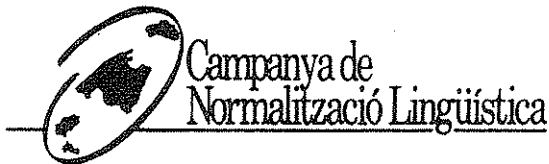


# LÍNIA DIRECTA

amb la Campanya de Normalització Lingüística

V



Palma  
1993

## **Línia Directa**

© Aina Moll, A. I. Alomar i Celia Riba, segons l'autoria dels textos

Producció: Campanya de Normalització Lingüística de les Illes Balears

Fotocomposició: Jorvich, s.l.

Impressió: Jorvich, s.l.

Dipòsit Legal: PM-1.364/1991

I.S.B.N. 84-604-8810-1

## XI

### **Una experiència interessant: el telèfon lingüístic**

El **telèfon lingüístic** és un servei que s'ha posat recentment a disposició de la població de Catalunya, per iniciativa del Consorci per a la Normalització Lingüística. Aquest consorci, format per la Generalitat de Catalunya, ajuntaments, consells comarcals i diputacions, es va crear per ajuntar esforços institucionals en la promoció del coneixement i l'ús del català, i actualment manté 120 centres de normalització lingüística, escampats per tot el territori.

Aquests centres (igual que el nostre de l'Oficina de la Campanya que manté aquesta **Línia Directa**, i que els Serveis Lingüístics del Govern Balear, dels Consells Insulars, dels ajuntaments de Palma, Maó, Eivissa, etc.) atenen consultes dels ciutadans, directament, per

telèfon i per fax. Com que hi ha consultes que es repeteixen molt sovint, n'han fet una selecció —que aniran ampliant— i n'han posat les respostes a disposició del públic per mitjà d'aquest servei telefònic, amb el suport de Telefònica i de la Generalitat de Catalunya.

La selecció actual comprèn més de cent textos, de temàtica vària: qüestions d'ortografia (*la dièresi*, per exemple), de gramàtica (*pronoms -li o l'hi, els hi; li o la hi, les hi*, etc.—, *gerundis, preposicions -per o per a + nom, a o en + infinitiu*), de lèxic general i de terminologia; i també informació sobre bibliografia (del llenguatge administratiu, comercial, etc.), drets lingüístics i marc legal, sociolingüística (*ús i coneixement del català a Catalunya, situació sociolingüística a la Vall d'Aran*, etc.) tràmits per a normalització de noms i cognoms de persones i dels noms d'empreses, i models de documents diversos.

Cada document s'identifica per un codi de tres dígits; n'hi ha que només es poden enviar per fax (i per tant, la consulta s'ha de fer des d'un telèfon de fax): els models de documents, les llistes bibliogràfiques, etc.; els altres es contesten oralment, i al final el consultant té la possibilitat de tornar a sentir el mateix text, o de rebre'l per fax si telefona des d'un aparell de fax, o bé de fer un comentari o un suggeriment, o de donar per acabada la comunicació.

El servei està previst per a Catalunya, i certes respostes només s'ajusten a la situació catalana, però la gran majoria dels textos són vàlids per a tots els catalanoparlants i, com que és un servei telefònic, pot ser consultat des de qualsevol territori, marcant els prefixos corresponents.

El número del Telèfon Lingüístic és el **93 - 482 02 02**.

Hem volgut saber com funcionava, i l'hem marcat. Una veu ens ha demanat si volíem fer una consulta i si en coneixíem el codi. Li hem dit que no, i ens ha ofert diferents maneres d'obtenir-lo, entre elles enviar-lo immediatament per fax. Hem optat per aquesta solució, i al cap d'un minut teníem la llista. Llavors li hem demanat el text 510, que respon a la pregunta *Com s'abreugen senyor, doctora o sant?* És aquest:

“Les formes de tractament o de designació genèrica de persones (*senyor, doctora, sant*, etc.) que van davant els noms propis es poden

escriure senceres o abreujades, segons el context. És a dir, podem escriure tant *senyor Camps* com *Sr. Camps*.

En primer lloc, a l'interior d'un text les escrivim senceres i amb minúscula. Per exemple: *A continuació el senyor Camps i la doctora Costa van discutir sobre la filosofia de sant Tomàs*. Les paraules *senyor, doctora* i *sant* s'escriuen senceres.

En segon lloc, en una adreça, un rètol o una targeta, s'acostuma a utilitzar la forma abreujada, que en aquest cas ha d'anar amb majúscula inicial; en lloc de *senyor Camps*, *Sr. Camps* (amb majúscula inicial).

En resum, les formes de tractament genèriques, com *senyor/senyora, doctor/doctora, sant/santa, llicenciat/licenciada*, etc., cal escriure-les senceres i amb minúscula inicial quan les utilitzem enmig d'un text, però amb la forma abreujada i amb majúscula inicial en les adreces, els rètols i les targetes”.

El text va signat per la Direcció General de Política Lingüística, i és vàlid igualment per als ciutadans de qualsevol territori de llengua catalana. En canvi, el text 810, sobre drets lingüístics dels consumidors, només és vàlid legalment per a Catalunya, perquè fa referència a la Llei catalana de l'estatut del consumidor, que a les Illes Balears encara no tenim. Ara bé, aquesta Llei, en l'aspecte lingüístic no fa altra cosa que desplegar la Llei de Normalització Lingüística a Catalunya, que és molt semblant a la nostra. Tot el que diu aquest text 810 del Telèfon Lingüístic sobre els drets del consumidor es desprèn també dels articles 2, 4 i 37 de la Llei de NL a les Illes Balears. Per això m'ha semblat convenient reproduir-lo:

“A Catalunya els consumidors, parlant en català, han de ser atesos a qualsevol botiga o establiment comercial on vagin. Per tant, en cap cas no han de canviar de llengua.

Els consumidors tenen dret a rebre en català les informacions pertinents per al consum i l'ús dels béns, els productes i els serveis.

Així mateix, tothom qui subscriu un contracte estàndard dels anomenats d'adhesió o amb clàusules tipus, com poden ser els que se signen amb les companyies subministradores d'aigua, llum, gas, o les pòlisses d'assegurances, té dret a rebre tota aquesta documentació en català.

Els drets lingüístics dels consumidors es troben establerts en la

Llei 3/1993, de 5 de març, de l'estatut del consumidor, i la Llei també preveu que puguin ser desplegats per mitjà de reglaments.”

És de desitjar que el nostre Parlament elabori ben aviat una llei semblant. Mentrestant, el coneixement d'aquestes disposicions pot servir d'orientació als comerços i altres empreses de servei públic no oficial de les Illes Balears. - A. M. (26-7-93)