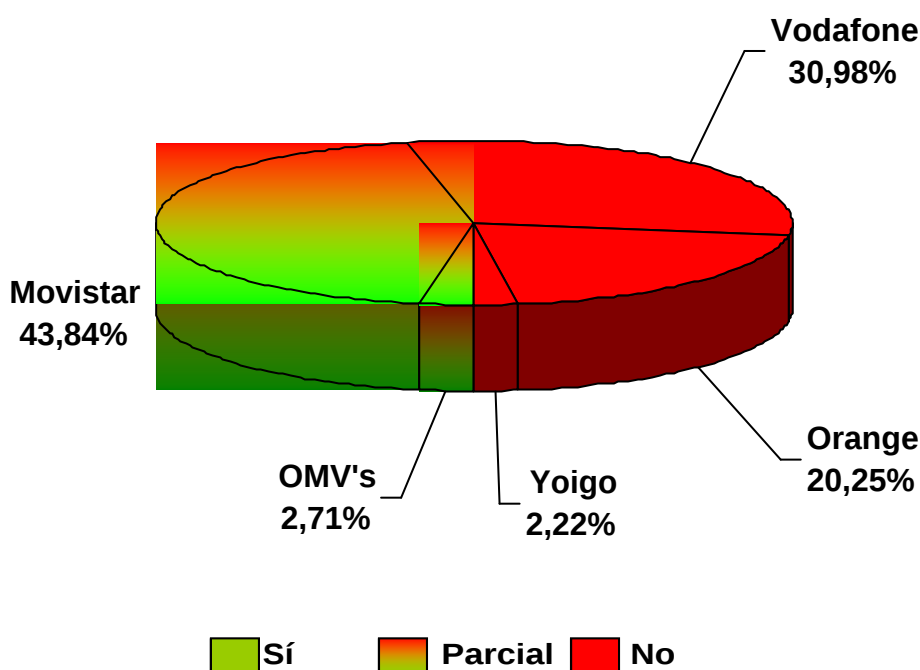
En resum, només *RACC Mòbil* mostra un ús del català normalitzat, en la resta de companyies les mancances existents fan impossible que els usuaris puguin tenir una relació amb la companyia completa i sense impediments en català. Per tant, les companyies operadores han de millorar la qualitat del servei en relació a l'ús del català, per tal d'acomplir els acords firmats amb la Generalitat de Catalunya i la legislació legal vigent. En aquest sentit, l'ús normalitzat del català suposa una millora de la qualitat del servei i un element de fidelització dels abonats. Si els usuaris catalans amb voluntat d'emprar el català en les seves comunicacions continuen patint dificultats i reben un servei deficitari, poden migrar cap a companyies operadores que sí respectin els seus drets lingüístics com a consumidors.

10- Versions lingüístiques en els llocs web dels fabricants de terminals i dels operadors

En aquest apartat realitzem una aproximació als usos lingüístics dels llocs webs dels principals fabricants i operadors de telefonia mòbil. L'objectiu és aconseguir dilucidar quines empreses respecten els consumidors catalans en aquest àmbit.

De primer analitzem les versions estatals dels llocs webs dels operadors de telefonia mòbil (vegeu Metodologia). Dels quatre operadors amb xarxa pròpia i que ocupen gairebé el 98% de la quota de mercat estatal, tan sols *Movistar* disposa d'una versió lingüística en llengua catalana, encara que només de manera parcial, és a dir, les informacions de la pàgina principal resten en català, però alhora d'entrar en els menús desplegable interiors moltes de les informacions estan redactades només en castellà.

Figura 10.1- Presència del català a les versions estatals dels llocs web de les operadores de telefonia mòbil. Repartiment segons la quota de mercat a l'Estat espanyol, 2009.



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de la comissió del Mercat de les Telecomunicacions, 2009.

La resta d'operadors principals: *Vodafone*, *Orange* i *Yoigo* no disposen de versió lingüística en català.

Donada la gran quantitat d'operadors mòbils virtuals que han aparegut en els darrers anys no hem pogut realitzar una cerca exhaustiva dels usos lingüístics de totes les webs d'aquestes companyies. Tanmateix, hem optat per analitzar les versions estatals dels llocs web de 20 d'aquestes companyies, de les quals només 4 disposen d'una versió lingüística en llengua catalana: *RACCMòbil*, *Eroski Móvil*, *Pepephone*, i *MAS Móvil*. Per tant, podem copsar que la situació del català en els llocs web d'aquest tipus de companyia encara és molt precària.

Taula 10.1- Usos lingüístics als llocs web estatals de les operadores de telefonia mòbil.

	Castellà	Català	Euskera	Gallec	Anglès	Alemany	Romanès	Francès	Àrab
Movistar									
Vodafone									
Orange									
Yoigo									
ONO									
RACC Mòbils									
R (telecomunicaciones)									
Telecable									
Symio									
Eroski									
Carrefour									
Pepephone									
Euskaltel									
Viva Mobile									
Digi Mobil									
Barablu									
HITS mobile									
Lebara									
Midas Mobile									
Ventaja Móvil									
Happy Móvil									
MAS Móvil									
Jazztel									
Blau									
Total	21	5	2	2	9	4	3	1	1

Font: Elaboració pròpia

Si la presència del català en l'àmbit de les operadores té una presència escadussera. La situació de la presència del català als llocs webs dels principals fabricants és inexistent. Així doncs, els quatre fabricants que han signat els conveni amb la Generalitat de Catalunya, *Nokia*, *Motorola*, *Grundig* i *Alcatel*, no han implementat una versió lingüística en català. Per altra banda, dels altres fabricants analitzats, *Blackberry*, *HTC*, *Sharp*, *LG*,

Sony Ericsoon i *Samsung*, cap disposa de lloc web en català. Per tant, la presència del català en aquest àmbit és inexistent. Mentre que tots aquests llocs web disposen de versió en llengua castellana.

11- El català als establiments oficials de venda

En aquest darrer apartat s'analitzen les observacions realitzades als establiments de venda oficials de les següents companyies operadores: *Movistar, Vodafone, Orange i Yoigo* a les ciutats de Barcelona i Granollers (Vegeu Metodologia) L'objectiu d'aquest apartat és tenir una visió aproximada, d'una manera superficial i no exhaustiva, de la situació del català en la retolació comercial d'aquests establiments i si s'indiquen amb claredat quins són els terminals que incorporen el català en el marc de les seves campanyes i promocions, tal com es van comprometre les operadores amb el conveni signat amb la Generalitat de Catalunya (Vegeu Legislació vigent i convenis en matèria lingüística). En concret, s'ha observat si en la retolació fixa, no fixa i en els catàlegs d'oferta de serveis hi és present el català i si els terminals que incorporen el català s'indiquen amb claredat mitjançant alguna simbologia. Així mateix, s'ha valorat el grau de coneixement dels dependents en relació als aspectes lingüístics relacionats amb la llengua catalana; coneixement dels terminals que incorporen el català i la possibilitat d'adaptar els documents (contractes, factures i d'altres comunicacions) i de ser atès en aquest idioma al servei d'atenció al client. Entre el 26 de desembre de 2010 i el 4 de gener de 2011 es van visitar els establiments, dos de cada companyia operadora.

En relació a la presència del català en la **retolació comercial i els catàlegs d'oferta de serveis**, els establiments de *Movistar* mostren una clara preponderància del català en la retolació comercial; els rètols fixes, els rètols dels productes i la gran majoria de rètols promocionals corporatius són en aquest idioma. Només alguns rètols promocionals d'altres marques resten redactats només en castellà. En el cas de la botiga de Granollers aproximadament un 70% d'aquesta retolació és en català. Per altra banda, el catàleg d'oferta de serveis també és en català en ambdós establiments per defecte. Així doncs, el català és la llengua preferent de les botigues d'aquest operador. Pel que fa als establiments de *Vodafone* el català també és la llengua predominant dels missatges comercials: la retolació fixa, de productes i promocional resten totalment en català, també està en català el catàleg d'oferta de serveis. *Orange*, per la seva banda, posa el contrapès.

La presència del català en els establiments observats és clarament deficient i incompleix amb la Llei 1/1998 de Política Lingüística. En el cas de l'establiment de Barcelona tan sols hem trobat retolats en català els rètols fixes de secció i alguns de promocionals, ni en els rètols de productes ni en la majoria dels promocionals s'observa rastre del català. A la botiga de Granollers gairebé tota la retolació fixa resta redactada només en castellà. Així mateix, el catàleg d'oferta de serveis resta redactat només en castellà en ambdós establiments, sense haver-hi disponible una versió en català. Finalment, els establiments de la companyia *Yoigo* aconsegueixen amb la normativa de retolació comercial: els rètols promocionals, fixes i de producte resten en català, menys en el cas de la botiga de Granollers on aquests darrers estan només en castellà. En canvi, els catàlegs d'oferta de serveis només disposen de versió en castellà, incomplint l'article 32.3 de la Llei 1/1998 de Política Lingüística.

En cap dels establiments visitats no ofereix una **informació específica mitjançant simbologia dels terminals disponibles en català**, ni en els rètols de producte, ni en els catàlegs d'oferta de serveis ni en cap altre format, a excepció de la botiga *Vodafone* de Granollers que disposa d'un document on hi consten tots els terminals en català, encara que s'ha de demanar expressament per consultar-lo.

Pel que fa al coneixement dels **dependents sobre l'oferta de terminals en català**, en cap de les botigues analitzades no es disposava d'una informació completa i sistemàtica, així no hem trobat cap establiment que tingués una relació dels mòbils que incorporen aquesta característica. La informació, doncs, depèn dels coneixements del comercial de la botiga. En el cas de *Yoigo* no ens han sabut informar dels mòbils que en disposaven, i en els altres casos se'ns ha informat de diferents models que l'incorporen, però sense donar una informació sistematitzada.

Finalment, la possibilitat d'**adaptar els serveis i comunicacions al català** ha estat el darrer ítem sotmès a estudi. En cap cas els dependents han explicat, abans de preguntar-los-hi, la possibilitat de rebre els documents, comunicacions i l'atenció al client en català. En resposta a la pregunta, alguns dependents com els d'*Orange* i *Yoigo* ens adrecen als serveis

d'atenció al client o al lloc web corporatiu per conèixer quins són els documents que disposen de possibilitat d'adaptació al català. Però ens comenten que el servei d'atenció al client personalitzat no és possible rebre'l en català, atès que els tenen centralitzats a Xile (*Orange*) i Astúries (*Yoigo*) i el personal no està en condicions d'atendre en català. En canvi a les dues botigues de *Vodafone* ens van informar de la possibilitat de rebre el contracte i la factura en català, així com el servei d'atenció al client. Segons una dependenta de la botiga *Vodafone* de Granollers alhora de fer el contracte es pregunta sobre aquests aspectes lingüístics. Finalment, els dependents de *Movistar* van concretar la disponibilitat de rebre la factura, el contracte, i les comunicacions de la companyia. En ambdues botigues també se'ns va remarcar que *Movistar* disposa d'una línia d'atenció al client en català i que una vegada predeterminat el servei en català, les trucades de la companyia a l'abonat es realitzen en llengua catalana. Per tant, són aquestes dues darreres companyies les que ofereixen una informació més acurada sobre els serveis en català, encara que lluny de ser completa i sistematitzada.

En resum, la presència del català en la retolació comercial d'aquests establiments és força notable, malgrat l'excepció d'*Orange*, que incompleix la normativa legal vigent tant en la retolació com en el catàleg d'oferta de serveis. *Yoigo*, per la seva banda, mostra mancances en el catàleg d'oferta de serveis. Tant *Movistar* com *Vodafone* a compleixen en aquest àmbit. Per altra banda, no s'ha observat cap promoció ni retolació específica relativa a la possibilitat d'adquirir terminals en català i el dependents de les botigues no disposen d'una informació específica i exhaustiva sobre els terminals i serveis que es poden realitzar en català, ja que per defecte s'empra el castellà, creant confusió en el consumidor que vol fer un ús normalitzat de la llengua en aquest àmbit, que per altra banda ho ha de demanar expressament creant un greuge comparatiu amb d'altres consumidors que reben les informacions per defecte en la seva llengua habitual.

13- Resum de resultats: L'ús i presència del català millora, però fabricants i operadors continuen incomplint els acords amb la Generalitat de Catalunya

Aquesta nova onada de l'Enquesta de Telefonia Mòbil ens ha permès **constatar un increment de la presència del català, més accentuat en l'àmbit dels terminals que en els serveis de les companyies operadores**, encara que continua lluny de la plena normalització, malgrat els compromisos adquirits pels fabricants i operadors amb la Generalitat de Catalunya.

En aquesta edició hem rebut un total de 665 enquestes, el nombre més elevat de totes les onades. El perfil demogràfic de l'enquestat és el d'un home de 42 anys, predominantment de Barcelona. El 88% dels enquestats són residents a Catalunya. La resta d'enquestes procedeixen de persones residents a la resta de territoris de parla catalana, destaquem, el 5,9% de les Illes Balears i el 5,6% del País Valencià.

Primerament s'ha analitzat un dels elements més transcendents en aquest àmbit: **la inclusió del català en el menú d'opcions lingüístiques**. Així doncs, s'ha calculat que **el 63% dels terminals l'incorpora, una proporció notablement més elevada que en l'Enquesta Telefonia Mòbil 09, en què només el 44% dels enquestats declarava tenir un mòbil que incorporés el català**. Malgrat tot, la xifra de l'ETM-10 continua encara lluny de la plena normalització del català i llengües molt menys conegudes i emprades per la població catalana com el francès, el portuguès o l'alemany tenen més presència en el menú lingüístic que el català, una situació difícilment justificable en termes de mercat.

El creixement del català en el menú lingüístic dels terminals no ha estat uniforme entre els diferents fabricants. Així doncs, **l'augment més accentuat l'ha protagonitzat la companyia finlandesa Nokia, que ha passat d'incorporar el català en el 45% dels terminals, a l'ETM-09, al 76,1% de l'enquesta actual**. Les altres companyies que han experimentat un creixement notable en l'ús del català al menú lingüístic són *Sony Ericsson*: a l'ETM-09 el 43% dels aparells en disposaven, xifra que

s'incrementa fins al 61% a l'ETM-10 i *Samsung*, que ha passat de tan sols el 14% fins al 35%. No obstant això, el conjunt dels fabricants, en major o menor mesura, incompleixen els acords subscrits amb la Generalitat, encara que són *Motorola* i *Samsung* els que els incompleixen de manera més generalitzada.

La disponibilitat del català en el menú lingüístic de les companyies especialitzades en *Smartphones* o terminals d'última generació és molt alt en els casos d'*Apple* (88%) i *Blackberry* (95,6), en contraposició a l'escassa presència detectada en els terminals de l'empresa taiwanesa *HTC*, on tan sols el 15% dels aparells l'incorpora.

Pel que fa a la possibilitat dels usuaris per disposar d'un mòbil que incorpori el català en el menú d'opcions lingüístiques, un 36,9% dels enquestats que han explicitat la preferència per un terminal que incorpori el català declaren haver tingut dificultats per adquirir-ne un. Per tant, tot i la millora experimentada respecte l'anterior onada de l'ETM, on el 55% dels enquestats que van demanar tenir un mòbil en català van experimentar dificultats, encara hi ha un volum molt important de consumidors que tenen dificultats per adquirir terminals amb l'opció lingüística catalana. Tanmateix, la proporció d'enquestats que havent demanat de disposar d'un mòbil en català en tenen s'eleva fins al 80,2%, xifra deu punts percentuals superior que a l'anterior onada de l'enquesta. Malgrat tot, **la realitat és que 2 de cada 10 enquestats no disposen d'un terminal que incorpori el català malgrat haver explicitat les seves preferències lingüístiques**, és a dir, una part important d'aquests encara veuen vulnerats els seus drets lingüístics com a consumidors. Entre les dificultats més esmentades pels consumidors a l'hora d'aconseguir un terminal en català han estat la desconexió dels venedors sobre els aparells que l'incorporaven i la menor disponibilitat de models.

Altres elements lingüístics importants que afecten directament als usuaris són la presència de les grafies catalanes per escriure SMS o l'opció de text predictiu en aquesta llengua. En el primer cas, el 38,7% dels enquestats afirma que li manquen algun d'aquests símbols, mentre que només el 39,6% declara disposar de text predictiu en català. En conseqüència,

malgrat la millora experimentada respecte l'anterior onada, els usuaris catalans continuen lluny de poder enviar SMS/ MMS en català amb normalitat. Per altra banda, els usuaris que afirmen disposar de les instruccions del terminal, almenys en català representen un percentatge irrisori, tan sols el 7,5%.

En relació al grau de satisfacció dels usuaris amb les prestacions lingüístiques dels terminals, un 39,1% dels enquestats es declara gens o poc satisfet, mentre que, contràriament, el 60,9% restant afirma sentir-se'n força i molt satisfet. **Per fabricants, els usuaris de *Blackberry*, *Apple* i *Nokia* són els que mostren un grau de satisfacció més elevat. Per contra, els usuaris de *Samsung*, *HTC* i *LG* són els que en fan una valoració més negativa.**

La segona part de l'enquesta és relativa a **les prestacions lingüístiques de les companyies operadores.** La disponibilitat del català en aquest àmbit presenta encara **mostra moltes mancances i l'ús és molt menor que en l'àmbit dels fabricants.** Un primer element a destacar és la disponibilitat d'un terminal que incorpori el català segons companyia, on podem copsar alguns diferències significatives segons la companyia. De les tres principals companyies estatals, els usuaris de *Movistar* són els que més declaren disposar de terminals en català, mentre que els d'*Orange* són els que tenen més dificultats per aconseguir-los.

La presència del català en els contractes, factures i en la bústia de veu és clarament minoritària, molt més accentuat en el cas dels contractes, i **per defecte s'empra sempre el castellà.** Així doncs, només el 16,8% dels enquestats disposa d'un contracte en català i un 54,5% dels enquestats que han demanat rebre la factura en català no ho han aconseguit. Els usos lingüístiques en les factures mostren una major presència del català, en concret, el 46,2% dels usuaris afirma rebre-les en català. Finalment, en el cas de la bústia de veu el 47,3% declara tenir-la en català. En les tres variables s'observa com de les tres principals companyies estatals, *Movistar* és la que més empra el català i *Orange* la que menys.

En el cas de les comunicacions de les operadores amb els abonats també es constata que la llengua predefinida és el castellà. Els usuaris que els volen rebre en català han d'explicitar-ho prèviament, i moltes vegades ni així poden rebre'ls en català. Per exemple, en el cas dels SMS/MMS, tan sols el 4,2% dels enquestats afirma rebre els SMS/MMS sempre en català. Només en el cas de *RACC Mòbil* aquests missatges són enviats majoritàriament en català. El percentatge d'usuaris que reben les trucades i els correus electrònics de la companyia sempre en català tampoc arriben al 5%. La gran majoria d'usuaris que han demanat rebre aquestes comunicacions en català no han vist acomplerta la seva petició. Finalment, l'ús del català en les comunicacions en paper és una mica més elevat, gairebé el 15% dels enquestats declara rebre-les sempre en català i un 22,7% a vegades en català. No obstant això, el català continua essent minoritari. En relació a la resta d'onades de l'ETM, es pot entreveure un lleu increment de l'ús del català en aquests àmbits, encara que totalment insuficient en relació als acords firmats.

Un dels altres elements importants en la relació entre abonat i operadora és l'atenció al client. **Pel que fa al servei d'atenció al client a través de veu enregistrada, un 33,2% dels enquestats proclamen tenir aquest servei en llengua catalana. Altra vegada es constata que per rebre el servei en català s'ha d'explicitar amb anterioritat, atès que només el 5,6% dels enquestats el té en català sense haver-ho demanat.** Per companyies operadores, *RACC Mòbil*, és l'única que presenta un ús exemplar del català; el 100% dels abonats afirma tenir el servei en català, i tan sols una petita part d'aquests ho ha hagut de demanar expressament. A molta distància trobem *Movistar*; el 46,7% dels enquestats declara tenir-lo en català, però la gran majoria ho ha hagut de demanar expressament. A la cua trobem *Vodafone* (21,5%), *Orange* (19,6%) i *Symio* (10%). En tots aquestes operadores la proporció dels usuaris que ho tenen en català sense haver-ho demanat és marginal.

L'ús del català en l'atenció al client personalitzada a través d'un operador és una mica més elevat, però ni la meitat dels enquestats declara tenir accés a aquest servei en llengua catalana,

concretament, el 41,1% . Altre cop, només un petit percentatge dels enquestats (5,2%) rep l'atenció personalitzada en català de manera predeterminada. Cal destacar, també, que **una bona part dels usuaris que fan servir l'atenció al client en català, el 42,6% , considera que aquest té dèficits importants de qualitat.** Les dificultats més repetides pels abonats són el llarg temps d'espera o la falta de serveis d'atenció especialitzats, que sistemàticament són en llengua castellana. Per companyies operadores, *RACC Mòbil*, és l'única que ofereix aquest servei al conjunt dels abonats analitzats. D'entre les tres principals operadores el 52,2% dels abonats de *Movistar* en disposen, mentre que tan sols el 26,3% dels abonats d'*Orange* hi poden accedir. **Així doncs, es constata el greuge comparatiu que pateixen els abonats catalanoparlants en el servei d'atenció al client en la majoria d'operadores analitzades. No obstant això, s'ha d'esmentar que s'observa un creixement dels enquestats que disposen d'atenció en català respecte la resta d'onades**

Finalment, s'ha avaluat el grau de satisfacció dels enquestats amb les prestacions lingüístiques de les operadores. **Els resultats són concloents: el 83,7% dels enquestats es proclamen gens o poc satisfets en aquest àmbit i només un 1,7% es declara molt satisfet.** Per companyies operadores, els abonats de *Simyo* i *Orange* són els que es declaren més descontents. *Movistar* i *Vodafone* tampoc reben una bona valoració, ja que el 83,3% i el 84,7% declaren tenir una baixa satisfacció en els aspectes lingüístics. Contràriament, els clients de *RACC Mòbil* mostren els nivells de satisfacció més elevats.

A partir dels diferents ítems analitzats a l'enquesta hem elaborat un **Índex d'utilització del català** per les principals companyies operadores sotmeses a estudi, amb un interval entre 0 i 10. **Cap de les tres principals companyies operadores arriba a un aprovat en la utilització del català.** D'aquestes la que aconsegueix un valor més elevat és *Movistar* amb un 4 de quocient. Ara bé, els resultats de les dues restants són encara més baixos; un 1,5 en el cas de *Vodafone* i un 1 per *Orange*. En conseqüència, les tres companyies majoritàries tenen dèficits molt notables en l'ús del

català, més accentuats en els casos de *Vodafone* i sobretot d'*Orange*. Per tant, han de fer els passos necessaris per tal d'acomplir amb els convenis firmats, la legislació vigent i els drets lingüístics dels consumidors. També hem aplicat aquest índex a tres companyies més: *Yoigo*, *Symio* i *RACC Mòbil* amb resultats molt dispars. En els dos primers casos l'ús del català és pràcticament anecdòtic, així doncs el quocient de l'índex d'utilització del català és d'1 a *Yoigo* i de 0,5 a *Symio*. En canvi, ***RACCMòbil* és un exemple d'utilització del català en l'àmbit de la telefonia mòbil**, tal com mostra el valor de l'Índex d'utilització: 10 sobre 10.

En la darrera part de l'estudi s'han analitzat els usos lingüístics dels llocs webs corporatius de les operadores amb més quota de mercat: *Movistar*, *Vodafone*, *Orange* i *Yoigo* i d'algunes de les OMV's. La conclusió és que la presència del català als llocs webs és molt precària. **De les grans operadores només *Movistar* compta amb una versió lingüística en català, encara que de manera parcial**, atès que moltes de les informacions dels menús desplegable resten redactades en castellà. Ni *Vodafone*, ni *Orange* ni *Yoigo* disposen de web en català. **De les 20 webs d'OMV's sotmeses a estudi tan sols 4 disposen de versió web en català.**

Finalment, s'ha valorat la presència del català als establiments oficials de venda de les quatre companyies operadores amb més quota de mercat. S'ha constatat una presència normalitzada del català en els casos de *Movistar* i *Vodafone*, i alguna mancança a *Yoigo*. *Orange*, en canvi, incompleix la Llei 1/1998 de política lingüística i presenta dèficits remarcables. En l'àmbit de la disponibilitat dels serveis en català, **els dependents no tenen un coneixement exhaustiu ni dels terminals que l'incorporen ni dels serveis que es poden sol·licitar en aquesta llengua.**

13- Conclusions

La presència del català en l'àmbit de la telefonia mòbil continua avançant, sobretot en l'àmbit de la seva presència en el menú lingüístic dels terminals, malgrat no estar plenament normalitzat. Cal destacar els avenços detectats en la companyia *Nokia*, a dia d'avui, gairebé tots els terminals d'aquesta marca ja inclouen el català. **També és una bona notícia l'alta presència de la llengua catalana en els Smartphones o terminals d'última generació**, tal com s'observa en la forta presència d'aquesta llengua en els terminals d'*Apple* o *Blackberry*. L'assignatura pendent és la inclusió del català en els models propietat del fabricant taiwanès *HTC*. Sembla ser, segons el portal *Softcatalà*, que l'Android, sistema operatiu molt popular per a mòbils de darrera generació desenvolupat per Google, inclourà el català en la propera versió. Esperem que això serveixi per normalitzar-ne la presència en aquesta tipologia de terminals.

En canvi, els avenços són molt més minsos en el cas de les operadores, encara es detecten moltes deficiències i carències, i fins i tot s'observen regressions en algunes operadores. El català en els contractes, factures i d'altres comunicacions en diferents formats encara té una presència modesta, i continua sent freqüent que usuaris que han demanat rebre alguns d'aquests documents en català no ho han aconseguit, malgrat estar emparats per la legislació legal vigent. Un altre dels aspectes més preocupants és la impossibilitat que declaren molts abonats de rebre l'atenció al client en llengua catalana, mentre que d'altres que sí que ho han aconseguit es queixen de la baixa qualitat del servei. **De les operadores sotmeses a estudi només RACC Mòbil compta amb un ús exemplar del català en tots els àmbits de relació amb els abonats.** En canvi, companyies com *Orange*, *Yoigo* o *Symio* cal que facin passos decidits en la inclusió del català, atès que actualment tenen dèficits més que notables en aquest àmbit, vulnerant així de manera sistemàtica la normativa legal vigent i els drets lingüístics dels consumidors catalans. *Vodafone* i en menor mesura *Movistar* també han de millorar notablement els seus serveis per tal d'acomplir els acords signats.

Per finalitzar, cal posar de manifest que tot i les millores detectades en alguns aspectes, el català no té encara una situació normalitzada en l'àmbit de la telefonia mòbil. Així mateix, els acords en relació als usos lingüístics del català en la telefonia mòbil firmats per la Generalitat de Catalunya i els principals fabricants i operadors s'incomplixen massa sovint. Sobretot en l'àmbit dels serveis de les operadores continuen existint importants dèficits en la majoria de casos, amb honroses excepcions.

14- Recomanacions a les empreses i administració

Davant les mancances detectades en aquest estudi, l'acabem fent unes breus recomanacions en matèria lingüística, dirigides a les companyies operadores, els fabricants de terminals i a l'administració catalana.

De primer cal afirmar, que **la persona consumidora catalana té els mateixos drets que qualsevol altre persona consumidora, és a dir, no es pot fer un tracte discriminatori dels usuaris en funció de la comunitat lingüística.** En el cas de Catalunya, no hi ha ni responsabilitat social corporativa ni consum responsable fer un ús normalitzat de la llengua catalana, **l'ús del català** no ha de ser vist com una despesa supèrflua sinó com **una necessitat i una inversió per oferir un servei de qualitat als abonats de la comunitat lingüística**, a més, en diferents aspectes o serveis, no emprar el català suposa una vulneració de la normativa legal vigent. Per tant, una empresa moderna no pot vulnerar, alhora, els drets dels consumidors i la llei.

El català ha de ser incorporat de manera sistemàtica en el dia a dia de les operadores que comercialitzen els serveis de telefonia, posant especial atenció als aspectes que més afecten als consumidors; adquisició de terminals, comunicacions amb els abonats en els diferents mitjans i, sobretot, els serveis d'atenció al client mitjançant un operador, on s'han detectat moltes mancances. En aquest darrer aspecte molts dels usuaris que han respost l'enquesta mostren el seu enuig i malestar davant la impossibilitat de ser atesos en la llengua pròpia, malgrat estar garantit per un conveni i per diverses normatives legals. Aquestes mancances mostren la incapacitat d'oferir un servei de qualitat als abonats d'aquestes comunitats lingüístiques. En aquest sentit, una de les recomanacions més urgents és **el reforçament integral del servei d'atenció al client en català, així com fer-ne una campanya informativa per posar-ho en coneixement dels abonats i dels potencials abonats.**

Tampoc podem obviar que la malgrat el creixement del català en el menú lingüístic i d'altres característiques dels terminals, alguns dels fabricants encara comercialitzen terminals que no l'inclouen. Empreses fabricants com

Motorola i **Samsung** continuen lluny de la normalització segons els resultats obtinguts. Per tant, **haurien de seguir l'exemple de Nokia** que en els darrers temps ha inclòs el català en la gran majoria de terminals distribuïts a les terres de parla catalana i deixar d'incomplir els acords que van signar amb el govern català.

Finalment, l'administració catalana ha de posar en funcionament els mecanismes legals necessaris per garantir l'acompliment dels acords signats amb els fabricants i les operadores.

ANNEXOS- Enquesta de Telefonia Mòbil 10

El català i la telefonia mòbil a partir dels usuaris Test gener-febrer 2009

Objectius del qüestionari

La Plataforma per la Llengua, amb el següent qüestionari, vol avaluar l'ús del català en el mercat de fabricants de telefonia mòbil i en el de les companyies operadores, per tal de verificar les possibilitats que tenen els usuaris i les usuàries dels territoris de parla catalana d'emprar aquesta llengua en llurs comunicacions. Es tracta d'un test amb què pretenem fer un seguiment dels acords que van signar les empreses de telefonia i la Generalitat de Catalunya durant l'any 2007.

Com omplir el qüestionari i com s'estructura

El qüestionari és molt ràpid de fer i totalment anònim. Només trigareu 10 minuts a contestar-lo. Heu de marcar la categoria de resposta que considereu més adient.

No oblideu contestar cap pregunta. Si no la sabeu respondre, contesteu "no ho sé".

En alguns casos haureu d'escriure la resposta directament.

Exemple:

1. Sexe

- X 1. Home
2. Dona

2. Any de naixement

1. *Escriviu a continuació:*

Qüestionari

El qüestionari s'estructura a partir de preguntes sobre:

- A. Dades sociodemogràfiques
- B. El vostre terminal (l'aparell de telèfon mòbil). Si en teniu dos o més trieu-ne un.
- C. L'empresa de telefonia amb què opereu

A. Dades sociodemogràfiques

1. Sexe

1. Home
2. Dona

2. Any de naixement

1. *Escriviu a continuació:*

3. Municipi de residència

1. *Escriviu a continuació:*

B. Sobre el terminal (l'aparell de telèfon mòbil)

Aspectes tècnics

4. Marca i model del vostre telèfon mòbil

1. Nokia: 1200, 1208, 1290, 1650, 1680 classic, 2310, 2330 classic, 2600 classic, 2610, 2630, 2680 slide, 2760, 3100, 3110 Classic, 3110 Evolve, 3120, 3120 classic, 3500 classic, 3600 slide, 5000, 5070, 5130 XpressMusic, 5200, 5220 XpressMusic, 5300 XpressMusic, 5310 XpressMusic, 5320 XpressMusic, 5610 XpressMusic, 5700 XpressMusic, 5800 XpressMusic, 6020, 6021, 6030, 6060, 6070, 6080, 6085, 6086, 6100, 6103, 6110 Navigator, 6111, 6120 classic, 6124, 6125, 6131, 6136, 6151, 6210 Navigator, 6220 classic, 6230i, 6233, 6234, 6267, 6270, 6280, 6288, 6300, 6301, 6500 classic, 6500 slide, 6555, 6600 fold, 6600 slide, 6630, 6680, 6820, 7070 Prism, 7100 Supernova, 7210 Supernova, 7310 Supernova, 7360, 7370, 7380, 7390, 7500 Prism, 7510 Supernova, 7610 Supernova, 770, 7900 Prism, 8600 Luna, 8800 Arte, 8800 Sapphire Arte, 9300i, 9500, E50, E51, E61, E61i, E63, E65, E66, E70, E71, E90 Communicator, N70, N72, N73, N73 Music Edition, N78, N79, N80 Internet Edition, N81, N81 8GB, N810, N82, N85, N95, N95 8GB, N96 o altres (*especifiqueu-lo*):
2. Motorola: C650, L6 i-mode, MOTO EM325, MOTO U9, MOTO Z8, MOTO Z8 Ferrari, MOTOKRZR K1, MOTOKRZR K3, MOTOQ 9h, MOTORA ZR V3x, MOTORAZR V3, MOTORAZR2 V8, MOTORAZR2 V9, MOTORIZR Z3, MOTOROKR Z6, MOTOROKR Z6w, MOTOSLVR L9, ROKR E8, V1075, V180, V360, V360v, W180, W208, W220, W230, W270, W377, W510 o altres (*especifiqueu-lo*):
3. Alcatel: OT 512, OT 556, OT C550, OT C560, OT C630, OT C635, OT C701, OT E100, OT E205, OT E220, OT E221, OT E230, OT E257, OT E259, OT E260, OT E265, OT E801 o altres (*especifiqueu-lo*):
4. Sony Ericsson: 5810i, C902, C905, F305, G705u, J300i, K300, K300i, K310i, K320i, K530i, K600i, K608i, K610i, K610im, K750i, K800i, S302, T250i, T280i, T303, T630, V630i, V640i, W200i, W300i, W350i, W380i, W580i, W595, W595s, W660i, W701, W705, W710i, W850i, W910i, X1, Z310i, Z520i, Z530i, Z600, Z610i, Z800i o altres (*especifiqueu-lo*):

5. HTC: *(especifiqueu el model)*:
6. LG: *(especifiqueu el model)*:
7. Siemens *(especifiqueu el model)*:
8. Philips *(especifiqueu el model)*:
9. Samsung: Armani, B270, B300, D900, DOSS, E250, E250V, E630, F210, F300, F330, F400, F480, F700, G600, G800, i200, i450, i560, i600V, i770, i780, INNOV8, J400, J700, J750, L170, L760, L770, L810, L870, M310, Omnia, PIXON, S7330, SOUL, U600, U700, X510, X640, X650, X820, Z150, Z170, Z230, Z240, ZV40, ZV60 o altres *(especifiqueu-lo)*:
10. Panasonic *(especifiqueu el model)*:
11. Sharp *(especifiqueu el model)*:
12. Blackberry *(especifiqueu el model)*:
13. Altres marques *(especifiqueu la marca i el model)*:

5. Adquisició del telèfon mòbil

1. Fa menys de 6 mesos
2. Entre 6 mesos i 1 any
3. Entre 1 i 2 anys
4. Entre 2 i 3 anys
5. Fa més de 3 anys
99. No ho sé

6. Municipi d'adquisició del telèfon mòbil

1. *Escriuiu a continuació:*
2. Per Internet
99. No ho sé

Aspectes idiomàtics objectius

7. Indiqueu totes les llengües disponibles que hi ha al menú d'opcions lingüístiques del vostre telèfon mòbil (marqueu totes les categories de resposta que considereu oportunes)

1. Català
2. Castellà
3. Anglès
4. Francès
5. Alemany (Deutsch)

6. Italià
7. Portuguès
8. Grec (ελληνικά)
9. Danès (Dansk)
10. Neerlandès (Nederlands) / Holandès (Dutch)
11. Turc (Türkçe / Türk)
12. Suec (Svenska)
13. Gallec (Galego)
14. Basc (Euskera)
15. Altres (*especifiqueu-los*):

99. No ho sé

8. Us manca algun símbol o grafia catalana a l'hora d'escriure els missatges de text, com ara els accents tancats i oberts (à, è, ò / é, í, ó, ú), les dièresis (ï, ü) o la ç?

1. Sí
2. No

99. No ho sé

9. Disposeu de l'opció de text predictiu en català, per enviar missatges de text (SMS)? (El text predictiu és l'aplicació que, en cas d'estar activada, completa automàticament les paraules que escriviu en un missatge de text)

1. Sí
2. No

99. No ho sé

10. Disposeu de les instruccions en català al manual d'ús imprès del vostre telèfon mòbil?

1. Sí
2. No

99. No ho sé

11. En adquirir el vostre telèfon mòbil, vàreu demanar que tingués el català al menú d'opcions lingüístiques?

1. Sí (*passeeu a la pregunta 11a*)
2. No (*passeeu a la pregunta 12*)

99. No ho sé (*passeeu a la pregunta 12*)

88. Altres situacions (*no el vaig comprar jo, etc.*) (*passeeu a la pregunta 12*)

11a. Vàreu tenir algun tipus de dificultat?

1. Sí (*especifiqueu quina, com per exemple: "no hi havia aparells en estoc", "vaig haver d'esperar més temps", "a la botiga*

desconeixien els telèfons que incorporaven el català”, etc.):

2. No

99. No ho sé

Aspectes idiomàtics subjectius

12. Indiqueu el grau de satisfacció respecte a les prestacions del vostre telèfon mòbil pel que fa a l'ús del català

1. Gens de satisfacció
2. Poca satisfacció
3. Força satisfacció
4. Molta satisfacció

99. No ho sé

13. Feu els comentaris que considereu oportuns sobre el vostre telèfon mòbil en relació al català (dificultats, facilitats, mancances, aspectes negatius o positius, etc.)

1. *Escriviu a continuació:*

C. Sobre la companyia de telefonia (l'empresa operadora)

Aspectes tècnics

14. Indiqueu el nom de la vostra companyia de telefonia mòbil (només una)

1. Orange
2. Movistar
3. Vodafone
4. Yoigo
5. Carrefour
6. Eroski
7. Altres (especifiqueu-la):

Comunicació de la companyia de telefonia amb l'usuari/ària

15. Indiqueu el tipus de servei que teniu contractat amb la vostra companyia de telefonia mòbil

1. Contracte (***passeeu a la pregunta 15a***)
2. Targeta de prepagament (***passeeu a la pregunta 16***)
3. Altres situacions (especifiqueu-les): (***passeeu a la pregunta 16***)

99. No ho sé (***passeeu a la pregunta 16***)

15a. Disposeu del contracte en català?

1. Sí
2. No

99. No ho sé

15b. Vàreu demanar que fos redactat en català?

1. Sí
2. No

99. No ho sé

15c. Disposeu de les factures en català?

1. Sí
2. No

99. No ho sé

15d. Vàreu demanar que fossin redactades en català?

1. Sí
2. No

99. No ho sé

16.El servei de bústia de veu que us proporciona la companyia és en català?

1. Sí
2. No
3. Altres situacions (*especifiqueu-les*):

99. No ho sé

17.En cas que rebeu missatges de text (SMS) o missatges multimèdia (MMS) de la vostra companyia (per a informació, publicitat, promocions, campanyes, informacions del saldo en targetes de prepagament, etc.), us els envia en català?

1. Sí, sempre en català (***passeeu a la pregunta 17a***)
2. Només de vegades en català (***passeeu a la pregunta 17a***)
3. No, mai en català (***passeeu a la pregunta 17a***)
4. No he rebut missatges de text (SMS) o missatges multimèdia (MMS) de la meua companyia (***passeeu a la pregunta 18***)
5. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (***passeeu a la pregunta 18***)

99. No ho sé (***passeeu a la pregunta 18***)

17a. Heu demanat a la vostra companyia de rebre en català els missatges de text o multimèdia que us envia?

1. Sí

2. No

99. No ho sé

18. En cas que rebeu trucades de la vostra companyia (per a informació, publicitat, promocions, campanyes, etc.), se us adreça en català?

1. Sí, sempre en català (*passeeu a la pregunta 18a*)
2. Només de vegades en català (*passeeu a la pregunta 18a*)
3. No, mai en català (*passeeu a la pregunta 18a*)
4. No he rebut trucades de la meua companyia (*passeeu a la pregunta 19*)
5. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (*passeeu a la pregunta 19*)

99. No ho sé (*passeeu a la pregunta 19*)

18a. Heu demanat a la vostra companyia de rebre en català les trucades que us fa?

1. Sí
2. No

99. No ho sé

19. En cas que rebeu correus electrònics de la vostra companyia (per a informació, publicitat, promocions, campanyes, etc.), us els envia en català?

1. Sí, sempre en català (*passeeu a la pregunta 19a*)
2. Només de vegades en català (*passeeu a la pregunta 19a*)
3. No, mai en català (*passeeu a la pregunta 19a*)
4. No he rebut correus electrònics de la meua companyia (*passeeu a la pregunta 20*)
5. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (*passeeu a la pregunta 20*)

99. No ho sé (*passeeu a la pregunta 20*)

19a. Heu demanat a la vostra companyia de rebre en català els correus electrònics que us envia?

1. Sí
2. No

99. No ho sé

20. En cas que rebeu comunicacions en paper de la vostra companyia (per a informació, publicitat, promocions, campanyes, etc.), us les envia en català?

1. Sí, sempre en català (*passeeu a la pregunta 20a*)
2. Només de vegades en català (*passeeu a la pregunta 20a*)
3. No, mai en català (*passeeu a la pregunta 20a*)
4. No he rebut comunicacions en paper de la meua companyia (*passeeu a la pregunta 21*)

5. Altres situacions (*especifiqueu-les*): **(passeu a la pregunta 21)**

99. No ho sé **(passeu a la pregunta 21)**

20a. Heu demanat a la vostra companyia de rebre en català les comunicacions en paper que us envia?

1. Sí
2. No

99. No ho sé

21. Heu rebut, per iniciativa de la vostra companyia, informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals (aparells de telèfon mòbil) que incorporin el català?

1. Sí
2. No

99. No ho sé

22. Heu rebut, per iniciativa de la vostra companyia, informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix (el servei telefònic d'atenció al client, la informació de campanyes o promocions, les comunicacions a través dels SMS, MMS, correus electrònics, paper, etc.)?

1. Sí
2. No
3. Només alguns dels serveis (*especifiqueu quins*):

99. No ho sé

Comunicació de l'usuari/ària amb la companyia de telefonia

23. El servei telefònic d'atenció al client de la vostra companyia, en cas que es faci a través d'una veu enregistrada, és en català?

1. Sí, perquè he demanat expressament que estigui en català
2. Sí, sense haver demanat que estigui en català
3. No, malgrat que he demanat que estigui en català
4. No, i no he demanat que estigui en català
5. No he utilitzat aquest servei o no existeix
6. Altres situacions (*especifiqueu-les*):

98. No ho sé

24. I si us atén un/a operador/a, ho fa en català?

1. Sí, perquè demano que m'atengui en català **(passeu a la pregunta 24a)**
2. Sí, sense haver de demanar que m'atengui en català **(passeu a la pregunta 24a)**

3. No, malgrat que demano que m'atengui en català (**passeeu a la pregunta 25**)
 4. No, i no demano que m'atengui en català (**passeeu a la pregunta 25**)
 5. No he utilitzat aquest servei o no existeix (**passeeu a la pregunta 25**)
 6. Altres situacions (especifiqueu-les): (**passeeu a la pregunta 25**)
99. No ho sé (**passeeu a la pregunta 25**)

24a. Varia la qualitat del servei si es fa en català?

1. Sí, la qualitat del servei és inferior (especifiqueu-ne la raó o raons, com per exemple: "l'atenció en català és més lenta, perquè haig d'esperar-me més estona", "l'atenció en català només es fa en certs horaris", "l'atenció no es fa en català en consultes especialitzades", etc.):
2. No, la qualitat del servei és la mateixa o superior

99. No ho sé

Aspectes idiomàtics subjectius

25. Indiqueu el grau de satisfacció respecte a les prestacions de la vostra companyia de telefonia pel que fa a l'ús del català

1. Gens de satisfacció
2. Poca satisfacció
3. Força satisfacció
4. Molta satisfacció

99. No ho sé

26. Feu els comentaris que considereu oportuns sobre la vostra companyia de telefonia en relació amb el català (dificultats/facilitats per accedir als serveis en català, mancances, aspectes positius o negatius, etc.)

1. *Escriviu a continuació:*

En aplicació de l'article 5.2 de la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, la Plataforma per la Llengua-Col·lectiu Esbarzer informa del següent: Les dades de caràcter personal que ens faciliteu s'inclouen en el fitxer "dades socis i col·laboradors de la Plataforma per la Llengua-Col·lectiu l'Esbarzer", d'acord amb allò previst per l'Ordre de BEF/419/2003, d'1 d'octubre, per la qual es regulen els fitxers automatitzats que contenen dades personals. Les dades del nostre fitxer s'usaran per a trametre els butlletins electrònics, la revista La Corbella i per a difondre les activitats de la Plataforma per la Llengua, així com tota aquella informació que la pròpia Plataforma consideri d'especial interès pels seus socis i col·laboradors/es. Existeix la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició de les dades que se subministren, adreçant-se a la persona titular de la Plataforma per la Llengua (Diputació, 276 baixos 08009 Barcelona).

ANNEXOS- Fitxa de valoració dels establiments

Treball de camp als establiments de venda oficials de les companyies de telefonia

Resultats

A. FITXA DE VALORACIÓ DELS ESTABLIMENTS

El català i la telefonia mòbil a partir dels usuaris Test desembre 2010

Observació dels establiments de venda oficials de les companyies de telefonia

Companyia:
Adreça establiment:
Data de la visita:

1. Promocions Existència o no de promocions o informació específica dels terminals en català (retolació, impresos catàlegs, informació empleat) Valoració:
2. Simbologia S'indiquen clarament els telèfons que són en català, mitjançant alguna simbologia concreta? Valoració:
3. Retolació fixa Si la retolació fixa és o no en català (rètol del negoci, tancat/obert, rètols d'emergència, etc.) Valoració:
4. Retolació no fixa Si els cartells no fixos són o no en català (aparador, etc.) Valoració:
5. Impresos Si els impresos informatius que hi ha a la botiga són o no en català Valoració:
6. Dependents/tes de la botiga Si coneixen o no l'existència de terminals en català, si la informació que donen és correcta, etc. Si donen informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereixen (servei telefònic d'atenció al client, informació de campanyes o promocions, comunicacions a través dels SMS, MMS, correus electrònics, paper, etc.) Valoració:
7. Altres comentaris

Índex de taules i figures

Índex de taules

Taula 5.1 -Sexe dels enquestats.....	Pàg 14
Taula 5.2 -Edat dels enquestats.....	Pàg 14
Taula 5.3 -Territori de residència dels enquestats.....	Pàg 15
Taula 6.1 -Temps d'adquisició del telèfon mòbil.....	Pàg 17
Taula 6.2 -Disponibilitat del català en el menú d'opcions lingüístiques dels terminals.....	Pàg 18
Taula 6.3 -Disponibilitat del català en el menú lingüístic segons el temps d'adquisició.....	Pàg 23
Taula 6.4 -Enquestats que han demanat la presència del català en el menú lingüístic alhora d'adquirir el terminal.....	Pàg 25
Taula 6.5 -Enquestats que han demanat disposar de català en el menú lingüístic, segons si han tingut dificultats per adquirir-lo.....	Pàg 25
Taula 6.6 -Enquestats que disposen d'un terminal en català i que ho han demanat prèviament.....	Pàg 27
Taula 6.7 -Enquestats que declaren que els manquen símbols o grafies catalanes per escriure SMS.....	Pàg 28
Taula 6.8 -Enquestats que declaren disposar de l'opció de text predictiu en català.....	Pàg 28
Taula 6.9 -Enquestats que declaren que manquen símbols i grafies catalanes per escriure SMS, segons la marca.....	Pàg 29
Taula 6.10 -Enquestats que declaren disposar de l'opció de text predictiu en català, segons la marca.....	Pàg 30
Taula 6.11 -Enquestats que declaren disposar de les instruccions del terminal en català.....	Pàg 31
Taula 6.12 -Enquestats que declaren disposar de les instruccions del terminal en català, segons la marca.....	Pàg 32
Taula 6.13 -Grau de satisfacció dels usuaris amb les prestacions lingüístiques dels terminals.....	Pàg 33
Taula 7.1 -Dificultats al demanar un mòbil amb català al menú d'opcions lingüístiques segons la companyia operadora.....	Pàg 40
Taula 7.2 -Disposen de terminal en català després d'haver-ho demanat expressament.....	Pàg 41
Taula 7.3 -Contracte en català.....	Pàg 42
Taula 7.4 -Usuaris que disposen de contracte en català després d'haver-ho demanat.....	Pàg 43
Taula 7.5 -Contracte en català en funció de la companyia operadora.....	Pàg 43
Taula 7.6 -Factures en català.....	Pàg 44
Taula 7.7 -Usuaris que disposen de factures en català després d'haver-ho demanat.....	Pàg 44
Taula 7.8 -Factures en català en funció de la companyia operadora.....	Pàg 45
Taula 7.9 -Bústia de veu en català.....	Pàg 46
Taula 7.10 -Bústia de veu en català en funció de la companyia operadora.....	Pàg 47
Taula 7.11 - SMS/MSM de la companyia operadora en català.....	Pàg 48
Taula 7.12 -SMS/MSM de la companyia operadora en català en funció de la companyia operadora.....	Pàg 48
Taula 7.13 -Usuaris que reben SMS/MMS en funció de la demanda d'aquest servei en català.....	Pàg 49
Taula 7.14 - Trucades de la companyia en català.....	Pàg 49

Taula 7.15 -Trucades de la companyia en català en funció de la companyia operadora.....	Pàg 50
Taula 7.16 -Usuaris que reben les trucades en català en funció de la demanda d'aquest servei en català.....	Pàg 51
Taula 7.17 -Correus electrònics de la companyia en català.....	Pàg 51
Taula 7.18 -Usuaris que reben correus electrònics en funció de la demanda d'aquest servei.....	Pàg 52
Taula 7.19 -Correus electrònics de la companyia en català en funció de la companyia operadora.....	Pàg 52
Taula 7.20 -Comunicacions en paper de la companyia en català.....	Pàg 53
Taula 7.21 -Usuaris que reben comunicacions de paper en funció de la demanda d'aquest servei.....	Pàg 53
Taula 7.22 -Comunicacions en paper de la companyia en català en funció de la companyia operadora.....	Pàg 54
Taula 7.23 -Enquestats que declaren haver rebut informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals que incloguin el català.....	Pàg 55
Taula 7.24 -Enquestats que declaren haver rebut informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix la companyia.....	Pàg 56
Taula 7.25 -Enquestats que declaren disposar del servei telefònic d'atenció al client amb veu enregistrada en català.....	Pàg 57
Taula 7.26 -Enquestats que declaren disposar d'atenció al client per mitjà d'un operador en català.....	Pàg 59
Taula 7.27 -Variabilitat de la qualitat de l'atenció al client en llengua catalana.....	Pàg 61
Taula 7.28 -Grau de satisfacció dels usuaris en relació a les prestacions de la companyia operadora pel que fa a l'ús del català.....	Pàg 62
Taula 9.1 -Índex d'utilització del català en les principals companyies operadores de telefonia mòbil, ETM-10.....	Pàg 80
Taula 10.1 -Usos lingüístics als llocs web de les operadores de telefonia mòbil.....	Pàg 85

Índex de figures

Figura 2.1 -Repartiment del mercat espanyol per número total de línies personals, abril de 2009 (%).	Pàg 4
Figura 6.1 - Marques dels terminals mòbils.....	Pàg 16
Figura 6.2 -Disponibilitat de llengües al menú d'opcions lingüístiques dels terminals.....	Pàg 19
Figura 6.3 -Evolució del % d'enquestats que declaren disposar de l'opció català al menú d'opcions lingüístiques dels terminals segons la marca.....	Pàg 20
Figura 6.4 - % d'enquestats que declara disposar de català al menú d'opcions lingüístiques segons temps d'adquisició.....	Pàg 22
Figura 6.5 - % d'enquestats que declara disposar de català al menú d'opcions lingüístiques segons marca i temps d'adquisició.....	Pàg 24
Figura 6.6 -Grau de satisfacció dels usuaris amb les prestacions lingüístiques dels terminals, segons la marca.....	Pàg 34
Figura 7.1 -Companyia operadora dels usuaris de l'ETM-10.....	Pàg 37
Figura 7.2 -Terminal amb menú lingüístic en català segons la companyia operadora.....	Pàg 38
Figura 7.3 -Enquestats que declaren disposar del servei telefònic d'atenció al client amb veu enregistrada en català segons la companyia operadora.....	Pàg 57
Figura 7.4 -Enquestats que declaren disposar d'atenció al client per mitjà d'un operador en català.....	Pàg 60

Figura 7.5 —Grau de satisfacció dels usuaris en relació a les prestacions pel que fa a l'ús del català, segons la companyia operadora.....	Pàg 63
Figura 8.1 —Evolució de la presència del català en el menú lingüístic dels terminals.....	Pàg 65
Figura 8.2 —Evolució de la presència del català en el menú lingüístic dels terminals, per fabricants.....	Pàg 66
Figura 8.3 —Evolució dels enquestats que han demanat disposar d'un mòbil en català i que declaren tenir-ne un.....	Pàg 67
Figura 8.4 —Evolució dels enquestats que declara haver tingut dificultats per adquirir un terminal que incorpori el català en el menú lingüístic.....	Pàg 68
Figura 8.5 —Evolució dels enquestats que declara haver tingut dificultats per adquirir un terminal que incorpori el català en el menú lingüístic, per companyies operadores.....	Pàg 69
Figura 8.6 —Evolució dels enquestats que declara disposar de tots els símbols o grafies catalanes i de l'opció de text predictiu en català pels SMS/MMS.....	Pàg 69
Figura 8.7 —Evolució dels enquestats que declara disposar de l'opció de text predictiu en català pels SMS/MMS, segons el fabricant.....	Pàg 70
Figura 8.8 —Evolució dels enquestats que declara disposar de les instruccions del terminal en català.....	Pàg 71
Figura 8.9 —Evolució dels enquestats que declara disposar del contracte, la factura i la bústia de veu en català.....	Pàg 72
Figura 8.10 —Evolució dels enquestats que declara disposar del contracte en català, segons la companyia operadora.....	Pàg 72
Figura 8.11 —Evolució dels enquestats que declara disposar de les factures en català, segons la companyia operadora.....	Pàg 73
Figura 8.12 —Evolució dels enquestats que declara disposar de la bústia de veu en català, segons la companyia operadora.....	Pàg 74
Figura 8.13 —Evolució dels enquestats que declara rebre els SMS/MMS, trucades, correus electrònics i comunicacions en paper en català.....	Pàg 75
Figura 8.14 —Evolució dels enquestats que declara rebre SMS/MMS en català, segons la companyia operadora.....	Pàg 76
Figura 8.15 —Evolució dels enquestats que declara rebre les trucades en català, segons la companyia operadora.....	Pàg 76
Figura 8.16 —Evolució dels enquestats que declara rebre els correus electrònics en català, segons la companyia operadora.....	Pàg 77
Figura 8.17 —Evolució dels enquestats que declara rebre les comunicacions en paper en català, segons la companyia operadora.....	Pàg 78
Figura 8.18 —Evolució dels enquestats que declara disposar de l'atenció al client personalitzada en català, segons la companyia operadora.....	Pàg 79
Figura 10.1 —Presència del català als llocs web de les operadores de telefonia mòbil. Repartiment segons la quota de mercat a l'Estat espanyol.....	Pàg 84

PLATAFORMA PER LA LLENGUA

Via Laietana, 48 A. Principal 2a

08003 Barcelona

Tel. 93 321 18 03

Fax 93 321 12 71

info@plataforma-llengua.cat

**P L A T A
F O R M A
P E R L A
L L E N G U A**

www.plataforma-llengua.cat