

L'empresa de seguretat ADT Alarmas exigeix a una clienta que parli en castellà per atendre-la

written by Redacció Unilateral | 20 de juliol de 2024

Plataforma per la Llengua denuncia que **l'empresa de seguretat ADT Alarmas s'ha negat en diverses ocasions a atendre una clienta que s'hi dirigia en català** i publica [un àudio](#) que acredita una d'aquestes negatives: «Quan decideixi parlar en castellà, atendrem la seva petició» li etziba la teleoperadora. L'organització en defensa del català lamenta que **l'atenció oral continuï sent una gran assignatura pendent pel que fa al respecte als drets lingüístics en l'àmbit del consum**, i demana a les administracions i les autoritats competents que garanteixin que tothom pugui ser atès en català, tant personalment com per via telefònica.

En aquest cas concret que l'entitat destapa, la víctima va intentar rebre les comunicacions d'ADT Alarmas en català i l'empresa s'hi va negar. La ciutadana va denunciar-ho a final del 2022 a Plataforma per la Llengua i a l'Agència Catalana de Consum, però durant aquest últim any i mig ha continuat rebent totes les comunicacions en castellà, i quan se n'ha queixat per via telefònica, **algunes de les teleoperadores s'han negat a atendre-la si ella s'hi expressava en català, i fins i tot l'han maltractada verbalment**. Finalment, aquest juny, la ciutadana ha pogut enregistrar una de les trucades, que és la que avui publica Plataforma per la Llengua.

En aquesta gravació, la teleoperadora li diu que no l'entén i que no té per què entendre-la si li parla en català. «No estem

obligats a atendre en català», li diu, i li explica que **«si vol parlar amb l'empresa, hi parlarà [en imperatiu] en castellà»**. Després de tornar a dir que no l'entén i que la clienta li retregui que el que necessita és justament «algú que m'entengui», la teleoperadora, en lloc de redirigir-la a una altra comercial catalanoparlant, li etziba el següent: **«Quan decideixi vostè parlar en castellà [amb la intencionalitat del verb decidir], atendrem la seva petició. Mentrestant, no la podem atendre. Bona tarda!»**.

La pràctica d'ADT Alarmas vulnera de manera flagrant la Llei 22/2010, del **Codi de consum de Catalunya**. Aquesta llei, en l'article 128-1, estableix que els consumidors tenen dret, d'acord amb el que estableixen l'Estatut d'Autonomia i la legislació aplicable en matèria lingüística, a **ser atesos oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin**. A més, les empreses també tenen una obligació més general d'assegurar que el dret d'adreçar-se en català sigui respectat: l'article 32 de la llei 1/1998, de Política Lingüística, diu que les empreses han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials.

Més de 200 queixes per discriminacions en l'atenció oral aquest 2024

Plataforma per la Llengua ja ha rebut més de 200 queixes aquest 2024 per discriminacions lingüístiques en l'atenció oral dels establiments privats, fet que demostra la gravetat de la situació. A més, cal tenir en compte que sovint l'obligació de parlar en castellà no es percep com a discriminació perquè canviar de llengua és una conducta encara massa normalitzada.

Per això, l'entitat celebra que l'Agència Catalana de Consum no només hagi triplicat les multes aquest 2023 per no complir amb els requisits lingüístics del Codi de consum, sinó que a més hagi començat a sancionar també les empreses que

específicament no garanteixen l'atenció oral en català. Plataforma per la Llengua ha treballat durant anys per aconseguir que s'augmentessin les inspeccions i les sancions, i és conscient que actuar en aquest àmbit és més complicat que no pas actuar en altres àmbits. Cal tenir en compte que, després d'una denúncia interposada per un ciutadà, l'inspector ha de verificar que l'empresa denunciada sigui capaç d'atendre en català i, per norma general, **quan l'inspector s'hi persona, les empreses fan mans i mànigues per acreditar que tenen empleats que ho poden fer.**

ADT Alarmas, un exemple més de gran empresa que és incapaç de respectar el dret dels clients de ser atesos en català

ADT Alarmas és l'empresa que domina el mercat nord-americà de les alarmes i ja ha entrat amb força al mercat europeu. Tanmateix, el seu volum de negoci sembla que no és suficient perquè l'empresa destini els recursos per atendre els consumidors catalanoparlants en la seva llengua. En aquest sector en concret, s'han fet avenços significatius i, per exemple, la marca líder, **Securitas Direct, ja redacta els contractes en català a petició del client, ha incorporat el català al web i també facilita, si el client ho demana, les xapes d'avís de les alarmes en català.** Tot i això, l'atenció telefònica en català de Securitas Direct també és molt deficitària.

Malauradament, el cas d'ADT Alarmas no és una excepció entre les grans empreses. Cada any, Plataforma per la Llengua rep **centenars de queixes de ciutadans que no han estat atesos en català per part de grans empreses de subministraments** (elèctriques, de gas i d'aigua, per exemple) i de serveis (telefonía i internet). Si bé la majoria coneixen la llei i despleguen estratègies perquè sembli que la compleixen, a la pràctica és paper mullat, i és molt habitual, per exemple, que quan el client hi truca li donin l'opció de ser atès en català, però després no hi hagi treballadors per atendre'l en català. Per tot plegat, Plataforma per la Llengua

reitera que cal que administracions i autoritats competents augmentin la pressió perquè tothom pugui ser atès en la seva llengua, tant personalment com per telèfon.