

Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears

MEMÒRIA 2025



OFICINA
DEFENSA
DRETS
LINGÜÍSTICS

Taula de continguts

1. Introducció.....	2
2. Activitat de l'Oficina.....	3
2.1 Estadístiques de casos atesos.....	4
2.1.1 Forma d'inici.....	4
2.1.2 Tipus d'actuació requerida.....	5
2.1.3 Llengua afectada.....	6
2.1.4 Naturalesa dels usos lingüístics.....	6
2.1.5 Àmbit de l'organisme afectat.....	6
2.1.6 Èxit dels casos.....	8
2.2 Anàlisi de casos per àmbits.....	8
2.2.1 Administració Autonòmica.....	8
2.2.2 Administració local.....	10
2.2.3 Administració de l'Estat.....	12
2.2.4 Persones jurídiques de naturalesa privada.....	14
2.3 Altres activitats de l'Oficina.....	17
3. Conclusions.....	18

1. Introducció

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics va ser creada mitjançant el Decret 89/2019, de 29 de novembre, pel qual es crea i es regula l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears, i va començar a funcionar el 4 de desembre de l'any 2020. Es tracta d'una unitat administrativa que fins a juliol de 2023 va ser dependent de la Direcció General de Política Lingüística, i que actualment depèn de l'Institut d'Estudis Baleàrics, i té per objecte vetlar per la defensa i la promoció dels drets lingüístics dels ciutadans de les Illes Balears. Els drets lingüístics que són objecte de l'actuació de l'Oficina són els que emparen i protegeixen l'ús de les llengües oficials reconegudes per l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics actua d'ofici (quan rep informació sobre algun possible cas de vulneració de drets lingüístics), o bé a instància de part. D'acord amb l'article 5 del Decret 89/2019, l'Oficina atén tres tipus de sol·licituds d'actuació:

1. Reclamacions, que poden ser o bé a instància de part (la persona interessada denuncia que els seus drets lingüístics han estat vulnerats), o bé d'ofici (diferents entitats com consum o associacions com Plataforma per la Llengua denuncien vulneracions als drets lingüístics de tercers de les que tenen constància).

2. Suggeriments, en què es formulen propostes per contribuir a salvaguardar els drets lingüístics i per millorar l'atenció lingüística dels serveis públics. Aquests poden aparèixer de forma signada o anònima.

3. Consultes, en què es demana assessorament sobre els drets lingüístics i sobre la normativa que els empara.

A banda de resoldre casos i atendre consultes, l'Oficina duu a terme altres funcions, com la de divulgar informació sobre els drets lingüístics, col·laborar

amb els òrgans o ens dependents de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears a fi de garantir els drets lingüístics dels ciutadans, participar en la proposta de mesures normatives encaminades a garantir aquests drets, assessorar sobre la matèria organismes i entitats de caràcter públic i privat, etc.

Aquesta memòria recull informació sobre les activitats de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears corresponents a l'any 2025. L'elaboració i la difusió d'una memòria anual de l'activitat de l'Oficina estan previstes en el 'article 15 del Decret 89/2019, el qual estableix que l'Oficina ha d'elaborar una memòria anual sobre les seves actuacions i sobre el nombre i la naturalesa de les reclamacions, els suggeriments i les consultes que reculli, tramiti i resolgui. La memòria ha de tenir caràcter públic i el conseller competent n'ha de retre comptes al Parlament.

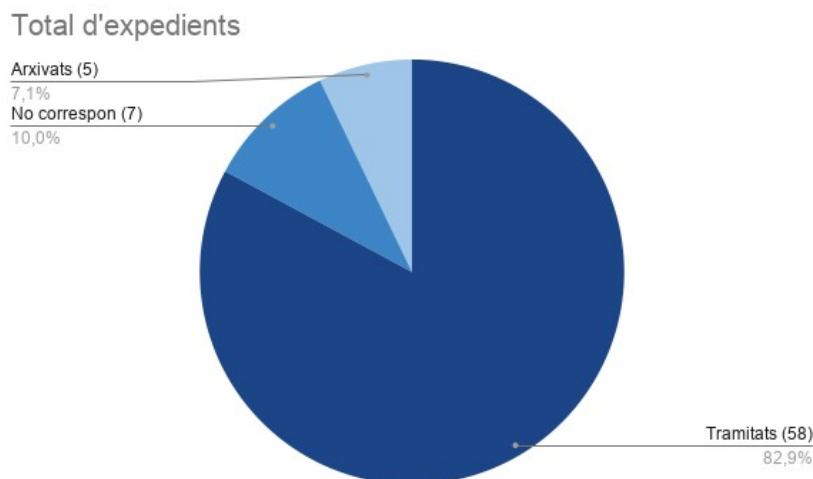
Aquest document es divideix en una introducció i dos apartats. En el primer apartat s'exposa l'estadística dels casos atesos per l'Oficina, seguida d'una anàlisi de la casuística per àmbits. Finalment, la memòria es tanca amb unes conclusions finals elaborades a partir de la visió de conjunt dels casos atesos i l'experiència acumulada des de que es va posar en marxa l'Oficina.

2. Activitat de l'Oficina

En aquest apartat s'ofereix informació sistematitzada sobre els casos atesos per l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2025.

Durant aquest període, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics va experimentar un acusat increment al nombre de casos registrats, amb 70 sol·licituds d'actuació rebudes davant de les 26 que havia atès l'any 2024. Tot i això, dels 70 casos, 7 no corresponien a les competències de l'Oficina, de forma que varen ser apartats, i per tant el nombre real de casos atesos queda en 63.

De les 63 sol·licituds ateses, 5 varen ser finalment arxivades per manca de base jurídica després d'analitzar les pretensions. Tanmateix, aquestes reclamacions arxivades queden computades dins del número de casos atesos, ja que, a diferència dels expedients marcats com a «No correspon», es tracta de sol·licituds vàlides, on l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics té competències, però que després de dur a terme determinades gestions dictamina que no existeix base jurídica que justifiqui la seva actuació. D'aquesta forma, l'Oficina va tramitar escrits corresponents a 58 expedients.



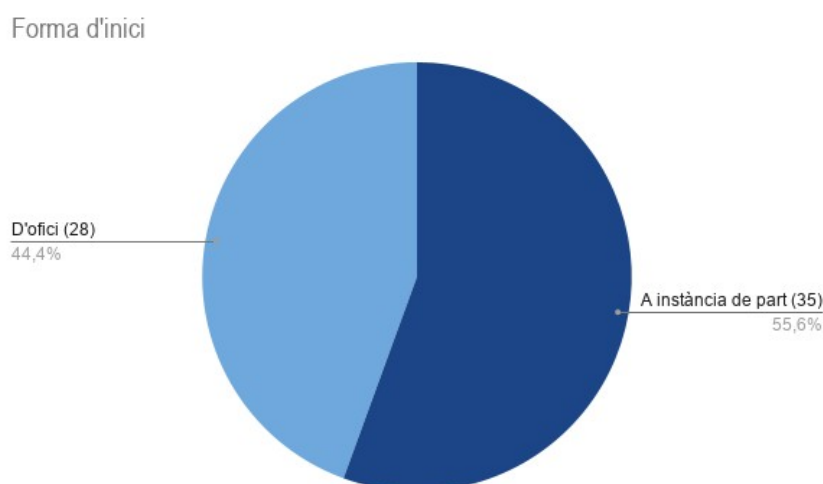
A continuació, s'exposen els casos classificats segons diferents criteris:

2.1 Estadístiques de casos atesos

02.1.1 Forma d'inici

Dels 63 casos l'any 2025, 35 (un 55,56%) es varen iniciar a partir de sol·licituds iniciades a instància de ciutadans, mentre que els 28 restants (un 44,44%) s'iniciaren d'ofici. Aquesta xifra suposa un gran canvi de tendència, ja que es la primera vegada que les xifres de sol·licituds d'ofici s'apropen al 50%, ja que a altres períodes el volum de casos iniciats per ciutadans superava amb escreix al de sol·licituds d'ofici (78% - 22% en 2022, o 95%-5% en 2024, entre d'altres).

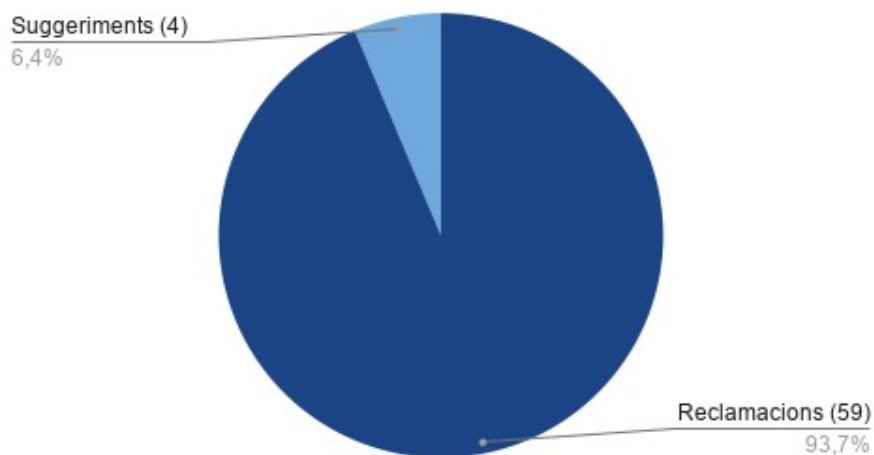
Aquest increment en les sol·licituds d'ofici posa de manifest la feina de seguiment dels casos que actualment realitza tant el personal adscrit a l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics com la Direcció de l'Institut d'Estudis Baleàrics i la Conselleria de Turisme, Cultura i Esports.



2.1.2 Tipus d'actuació requerida

Pel que fa al tipus d'actuació requerida, la reclamació continua com a mecanisme principal, acumulant fins a 59 sol·licituds, un 93,65% de les actuacions repartides en 31 reclamacions a instància de part i 28 d'ofici, un 52,54 i 47,46% respectivament. El 6,35% restant correspon als 4 suggeriments plantejats, que queden repartits equitativament entre 2 suggeriments i 2 suggeriments anònims. Si bé la consulta no queda representada finalment, cal destacar que es varen fer arribar 2 consultes que han quedat incloses a la categoria de «No correspon» a causa de la manca de competència de l'Oficina per a la matèria controvertida.

Tipus d'actuació requerida



2.1.3 Llengua afectada

En relació a la llengua afectada, el període de 2025 ha estat marcat per l'absència de cap cas en que la llengua afectada haguí estat el castellà o

ambdues llengües oficials, ja que el 100% dels casos afectaren la llengua catalana..

Si bé des de la creació de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics el gruix d'activitat ha estat integrat per la defensa del català, és destacable que per primera vegada, cap dels casos atesos hagui afectat a la llengua castellana, o al manco a ambdues de forma conjunta.

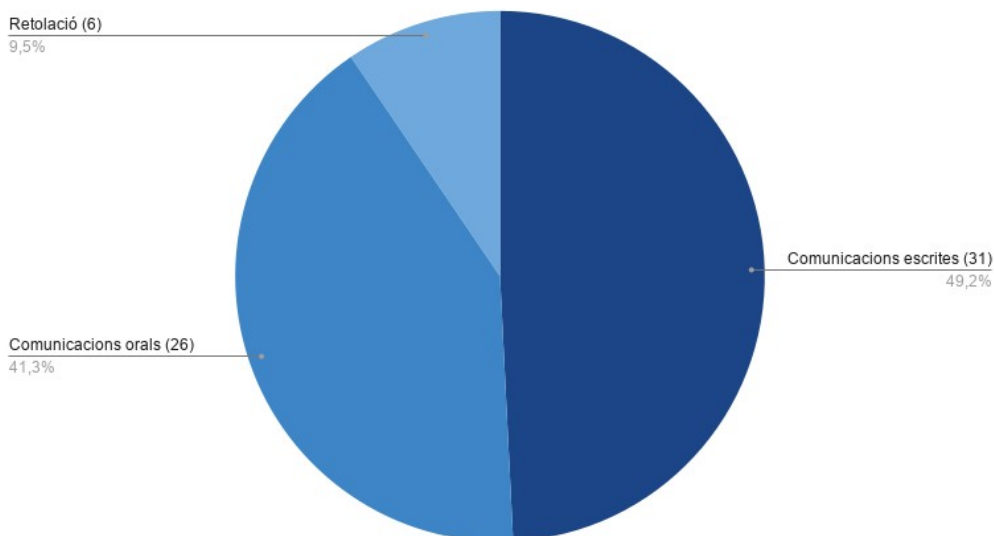
En qualsevol cas, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics sempre està oberta a tramitar totes les reclamacions relatives a qualsevol vulneració de les dues llengües oficials, tant les relatives a la llengua castellana com la catalana.

2.1.4 Naturalesa dels usos lingüístics

Quant a la naturalesa dels usos lingüístics controvertits, l'any 2025, 31 dels casos afectaren comunicacions escrites (un 49,21%), 26 a comunicacions orals (un 41,27%) i 6 corresponien a retolació (un 9,52%).

Aquestes dades contrasten amb l'únic precedent d'aquesta estadística del que disposam, ja que l'any 2024 les comunicacions orals varen ser les més controvertides amb un 82,35% dels casos. L'augment d'afectació de les comunicacions escrites pot explicar-se tenint en compte que a l'any 2025 s'ha produït un gran increment del volum de reclamacions que afecten pàgines webs de diferents organismes i administracions.

Naturalesa dels usos lingüístics

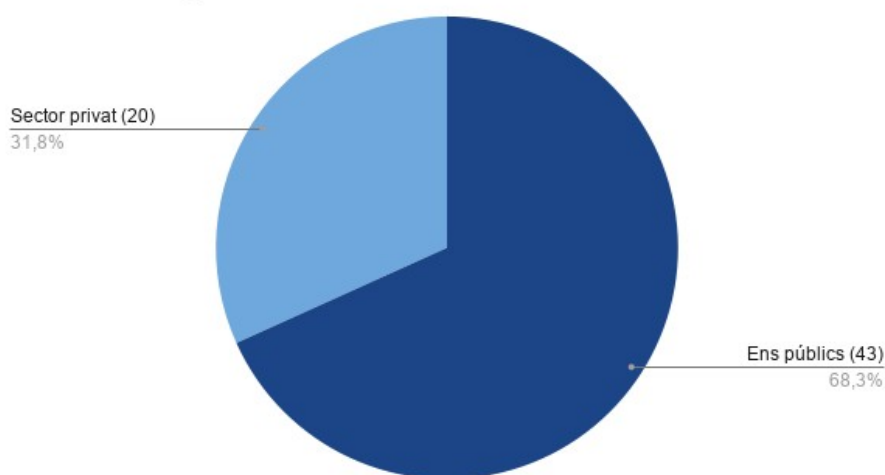


2.1.5 Àmbit de l'organisme afectat

Pel que fa a l'àmbit de l'organisme afectat, durant aquest període s'han registrat 43 sol·licituds que fan referència a un ens públic (un 68,25%) i 20 referides a persones jurídiques de l'àmbit privat (el 31,75%).

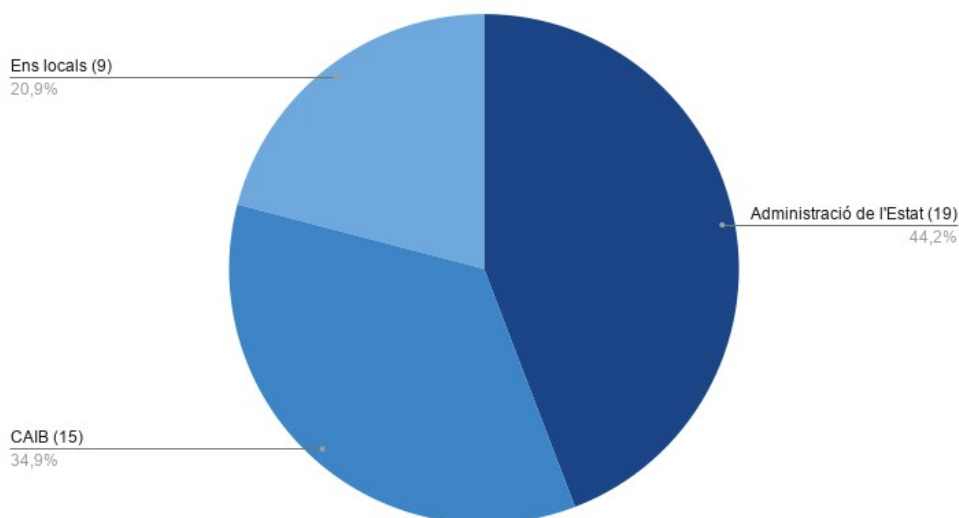
En aquest cas, les dades continuen amb la tendència ja establerta des dels inicis de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics, on les reclamacions davant d'organismes públics sempre han comptat amb una major representació.

Àmbit de l'organisme afectat



Els casos que afecten entitats públiques s'han repartit de la forma següent: 19 casos relacionats amb l'Administració de l'Estat (un 44,19%) , 15 casos referents a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (un 34,88%), i 9 casos que corresponen a Administracions Locals (un 20,93%).

Nivell territorial de l'Administració

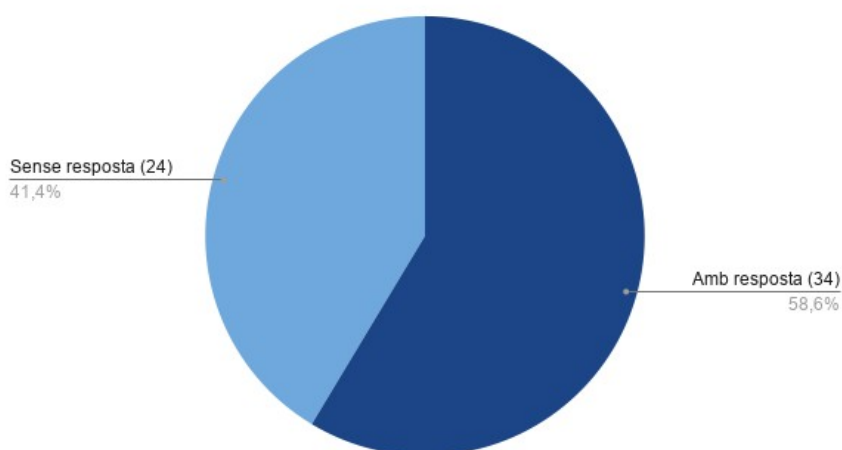


A posteriors apartats s'aprofundirà dins la varietat d'organismes que integren cadascun dels grups anteriors, tant dels casos que afecten administracions públiques com els referents a persones jurídiques de naturalesa privada.

2.1.6 Èxit dels casos

Finalment, s'analitzarà l'èxit dels casos atesos segons el nombre de respostes rebudes per les diferents entitats. Es tracta d'una nova mètrica, ja que si bé a altres períodes simplement es mostrava l'estat de tramitació dels casos, enguany ja disposam de les dades finals en quant al nombre de contestacions rebudes. Així, de les 58 sol·licituds en relació a les quals l'Oficina va prendre accions, 34 han rebut resposta (58.62%), i 24 (41,38%) han quedat tancades sense contestació.

Èxit dels casos



2.2 Anàlisi de casos per àmbits

En aquest apartat s'analitzen els casos registrats per l'Oficina sistematitzats segons l'àmbit dels òrgans afectats.

2.2.1 Administració Autonòmica

Com ja es va anunciar a l'apartat anterior, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics va rebre l'any 2025 15 casos en que l'òrgan afectat pertanyia a la CAIB. D'aquests casos, 9 varen ser iniciats a instància de part (7 reclamacions i 2 suggeriments anònims) i 6 d'ofici (5 per part de plataforma per la llengua i 1 en relació a una pregunta parlamentària).

Cal destacar la especial rellevància d'aquesta categoria de sol·licituds, ja que, tal com indica l'article 10.2 del Decret 89/2019, quan les reclamacions i suggeriments siguin referits a òrgans de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, aquests han de trametre una resposta de forma obligatòria en el termini de 15 dies. Si bé aquest termini no s'observa de forma habitual i les respostes acostumen a arribar amb retard o fins i tot després de practicar recordatoris, aquest precepte implica que un expedient que afecti a un ens de la CAIB mai no pot quedar sense contestació.

A continuació, un breu resum dels casos atesos dividits segons la conselleria matriu de l'òrgan, ens o servei afectat:

- **Conselleria de Salut:** la salut ha estat l'àmbit més afectat per reclamacions amb gran diferència, amb un total de 6 sol·licituds. D'aquestes, cal destacar que 4 reclamacions anaven dirigides a hospitals i centres de salut dependents d'IBSalut amb un problema recurrent: la manca d'atenció en català per part d'auxiliars administratius i fins i tot doctors.

Al primer dels casos, després d'haver sol·licitat un canvi de metge per poder rebre atenció en català, el ciutadà va patir a recepció diferents comentaris, primer qüestionant la decisió i finalment comentaris discriminatoris. L'Oficina va enviar un ofici que va ser contestat per part

del Director General d'IBSalut. Amb la resposta, l'organisme va lamentar l'incident i va explicar que ja s'ha traslladat un missatge per recordar al conjunt de personal sanitari i de gestió la importància de dispensar un tractament respectuós amb els drets lingüístics dels usuaris, una directriu que no s'ha limitat a l'hospital en que varen tenir lloc els fets controvertits, sinó que s'ha estès a la resta de centres sanitaris dependents d'IBSalut.

Pel que fa als casos restants, un feia referència a una resposta en castellà a un correu electrònic enviat en català al Registre de Voluntats Anticipades; un altra es tractava d'una reclamació d'ofici basada en una pregunta parlamentària referida a l'idioma d'atenció al Banc de Sang; un feia referència a comunicació d'un cas de vulneració de drets lingüístics per part del personal d'infermeria de l'Hospital Verge de la Salut; un altra parlava sobre la llengua de resposta del Servei d'atenció a l'usuari de l'Hospital Universitari de Son Espases; i el darrer es referia a la manca d'atenció telefònica automàtica en català a l'Hospital de Manacor. Tots aquests casos s'han resolt de forma satisfactòria amb respostes que identificaven l'error i exposaven el compromís d'emmenar-lo.

- **La Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat** ha estat la segona més afectada, si bé totes les reclamacions han estat relacionades amb la mobilitat i totes afectaren de forma directa o indirecta el servei de Transport de les Illes Balears (TIB). 3 d'aquestes es referiren a incompliments de la normativa lingüística a la retolació o pantalles informatives dels autobusos i trens, mentre que la restant feia referència a les locucions informatives. Tant el Consorci de Transports de Mallorca com Serveis Ferroviaris de Mallorca varen contestar els escrits afirmant que tan prest com han detectat els errors, els han corregit de forma immediata. També cal destacar que la reclamació sobre l'ordre d'aparició de les llengües a les pantalles informatives dels trens de Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM) ha rebut resposta per part d'aquesta entitat explicant que l'entitat treballa en la implantació d'un nou sistema d'informació a viatgers que substituirà progressivament la tecnologia actual. En el disseny i desenvolupament d'aquest nou entorn tecnològic es preveu incorporar els criteris lingüístics aplicables, inclosa la presència

prioritària de la llengua catalana en les informacions adreçades al públic, d'acord amb la normativa vigent.

- Finalment, trobam 5 conselleries o entitats públiques diferents que han estat objecte d'un expedient cadascuna:

-Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació: suggeriment anònim sobre l'enviament per part d'IBdigital d'un correu de comunicació inicial en castellà, vulnerant el Decret sobre l'ús de les llengües oficials a la CAIB. Si bé el responsable del servei va contestar, la resposta va ser breu i no del tot satisfactòria, ja que indicà que la plataforma sempre inicia les comunicacions en català, i que si ho va fer en castellà es tracta d'un cas excepcional. Malgrat això, ens informaren que prenen coneixement del suggeriment.

-Conselleria de Presidència, Coordinació de l'Acció de Govern i Cooperació Local: reclamació sobre la sol·licitud de traduir els documents al castellà per part del Registre de Voluntats anticipades. La directora General de Relacions Institucionals i Relacions amb el Parlament va contestar l'escrit de l'Oficina agraïnt la reclamació i afirmant que s'adoptaran les mesures oportunes per a permetre la presentació de documentació en català sense demanar una traducció al ciutadà.

-Conselleria d'Afers Socials: reclamació sobre les comunicacions en castellà per part de la Direcció General d'Atenció a la Dependència. Novament, si bé va haver contestació, aquesta no va ser massa esclaridora, ja que l'entitat afirmava que la DEHú actua només com a plataforma d'accés a les notificacions, i no té responsabilitat sobre els continguts, dels quals s'encarreguen les unitats gestores.

-Agència Tributària de les Illes Balears: reclamació relativa a la llengua de les màquines expenedores de torns de l'oficina de Palma, on l'entitat va explicar que la màquina es bilingüe, però la llengua que apareix per defecte es la darrera que ha estat triada, de forma que apareix el castellà o el català segons la preferència del darrer usuari.

-Fons de Garantia Agrària i Pesquera de les Illes Balears: reclamació referent a l'absència d'opció en català al sistema de gestió d'ajudes. L'organisme va explicar que tots els documents es tradueixen al català, però que les constants actualitzacions poden provocar que els canvis no

siguin visibles de forma immediata, i va afirmar que es revisaria el procediment per millorar-lo de cara a la campanya 2026.

2.2.2 Administració local

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha registrat 9 casos referents a l'administració local, repartits entre 5 reclamacions d'ofici, 3 reclamacions i 1 suggeriment. D'aquests casos, 4 estaven dirigits a ajuntaments, 4 a consells insulars, i el darrer a l'EMT. A més, un dels expedients va ser arxivat per manca de base jurídica, per tant finalment es tramitaren 8 escrits.

L'anàlisi particular de l'èxit de les sol·licituds que afecten l'administració local permet constatar que dels 8 oficis que va enviar l'Oficina, només 2 varen tenir resposta, i només una d'elles pot ser considerada una resposta satisfactòria a nivell de contingut. Els 6 expedients sense resposta es varen donar per tancats una vegada va transcórrer el termini de 10 dies des de l'enviament dels escrits de recordatori.

A continuació, el resum dels casos atesos en relació a l'administració local:

- Expedients amb resposta:
 - Ajuntament de Ses Salines: una reclamació sobre l'ordre de les llengües a la megafonia de la festa del Cavall a Ses Salines, on es varen fer diferents anuncis en el següent ordre: castellà-anglès-alemany-català, vulnerant la Llei de normalització lingüística. L'ajuntament va remetre una resposta amb la qual explicava que aquesta decisió no pretenia relegar el català, sinó que l'ordre va ser aquest per l'elevat volum de turistes que participen a les festes, ja que els missatges eren instruccions de seguretat i consideraren de gran importància que els estrangers assistents entenguessin els perills per evitar al màxim els riscos. Malgrat això, el consistori admet l'error i afirma que a futures celebracions s'observarà l'ordre legalment establert per a les comunicacions.
 - Consell Insular de Mallorca: reclamació d'ofici que denuncia que el panell informatiu de la Ma-30 apareix íntegrament en castellà. La resposta del Consell indica que els panells de la seva titularitat són exclusivament en llengua catalana per defecte, però que hi ha panells que són titularitat de la DGT, i demanà informació sobre la ubicació del panell per poder aprofundir sobre el cas. Atès a que es tracta d'una reclamació d'ofici, no disposam de més informació i no podem demanar al ciutadà afectat, i la

DGT no va contestar el nostre escrit, l'Oficina no pot dur a terme més gestions per esclarir els fets.

- Expedients sense resposta:

-Pel que fa als consells insulars, varen quedar sense resposta un suggeriment sobre la llengua de la pàgina web del Consell Insular de Formentera, una reclamació remesa al Consell Insular de Menorca sobre la llengua de la senyalització d'una rotonda al Port de Maó, i una altra reclamació sobre la llengua dels topònims a la xarxa d'autobusos públics d'Eivissa, remesa al consell insular de l'illa.

- Els expedients que han quedat sense resposta que afecten diferents Ajuntaments són els següents: reclamació d'ofici per la manca de català a les comunicacions via WhatsApp d'una escoleta d'estiu organitzada per l'Ajuntament d'Alcúdia i una altra referent a la prioritat del castellà a la nova senyalització vial instal·lada per l'Ajuntament de Campos. A més, s'ha d'afegir una reclamació d'ofici sobre un episodi de discriminació lingüística per part d'un treballador d'un autobús de l'EMT, que tampoc no va tenir resposta.

- Expedient arxivat: una reclamació d'ofici que denunciava una presumpta manca d'opció en català al volant d'empadronament expedit per l'Ajuntament de Palma, si bé va ser arxivat després de realitzar diferents gestions que confirmaren que els volants sempre s'emeten en format bilingüe.

2.2.3 Administració de l'Estat

L'any 2025, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha registrat 19 casos que afecten a l'Administració de l'Estat. Tots els expedients han arribat en forma de reclamacions, si bé 5 arribaren d'ofici i 14 a instància de part.

Quant a la gestió dels expedients, d'aquests 19 casos es varen arxivar 4 per manca de base jurídica. Dels 15 casos restants, es varen rebre 9 respostes i un expedient s'ha incorporat a l'exercici 2026 per a la seva resolució.

A continuació, un breu seguiment dels casos classificats per l'àmbit d'actuació de l'òrgan afectat:

- Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat: dins d'aquest àmbit, l'Oficina ha rebut 4 reclamacions, més concretament 3 dirigides a la Policia Nacional i una altra a la Guàrdia Civil.

3 dels casos guardaven relació amb la negativa d'atenció en català per part de diferents agents, mentre que un darrer feia referència a l'absència d'opció en català a l'hora de dur a terme el tràmit de cita prèvia per a renovar el DNI.

Si bé la majoria dels casos varen rebre una resposta on s'afirmava que es donarien instruccions als agents per a recordar la seva obligació de respectar els drets lingüístics dels ciutadans, un expedient que feia referència a un incident discriminatori que va tenir lloc a la Comissaria de la Policia Nacional del districte oest de Palma va quedar sense resposta.

- Ministeri de la Presidència, Justícia i Relacions amb les Corts: durant aquest període, l'Oficina ha rebut 4 reclamacions relatives a aquest ministeri.

La primera d'aquestes, referent a una presumpta fragmentació del català als portals web de l'AGE, va ser arxivada per manca de base jurídica després de dur a terme diferents gestions.

Una de les reclamacions restants denunciava que determinats documents no estan disponibles en català al Registre Electrònic de l'AGE, i que va ser contestat per l'Agència Estatal d'Administració Digital afirmant que es donaria trasllat al personal corresponent i es corregiria l'error.

Finalment, com que les 2 reclamacions que queden varen ser interposades pel mateix ciutadà, i ambdues anaven dirigides a actuacions consecutives d'un òrgan dins del mateix procediment, es varen tramitar conjuntament. Es tractava d'un cas complex, on el ciutadà denunciava que a un tràmit la Subdirecció General de Nacionalitat i Estat Civil, les comunicacions no es varen dur a terme en català, i que posteriorment l'organisme el va requerir la traducció d'un document al castellà i es va referir a la llengua catalana com a «mallorquí». Si bé l'òrgan va oferir una resposta, aquesta no va resultar del tot satisfactòria, ja que va consistir en negar la responsabilitat de part dels fets i es va limitar a afirmar que l'organisme faria arribar la reclamació als serveis competents.

- Direcció General de Trànsit: l'Oficina ha registrat 3 reclamacions referides a actuacions de la DGT, si bé una de elles estava més relacionada amb la Prefectura Provincial de Trànsit de Palma.

En qualsevol cas, uns dels expedients, que denunciava deficiències lingüístiques a l'aplicació «Mi DGT», va ser arxivat al considerar-se que no s'havia produït cap incompliment de la normativa lingüística.

Malaauradament, els dos casos restants, un relatiu a la manca de respostes en català per part del correu electrònic de la Prefectura de Trànsit de Palma, i l'altre de l'ús exclusiu del castellà a un radar instal·lat a Sineu, varen quedar sense resposta per part de la DGT.

- Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions: l'any 2025, l'Oficina ha gestionat 3 expedients referents a aquest ministeri, si bé 2 d'ells estaven més estretament relacionats amb l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

El primer dels expedients denunciava la impossibilitat d'accedir als continguts de la web de la TGSS en català, i si bé l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics va contactar la Tresoreria, l'organisme no va contestar l'ofici ni el recordatori.

El següent expedient, que denunciava vulneracions lingüístiques al tràmit d'obtenció de la Targeta Sanitària Europea sí que va rebre resposta, amb la qual el Ministeri lamentava la situació, recalcava el compromís amb els drets lingüístics de l'entitat i afirmava que prendria la queixa en consideració per a millorar el servei.

Finalment, l'altre expedient, que reclamava la manca de català al contestador d'un telèfon del Ministeri, va ser arxivat a causa de la manca de base jurídica per a la seva tramitació.

- Altres: els 5 expedients restants fan referència a diferents organismes:
 - Correus: reclamació d'ofici sobre la llengua a la web de correus que no va ser contestada per l'entitat
 - Registre de la Propietat: reclamació d'ofici sobre manca de gestions en català a la pàgina web del Registre. Aquest expedient va ser arxivat ja que es va comprovar la manca de base jurídica en tractar-se d'una web d'una empresa privada dedicada a diferents tràmits.

-Direcció General de Governança Pública del telèfon 060: manca d'atenció en català al servei d'informació telefònica. L'organisme va respondre explicant que el servei administratiu en qüestió està gestionat per diferents òrgans i es troba externalitzat respecte de les Illes Balears, si bé també va agrair la reclamació, ja que permet revirar i millorar els procediments per brindar una atenció òptima i modificar errors.

-Servei Públic d'Ocupació Estatal: reclamació que denunciava deficiències a la versió catalana de la web del SEPE. Si bé l'organisme no va contestar dins de cap dels dos terminis establerts i aquesta situació ja es va notificar al ciutadà, els serveis jurídics de l'entitat varen enviar una resposta que, tot i estar fora de termini, l'Oficina va acceptar i comunicar a l'interessat. Amb aquesta, l'òrgan explicava que la web no compta amb servei propi de traducció, sinó que utilitza una plataforma de traducció posada a disposició per la Secretaria General d'Administració Digital, i que segons el propi organisme reconeix, presenta limitacions en quant a la coherència i pot aparèixer de forma incompleta. A més, l'entitat lamenta aquesta situació i manifesta el seu compromís per millorar l'atenció, anunciant que ja ha traslladat la problemàtica als gestors del servei.

-Delegació de la AEAT a les Illes Balears: reclamació d'ofici que denuncia que la llengua de la retolació de la delegació de la AEAT a Palma apareix exclusivament en castellà. Es tracta de l'expedient que s'incorpora al període 2026 per a la seva tramitació.

2.2.4 Persones jurídiques de naturalesa privada

Els expedients que afecten persones jurídiques privades han estat la categoria individual més nombrosa de totes les registrades per l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics l'any 2025, amb 20 casos. Aquests s'han repartit entre 12 reclamacions d'ofici, 7 reclamacions a instància de part i 1 suggeriment.

Pel que fa a l'èxit de gestió dels casos, 8 expedients han rebut resposta, mentre que 12 han quedat tancats sense contestació per part de l'empresa afectada.

A continuació, el breu resum dels casos de l'àmbit privat classificats segons el sector al que pertanyen:

- Transport de passatgers: ha estat el sector més afectat amb 5 casos. Entre ells destaca la presència de 2 reclamacions que afecten Ryanair,

ambdues en relació amb la manca d'atenció en català per part de l'aerolínia, si bé el segon cas va estar acompanyat d'un episodi discriminatori més greu. El primer dels casos no ha rebut resposta, i el segon, tot i que ha quedat contestat, no podem considerar la resposta satisfactòria, ja que la companyia es va defensar explicant que després d'una revisió interna no existeix constància dels fets relatats, i que com que manca més informació no és possible conduir una investigació més profunda. Malgrat això, l'empresa afirma que es pren molt seriosament al·legacions com aquesta i demana més detalls per poder tancar el cas, detalls dels que malauradament l'Oficina no disposa ja que es tractava d'una reclamació d'ofici.

El següent cas va afectar el servei de Radio Taxi Inca, més concretament la manca d'una opció en català al missatge de veu del contestador automàtic de la companyia, una situació agreujada pel caràcter de servei públic del taxi. Desgraciadament, l'escrit de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics no ha rebut contestació per part de l'empresa que gestiona el servei.

Finalment, comptam amb 2 casos relacionats amb el transport marítim de passatgers. El primer guarda relació amb un incident que va tenir lloc amb l'empresa Baleària, on un ciutadà no va rebre atenció en català ja que al vaixell afirmaven que no hi havia ningú que el pogués entendre. L'expedient es va tancar amb una resposta de la naviliera on explica la impossibilitat d'investigar més a causa de la manca de informació addicional del cas, informació de la que novament no disposa l'Oficina ja que la reclamació es va interposar d'ofici. Tot i això, la contestació de l'empresa reflexa la seva voluntat de cooperar, ja que després de lamentar els fets, aquesta va reiterar el seu compromís amb el respecte a la diversitat i va anunciar que es va recordar a tot el personal la necessitat de respectar els drets lingüístics dels usuaris i de cercar una solució satisfactòria en cas de manca d'entendiment.

El darrer cas reclama que l'empresa Tramed, que a més té la seva seu a la Comunitat Valenciana, compta amb el català com a opció de contestació al seu número d'atenció a l'usuari, però una vegada tries l'opció, l'atenció es du a terme en castellà igualment. L'empresa no ha

oferit resposta als escrits de l'Oficina, de forma que l'expedient s'ha tancat sense contestació.

- Supermercats i alimentació: aquesta categoria ha estat objecte de 4 reclamacions diferents.

La cadena de supermercats Lidl ha rebut 2 reclamacions d'ofici diferents, si bé com que ambdues denunciaven la manca de retolació i altres elements en català als establiments Lidl, els dos expedients s'han gestionat de forma conjunta amb un escrit únic. Malauradament, el supermercat no ha donat resposta a l'escrit i ha quedat tancat sense contestació.

Un altre cas afectava un supermercat Eroski a Palma, on el ciutadà reclamava que una treballadora no el va voler atendre en català i va dispensar un tractament discriminatori. La contestació de la cooperativa afirma que la treballadora manifesta que mai no va ser desconsiderada amb el client i es tracta d'un error, però que en qualsevol cas es va procedir a recordar els treballadors la necessitat de respectar les llengües oficials seguint les indicacions donades per l'Oficina.

Finalment, la botiga d'alimentació mallorquina Agromart ha estat objecte d'una reclamació d'ofici a causa de la negativa d'una de les dependents d'atendre el client en català. L'empresa va remetre una contestació amb la qual, en primer lloc, reafirmaven el seu compromís amb la cultura i la llengua pròpia de les Illes Balears a causa del seu arrelament a Mallorca. A més, la companyia va posar en coneixement dels fets als treballadors com a recordatori de la necessitat d'oferir una atenció respectuosa i adequada als usos lingüístics dels clients.

- Plataformes «online»: dins d'aquesta categoria amb 3 expedients trobam casos que afecten diferents plataformes web. Dos dels casos, de caràcter molt similar son un suggeriment i una reclamació que denuncien que tant a Google Maps com a Viquipèdia, els noms dels municipis, ciutats i pobles de les Illes Balears apareixen en castellà en lloc d'utilitzar la denominació oficial en català. Malauradament, cap dels dos expedients han rebut resposta per part de les empreses responsables dels serveis objecte de reclamació.

El darrer cas té Amazon com a protagonista, ja que la plataforma no conté cap opció en català a la seva web i aplicacions, i si bé no existeix una norma autonòmica aplicable a aquesta companyia, l'Oficina va decidir redactar un escrit de suggeriment a aportant dades sobre el nombre de catalanoparlants en relació a altres llengües que sí que tenen representació a la plataforma per sol·licitar a l'empresa una possible addició de al llengua catalana. Atesa la manca de resposta de la multinacional, l'expedient ha quedat tancat sense contestació.

- Punts d'interès turístic: dins del sector turístic, trobam 2 casos relacionats amb espais turístics oberts al públic. En ambdós casos, tot i que s'aprecia una vulneració frontal dels drets lingüístics, l'Oficina ha decidit repetir la formula de l'escrit de suggeriment, ja que es tracta de dos espais que integren el patrimoni històric, cultural i natural de les Illes Balears i consideram d'especial rellevància la seva participació a la normalització i promoció de la llengua catalana.

En primer lloc, les Coves d'Artà varen ser objecte d'una reclamació, ja que tot i que es presta atenció en català, les visites guiades sempre es duen a terme en castellà, anglès, alemany i francès, de forma que l'Oficina va redactar un escrit demanant la implementació del català a les visites per proporcionar una millor experiència als visitants catalanoparlants. Desgraciadament, els responsables de les coves no han donat resposta als nostres suggeriments i l'expedient ha quedat tancat sense contestació.

Posteriorment, l'Oficina va rebre una reclamació d'Ofici que denunciava que el català havia desaparegut de la retolació i senyals dels Jardins d'Alfàbia, de forma que l'Oficina va remetre un escrit on demanava incorporar novament el català per a respectar el valor històric i cultural de l'indret. En aquest cas, la propietat dels jardins va contestar manifestant el seu compromís amb la cultura i la identitat mallorquina, i on explicava que recentment s'ha renovat la senyalització de manera que inclou el català, però que es possible que durant la substitució algunes zones haguin comptat amb una senyalització antiga exclusivament en castellà.

- Altres: finalment, aquesta categoria inclou 6 expedients més que no guarden cap relació temàtica entre ells:

- Benzinera a Ciutadella: reclamació tramitada a través de consum en que el ciutadà denuncia que a una benzinera va ser negat d'atenció en català. L'expedient ha quedat tancat després de la manca de resposta per part de la companyia responsable de l'estació.

-Eleva Balear: reclamació on el ciutadà denuncia que va cridar l'empresa de manteniment d'ascensors i l'operadora insistia en que havia de parlar castellà, ja que no l'entenia si ho feia en català. La companyia va oferir una resposta que va incloure una transcripció de la trucada controvertida, en la que sembla que l'operadora demanà parlar en castellà, però no aconsegueix escolar la petició de rebre atenció en català a causa del soroll de l'ambient. En qualsevol cas, l'empresa explica que ha adoptat diferents mesures, com el reforç de la formació en català i la millora de protocols interns, expressant a més la voluntat de mantenir comunicacions amb l'IEB en cas de necessitar assessorament en matèria de drets lingüístics.

-Notaria Enrique Cases Bergon: la notaria situada a Manacor va ser objecte d'una reclamació a causa d'un episodi discriminatori, on un treballador va negar el ciutadà el seu dret a formalitzar una escriptura pública en català, afegint que «si no el sembla bé, pot cercar una altra notaria». Com que la notaria no va contestar l'escrit original ni el recordatori, el l'expedient ha quedat tancat sense resposta.

-ING Bank: una reclamació d'ofici que explica que els serveis d'assistència telefònica del banc no atenen en llengua catalana ni ofereixen cap alternativa per als clients catalanoparlants. Malauradament, l'escrit no va rebre contestació per part de l'entitat i l'expedient s'ha tancat sense resposta.

-Clínica Rotger: reclamació d'ofici que explicava com una mare va dur al seu fill de 10 anys a urgències i la doctora li va dir «si parles en català no ens entendrem», sense oferir cap alternativa per que l'infant es pogués comunicar a la llengua que havia triat , fet que agreuja l'episodi. El centre mèdic ha contestat l'escrit explicant que s'ha traslladat la incidència als diferents equips i s'ha reforçat el missatge de la importància de un tracte respectuós amb les diferents llengües, i ha manifestat el compromís per una atenció de qualitat i sense tractaments discriminatoris.

-UTE Turismo Social: es tracta d'un cas curiós, ja que si bé es tracta d'una reclamació interposada per part d'un ciutadà contra la UTE Turismo Social (persona jurídica de naturalesa privada), aquesta presta un servei subvencionat per l'IMSERSO (integrat dins de l'Administració General de l'Estat), de forma que tot i que la reclamació i els escrits de l'Oficina varen anar dirigits a l'UTE, l'Institut de Majors i Serveis Socials va ser l'òrgan que finalment va contestar. El ciutadà denunciava que va cridar el servei d'atenció telefònica de la companyia i l'operador el va contestar dient que si volia rebre atenció, havia de parlar en castellà. Com ja s'ha anunciat, l'IMSERSO va contestar l'ofici enviat per l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics, i ho va fer amb una carta que explicava que ja s'havien posat en contacte amb l'UTE per esclarir els fets, que aquest episodi no reflecteix els estàndards d'atenció de l'empresa i que s'han pres diferents mesures internes per a garantir una atenció satisfactòria independentment de la llengua triada per l'usuari.

2.3 Altres activitats de l'Oficina

Més enllà de l'atenció a les diferents consultes, suggeriments i queixes, des de l'Oficina de Drets Lingüístics també s'han impulsat les següents accions:

Peticions al Ministeri de Justícia

Des del grup de treball de la campanya «La justícia, també en català» es va enviar una carta al secretari d'estat de justícia, el senyor Manuel Olmedo, per fer-li arribar les principals demandes de les institucions que formen part de la campanya. Aquestes demandes feien referència a desenvolupar millores tecnològiques en les aplicacions informàtiques perquè permetin produir documents en format bilingüe (català i castellà) i habilitar en les aplicacions l'opció de triar l'idioma del procediment i notificació, per obtenir indicadors d'usos lingüístics i monitorar-ne l'evolució.

Arran d'aquesta petició es va dur a terme una reunió amb la directora general per al Servei Públic de Justícia, Verónica Ollé Sesé, i es va iniciar una prova pilot conjunta per a la traducció al català de documents de citació per, una vegada introduïts en el programa informàtic del ministeri, puguin sortir en format bilingüe dels jutjats.

Nova edició del curs de Llenguatge jurídic català

El mes de gener de 2025 es va impartir una nova edició del curs de Llenguatge jurídic català, que tot i estar obert a la ciutadania en general, la majoria de l'alumnat eren treballadors de diferents administracions públiques de les Illes Balears.

Curs de català A2 per a la Fiscalia de les Illes Balears

Fruit de la col·laboració iniciada amb la Fiscalia de les Illes Balears, es va dur a terme un curs de català de nivell A2 per al seu personal. El curs va tenir una durada de 60 hores presencials i hi van participar un total de 24 alumnes.

Suport a la campanya per a la normalització d'antropònims

Es va donar suport al Gabinet d'Onomàstica de la UIB en la campanya de comunicació per normalitzar al català el nom i els llinatges. Per tal de reduir tràmits innecessaris, es van penjar al web les notes informatives de noms, noms compostos, hipocorístics i llinatges necessàries per a que els ciutadans poguessin tramitar-ne la normalització.

Normalització dels topònims de paratges

Arran d'una reunió amb la Gerència Regional del Cadastre per tal de conèixer el procediment intern de normalització dels topònims de paratges, es va iniciar un ambiciós projecte per a la normalització de més de 15.000 paratges de les Illes Balears en col·laboració amb l' Institut Cartogràfic i Geogràfic de les Illes Balears (ICGIB) i la UIB.

Informació lingüística per a les forces i cossos de seguretat de l'Estat

Es va dur a terme una reunió amb el cap superior de la Policia Nacional a les Illes Balears, José Luis Santafé, en la qual es van tractar diverses qüestions relacionades amb l'atenció a la ciutadania i els drets lingüístics. Arran de la reunió es va elaborar un material informatiu per a la benvinguda dels nous agents de la Policia Nacional a les Illes Balears que va presentar el cap superior a l'acte d'acollida dels nous agents. Per part de la Guàrdia Civil, es va intentar concertar una reunió i oferir el mateix material informatiu però la Comandància va declinar aquest oferiment.

Nova edició del curs de català inicial per a estudiants de graus sanitaris

Es va impartir un nou curs en línia de català inicial sanitari, seguint la publicació SALUT!, en la que hi participaren els alumnes de la Facultat de Medicina, i els de la Facultat d'Infermeria i Fisioteràpia.

Sensibilització lingüística entre els nous residents sanitaris a les Illes Balears

El 9 de juny de 2025 l'IEB va participar en la cerimònia de benvinguda a la Formació Sanitària Especialitzada de les Illes Balears dels nous especialistes interns residents de la convocatòria 2024-2025. Els residents procedien de les titulacions de medicina, infermeria, farmàcia, psicologia, radiofísica i química. Es va presentar davant dels 237 residents les llengües oficials de les Illes Balears i es va fer un resum dels principals drets lingüístics dels pacients que s'han de tenir en compte en l'atenció sanitària. Així mateix, es van oferir arguments per promoure l'ús i l'aprenentatge de la llengua catalana així com també per respectar la llengua utilitzada pel pacient, per afavorir la humanització i la qualitat en l'atenció sanitària.

Difusió dels cursos de català de l'IEB.

Difusió dels cursos semestrals de català que organitza i imparteix l'IEB així com també de les convocatòries oficials de proves de català organitzades per la Direcció General de Cultura.

— Informació sobre l'ODDL

Manteniment de la pàgina web, que conté indicacions per tramitar sol·licituds d'actuació davant l'Oficina i proporciona informació sobre drets lingüístics i documents de referència: oficinadretslinguistics.caib.cat

3. Conclusions

Les dades de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics de l'any 2025 revelen un pronunciat augment al nombre de casos atesos respecte de l'any 2024, de

forma que que l'activitat de l'Oficina, si bé encara menys intensa que a períodes anteriors, comença a acostar-se novament a les xifres assolides a 2023.

L'informe del període 2024 assenyalava diverses possibles causes de la dràstica reducció del nombre de casos, com la confusió generalitzada dels ciutadans pel funcionament de l'eina o la re-planificació dels recursos de l'Oficina. A dia d'avui, amb la perspectiva que aporta la possibilitat de comparar l'activitat de 2024 amb el període de 2025 trobam un nou factor clau: el nombre de reclamacions d'ofici. I es que l'any 2024 només 1 dels casos va ser instat d'ofici -davant els 24 de 2023-, mentre que l'any 2025 aquesta xifra va ser de 28, és a dir, el nombre de reclamacions d'ofici del període 2025 supera el nombre total de casos atesos l'any 2024. Aquest augment de la participació d'organitzacions com Plataforma per la Llengua a l'hora de trametre expedients d'ofici ha marcat la diferència per a recuperar l'activitat de l'Oficina.

En qualsevol cas, l'any passat ja anunciàvem que el descens de casos atesos no restava importància al extens debat social que existeix a les Illes Balears envers els drets lingüístics, i les dades d'enguany no fan més que ratificar aquesta afirmació. Malgrat això, el període 2025 ha marcat un gran canvi de tendència en relació a les llengües afectades per les reclamacions, ja que per primera vegada des de la creació de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics, cap d'aquestes ha fet referència a la llengua castellana. Aquest fet representa una incògnita, ja que si bé el català és i ha estat sempre la llengua més afectada amb clara diferència, sembla altament improbable que els elements que provocaven reclamacions relatives al castellà haguin desaparegut, així que tot pareix indicar que els ciutadans castellanoparlants no coneixen l'eina de l'Oficina o simplement decideixen no utilitzar-la. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics haurà d'estudiar ambdues hipòtesis per a cercar la causa darrera d'aquesta sobtada absència i poder desenvolupar plenament la seva tasca de defensar els drets lingüístics dels ciutadans.

Pel que fa al volum de sol·licituds d'actuació gestionades per l'Oficina, el sector públic continua presentant una activitat més intensa. Aquesta preeminència de les administracions no s'ha d'interpretar considerant que aquestes son les principals incomplidores dels drets lingüístics, sinó tenint en compte que els ciutadans gaudeixen d'un grau de conscienciació major quan els incidents son causats per ens públics i el nivell de respecte dels drets lingüístics que reclama el ciutadà de les administracions és molt més elevat.

El major nombre de sol·licituds que afecten organismes públics corresponen a òrgans integrats dins l'Administració General de l'Estat, fet que podria indicar que els ens estatals presenten més dificultats per integrar i respectar les normes relatives als drets lingüístics. Tot i això, cal destacar l'elevat volum de respostes rebudes per part de l'Administració General de l'Estat -9 respostes de 15 expedients tramitats-, el qual demostra un compromís general per part de les institucions de millorar el servei i adaptar-se a les disposicions legals dins d'aquesta matèria una vegada s'assabenten dels incompliments. És també digne de menció que el gruix principal d'irregularitats i insuficiències d'aquest bloc té com a denominador comú el component digital -pàgines web, correus electrònics i altres serveis en línia-, cosa que evidència que les dificultats de les que parlàvem anteriorment s'accentuen quan s'afegeix l'Internet a l'equació, de forma que podem arribar a la conclusió de que encara manca treballar i desenvolupar la vessant digital dels drets lingüístics.

Cal destacar que l'Institut d'Estudis Baleàrics, adscrit a la Conselleria de Turisme, Cultura i Esports, en les seves relacions amb l'Administració de l'Estat ha mantingut durant l'any 2025 un ferm compromís amb la defensa i la promoció dels drets lingüístics de la ciutadania, impulsant actuacions concretes en àmbits especialment rellevants per a la normalització de la llengua catalana.

Com abans s'ha exposat, destaca la participació activa en el grup de treball «La Justícia també en català», que té per objectiu fomentar l'ús del català dins l'Administració de justícia. Com a resultat d'aquesta col·laboració, s'ha posat en marxa una prova pilot per a la traducció de determinats documents judicials que, una vegada incorporats al sistema informàtic del Ministeri de la Presidència, Justícia i Relacions amb les Corts, permetrà que aquests puguin ser emesos en format bilingüe pels òrgans judicials.

Igualment, ha reforçat la seva cooperació amb la Fiscalia de les Illes Balears mitjançant l'organització d'un curs de nivell A2 de català adreçat al seu personal, una iniciativa orientada a millorar la capacitat lingüística dels empleats públics i a facilitar l'exercici efectiu dels drets lingüístics de la ciutadania.

En l'àmbit de la toponímia, la col·laboració institucional amb la Gerència Regional del Cadastre, dependent del Ministeri d'Hisenda, ha permès posar en marxa un ambiciós projecte de normalització de més de 15.000 topònims de les

Illes Balears, desenvolupat conjuntament amb l'Institut Cartogràfic i Geogràfic de les Illes Balears (ICGIB) i la Universitat de les Illes Balears.

També en l'àmbit de la seguretat pública, el Govern ha impulsat actuacions de sensibilització lingüística adreçades als cossos i forces de seguretat de l'Estat. En concret, es va elaborar material informatiu de benvinguda destinat als nous agents de la Policia Nacional incorporats a les Illes Balears, que fou presentat pel cap superior de Policia durant l'acte oficial d'acollida.

Aquest conjunt d'actuacions posa de manifest la capacitat del Govern de les Illes Balears per establir espais de cooperació amb administracions i institucions diverses, impulsar projectes innovadors de normalització lingüística i avançar de manera efectiva en la garantia dels drets lingüístics de la ciutadania en àmbits de gran transcendència social.

Pel que fa als expedients protagonitzats per òrgans dependents de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, els àmbits de la salut i els transports han dominat aquest grup acumulant 9 dels 15 casos examinats. Com a petita conclusió referent a aquesta categoria, probablement la més important de totes, si ja explicàvem que el ciutadà és més sensible als incompliments de drets lingüístics que duen a terme les administracions públiques en general, aquesta intensitat incrementa envers incompliments provocats per òrgans autonòmics, ja que el ciutadà els posiciona com a principals defensors de la llengua pròpia i espera el màxim nivell de respecte per part de les institucions autonòmiques.

Dins la darrera categoria d'administració pública, trobam els ens locals, òrgans els quals de forma molt sorprenent només han donat resposta a 2 dels 8 expedients. L'àmbit d'aquests ha estat molt variat, amb temàtiques com retolació i senyalització, transports o comunicacions de l'administració, entre d'altres. En aquest sentit, hem d'assenyalar que la manca d'interès per part d'ajuntaments i consells insulars és doblement decebedora, ja que d'una banda els ciutadans esperen un major respecte a la llengua pròpia per part del nivell institucional més proper a ells, i d'altra banda, s'espera que el compromís d'aquests ens per resoldre les situacions controvertides sigui també major. En qualsevol cas, s'han d'analitzar les causes d'aquest fenomen per aconseguir una major comunicació amb l'Administració Local i millorar l'efectivitat de la tasca de l'Oficina.

En relació amb les sol·licituds que afecten persones jurídiques de naturalesa privada, la ràtio de respostes ha resultat bastant satisfactòria amb quasi un 50% (8 respostes de 20 expedients). Si bé l'any 2024 es va gaudir d'un percentatge similar, s'ha de tenir en compte que només s'adreçaren 5 casos dins d'aquest àmbit, i que a períodes anteriors amb un volum de casos similars al 2025, les respostes d'entitats privades havien estat escasses, com es el cas de l'any 2023 amb només 3 expedients contestats de 22 possibles dins l'àmbit privat. De l'anàlisi dels casos resulta evident que la petita i mitjana empresa és més propensa a contestar, i dins d'aquest grup es destaca especialment el gran compromís pels drets lingüístic manifestat a les respostes d'empreses arrelades a les Illes Balears . D'altra banda, i com resulta evident, les empreses més grans i multinacionals s'han mostrar més reticents a l'hora de contestar els escrits de l'Oficina, fet que evidència que les eines existents per garantir el compliment dels drets lingüístics per part de les grans companyies són encara millorables.

Finalment, de l'anàlisi conjunt de l'èxit dels casos plantejats, si bé podem afirmar que el percentatge de resposta es positiu amb quasi un 60%, no s'ha d'obviar que aquesta estadística també implica que una part important dels casos acaben tancats sense resposta. En qualsevol cas, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics continuarà amb la seva activitat l'any 2026 mantenint el seu compromís per la llengua catalana i amb la motivació de millorar la situació dels drets lingüístics a les Illes Balears.