

# Informe **2016**



**A MESA** POLA  
NORMALIZACIÓN  
LINGÜÍSTICA

---

1. Introducción
  2. Tipos de queixas e pautas de traballo
  3. Resumo anual de queixas lingüísticas
    - 3.1 Total de queixas recibidas
    - 3.2 Total de queixas por meses
    - 3.3 A evolución das queixas por meses
    - 3.4 Total de queixas por motivo
    - 3.5 Total de queixas segundo as entidades implicadas
    - 3.6 Desagregación de queixas na administración
    - 3.7 Desagregación de queixas na empresa privada
  4. Conclusións
  5. Anexos: Sinopse dos rexistros do 2016
    - 5.1 Administracións e institucións públicas
      - 5.1.1 Administración xeral do Estado
      - 5.1.2 Administración autonómica galega
      - 5.1.3 Administración local
    - 5.2 Institucións privadas
    - 5.3 Empresas de telefonía
    - 5.4 Empresas de servizos
-

## *1. INTRODUCCIÓN*

---

A Liña do Galego é un servizo gratuíto ofrecido pola Mesa pola Normalización Lingüística dirixido a toda a poboación que atende consultas sobre dereitos lingüísticos e tramita queixas cara ás institucións, empresas etc, que os vulneran; así como parabéns para quen dea pasos para garantir o dereito a vivir en galego.

Moitas e moitos galegofalantes continúan a considerar normal a exclusión do seu idioma e iso é algo que queremos axudar a mudar, porque cando a poboación non é consciente dos seus dereitos, existe un déficit democrático que cómpre corrixir.

A idea de que hai dereitos lingüísticos en Galiza, tanto individuais como colectivos, non está asentada, canto máis nos territorios onde nin sequera teñen recoñecemento legal estes dereitos. Coa Liña do Galego quérese afortalar o obxectivo de dar cobertura e amparo ás persoas ás que se lles impide desenvolver a súa vida na lingua propia do país.

Cando unha persoa chama, escribe ou envía unha queixa a través da App, ábrese un expediente na base de datos ao que se lle asigna unha numeración para lle poder facer o seguimento. A Liña do Galego **garante a completa confidencialidade** das persoas que a utilicen, mais en ningún caso tramita queixas anónimas.

Alén de tramitarmos cada queixa ante as institucións, entidades ou empresas pertinentes, son a base de gran parte das denuncias públicas que facemos desde A Mesa. Así mesmo, as denuncias recibidas serviron para a elaboración en anos anteriores de informes e relatorios presentados a diversos organismos, entre os que destacaron o Consello de Dereitos Humanos da Organización das Nacións Unidas ou os respectivos comités de expertos do Consello de Europa para a Carta Europea das Linguas Rexionais ou Minorizadas ou o Convenio Marco das Minorías Nacionais.

As queixas presentadas neste informe son unha mínima parte das discriminacións e vulneracións de dereitos que acontecen todos os días e que en moitos dos ámbitos sinalados son sistemáticas.

Esta normalidade da exclusión do galego é mostra da consideración de inferioridade do galego e das persoas que o utilizan. Convértese a nosa lingua nun accesorio prescindíbel e obrígasenos literalmente a prescindir dela para acceder a servizos básicos.

Este informe pretende contribuír á eliminación deste prexuízo tan estendido e amparado pola propia administración (Xunta de Galiza, Administración xeral do Estado, ou Administración local). É alarmante que quen ten obriga de garantir o respecto dos dereitos lingüísticos da cidadanía encabece a lista de queixas, sendo non só cómplice destas actitudes senón promotora directa.

O galego é a lingua das galegas e galegos, temos dereitos e queremos vivir nela.

A continuación presentamos a memoria do 2016.

## ***2. TIPOS DE MENSAXES RECIBIDAS E PAUTAS DE TRABALLO***

---

### **Queixas:**

- Unha persoa traballadora dunha administración pública negouse a me atender en galego.
- Os sinais da estrada exclúen a lingua propia de Galiza.
- Estiven máis de dúas horas ao teléfono para conseguir que a miña compañía telefónica me atendese na miña lingua.
- A miña crianza non recibe as aulas en galego.
- Unha entidade emprega toponimia deturpada na súa documentación

...

Na Liña do Galego tramítanse as queixas da cidadanía ante as entidades afectadas, con total garantía de privacidade para os datos da persoa que denuncia.

Non se admiten denuncias anónimas, polo que pedimos que se faciliten os datos: nome e apelidos, teléfono móbil e/ou correo electrónico e enderezo postal (rúa, número, andar, código postal e localidade); a entidade que conculcou o dereitos lingüísticos e a localidade (ou enderezo web) onde ocorreron os feitos, e unha explicación o máis detallada posíbel dos feitos acontecidos.

### **Consultas:**

- Teño dereito a que unha persoa funcionaria da Administración do Estado me atenda en galego?
- Como podo galeguizar o meu apelido?
- Podo falar galego no meu traballo?

– A que administración me teño que dirixir para pór unha queixa pola vulneración dos meus dereitos lingüísticos?

– Existen modelos de contratos de alugueiro en galego?

...

Estas son algunhas das dúbidas sobre os dereitos lingüísticos que resolvemos desde A Mesa. É un servizo gratuíto aberto a toda a cidadanía, só cómpre enviar a consulta por correo electrónico, chamando por teléfono á Liña do Galego ou, grazas á novidade deste ano, enviando a queixa a través da App para IOS e Android que é de descarga gratuíta.

## Parabéns

-Estabelecementos con atención en galego.

– Entidades que apostan por esta lingua na súa publicidade ou na etiquetaxe dos seus produtos.

– Empresas que teñen a súa páxina web en galego.

Ademais de animarmos a que cada usuario ou usuarias lles envíe persoalmente os seus parabéns ás empresas, entidades e institucións que avanza no impulso á normalización da nosa lingua, a cidadanía pode facer uso da Liña do Galego para que desde a nosa asociación lles fagamos chegar as felicitacións da Mesa en representación das nosas máis de 4 000 socias e socios.

Para isto, só hai que contactar coa Liña indicando nome e apelidos, correo electrónico, teléfono, e enderezo postal así como o nome da entidade e o seu enderezo postal (rúa, número, andar, código postal e localidade) e cando é que esta emprega o galego (atención, publicidade, etiquetaxe, web, etc).

---

### 3. RESUMO ANUAL DOS REXISTROS DA LIÑA DO GALEGO

---

#### 3.1 Total de mensaxes recibidas

Durante o ano 2016 a Mesa pola Normalización Lingüística abriu un total de **339** expedientes de queixas (significativa subida respecto ao 2015, onde se rexistraron un total de 157), **24** consultas e **68** parabéns a través das chamadas, correos, e mensaxes a través da App recibidas na Liña do Galego.

Os datos que presenta o informe calcúlanse sempre tendo en conta o total de queixas e consultas sobre dereitos lingüísticos recibidas, tendo en conta que algunhas destas consultas non chegan a dar lugar a un expediente de queixa. Por tanto, a cifra de referencia no informe que presentamos será a do total de **431** comunicacións recibidas, a partir da cal se calcularon as porcentaxes do total.

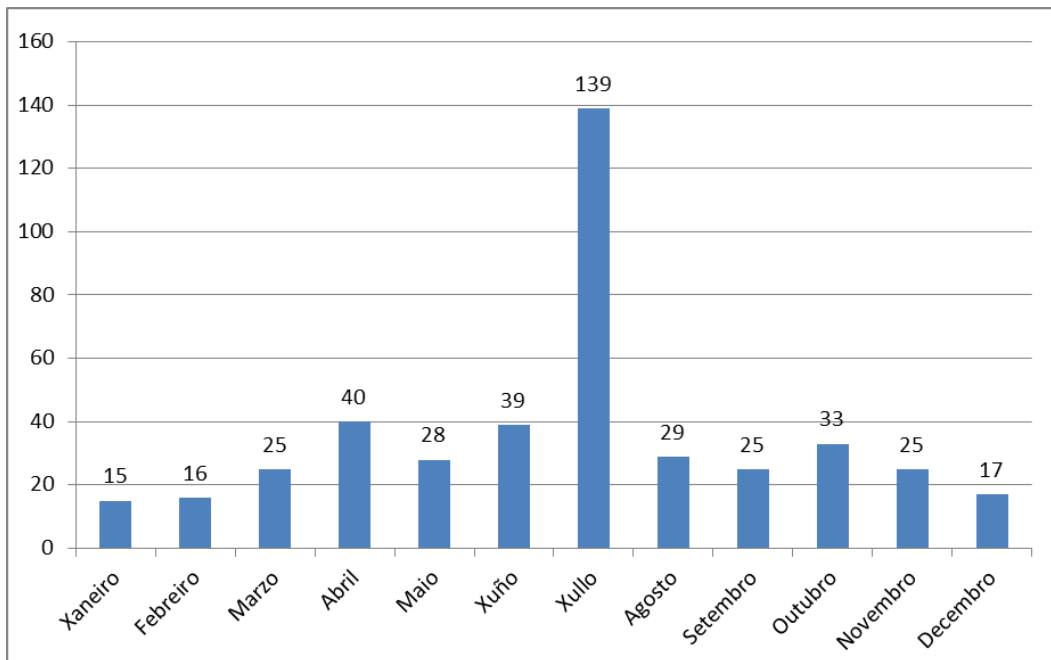
#### 3.2 Total de queixas por meses

Na táboa 2, podemos observar o número de queixas recibidas por mes, indicando aqueles meses onde os cidadáns fan menos ou máis queixas por vulneración de dereitos lingüísticos:

| MES      | NÚMERO DE REXISTROS | PORCENTAXE |
|----------|---------------------|------------|
| Xaneiro  | 15                  | 3%         |
| Febreiro | 16                  | 4%         |
| Marzo    | 25                  | 6%         |
| Abril    | 40                  | 9%         |
| Maio     | 28                  | 6%         |
| Xuño     | 39                  | 9%         |
| Xullo    | 139                 | 32%        |
| Agosto   | 29                  | 7%         |
| Setembro | 25                  | 6%         |
| Outubro  | 33                  | 8%         |
| Novembro | 25                  | 6%         |
| Decembro | 17                  | 4%         |

### 3.3 A evolución das queixas por mes

*Gráfica 1. Evolución das queixas por mes*



Se observamos o número de queixas mensuais, pódese ver que o mes de xullo é o mes no que se registrou un maior número de queixas (139), seguido de abril (40). Prestando atención á evolución durante o ano, obsérvanse un período de subidas e baixadas nos rexistros, oscilando desde os 15 en xaneiro ás 39 en xuño.

Obsérvase un período constante os seis primeiros meses do ano, onde o número mensual de rexistros se sitúa entre 15 e 39.

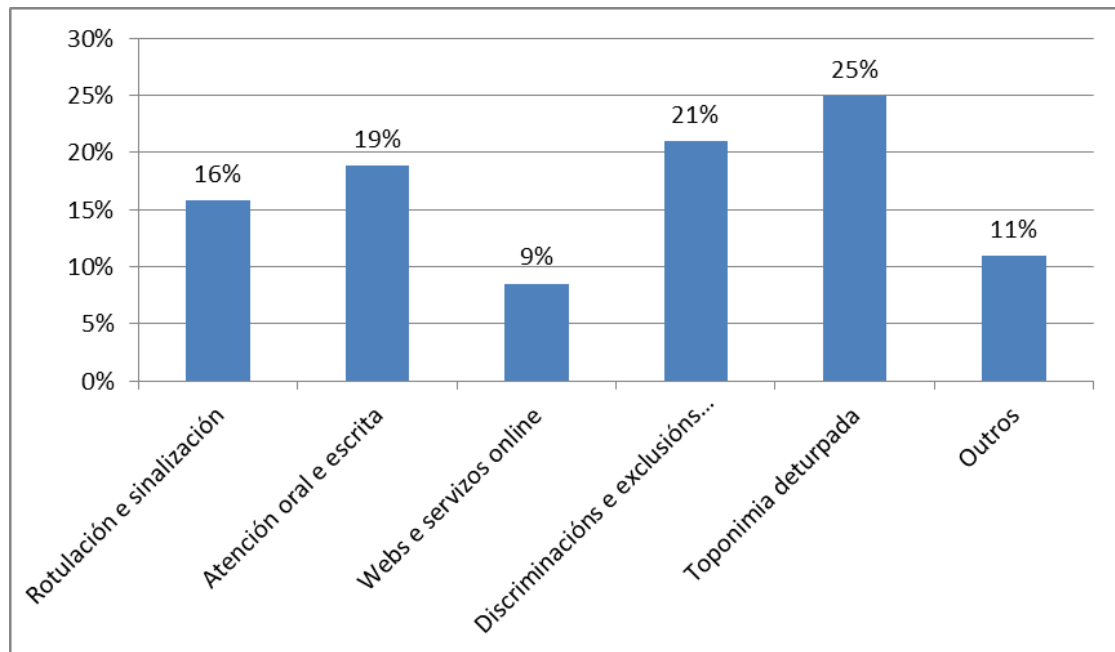
Este período vai seguido dun aumento excepcional xa que no mes de xullo se rexistraron 139 expedientes, a cifra máis alta de todo o ano. Cabe destacar que foi nese mes cando a a Mesa pola Normalización presentou e puxo en funcionamento a súa App para IOS e Android, a Liña do Galego.

A media anual de queixas recibidas é de 35,9.

### 3.4 Total de queixas por motivo

Cabe destacar que a gran maioría das queixas están motivadas pola ausencia de uso, discriminación e deturpación do galego en todos os ámbitos da vida pública e privada.

*Gráfica 2. Total das queixas segundo o motivo*



A maioría das queixas enviadas polos/as cidadáns/ás son no referente á toponimia deturpada (**25%**), denunciando o incumprimento da lexislación vixente en materia de normalización lingüística. A discriminación e exclusión do galego (**21%**), e a non atención ou negación, tanto oral como escrita, en galego (**19%**) son outras das máis numerosas queixas das que se fixo rexistro na Liña do Galego ao longo de 2016.

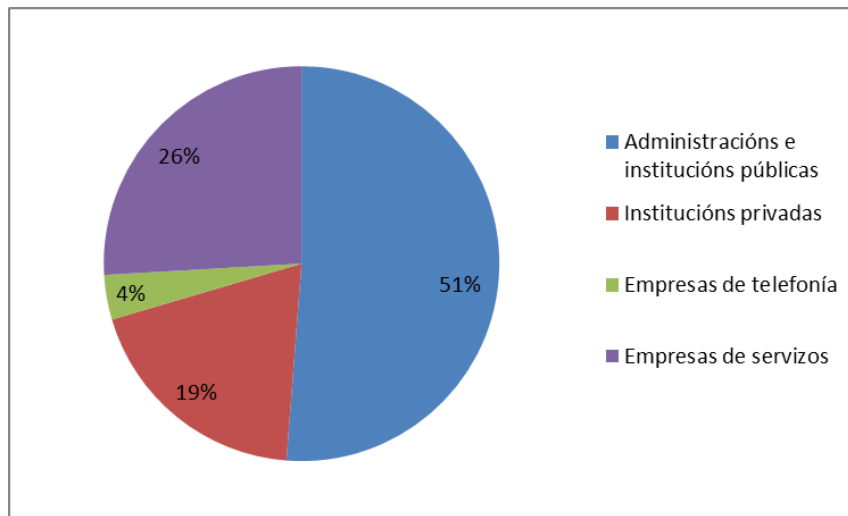
### **3.5 Total de queixas segundo as entidades implicadas**

O máis significativo da análise das queixas segundo as entidades que se vían implicadas é que máis da metade, un **51%**, das queixas, refírense á administración pública, tanto estatal como autonómica e local. Este dato móstranos que en xeral é no ámbito da administración onde o/a cidadán/á é máis consciente da existencia dunha normativa que ampara os seus dereitos lingüísticos, polo que tolera menos a súa vulneración.

Seguidamente atópanse empresas de servizos **26%** do total e as entidades privadas cun **19%**. As empresas de telefonía rexistraron neste 2016 un **4%** do total.



*Gráfica 3. Queixas segundo as entidades implicadas*

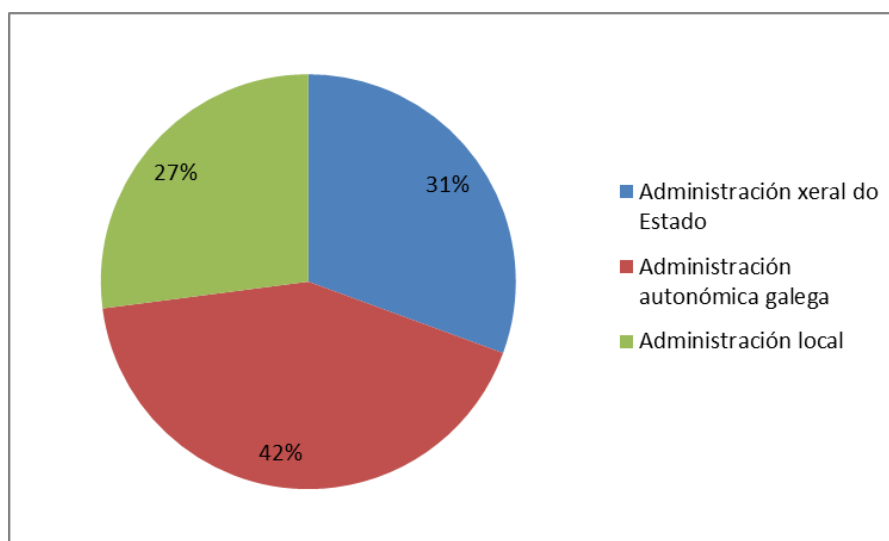


### **3.6 Desagregación das queixas na administración**

Nesta gráfica podemos observar como é na Administración autonómica na que recaen a meirande parte das queixas recibidas na Liña do Galego ao longo deste 2016, cun **42%** das queixas referidas á Administración. A Administración xeral do Estado e a local acadan un **31%** e un **27%** respectivamente.

Este dato é máis unha evidencia dos pasos atrás que o Goberno da Xunta está a dar nos últimos anos en relación ao impulso do uso do galego na administración e nos respecto aos dereitos lingüísticos da cidadanía.

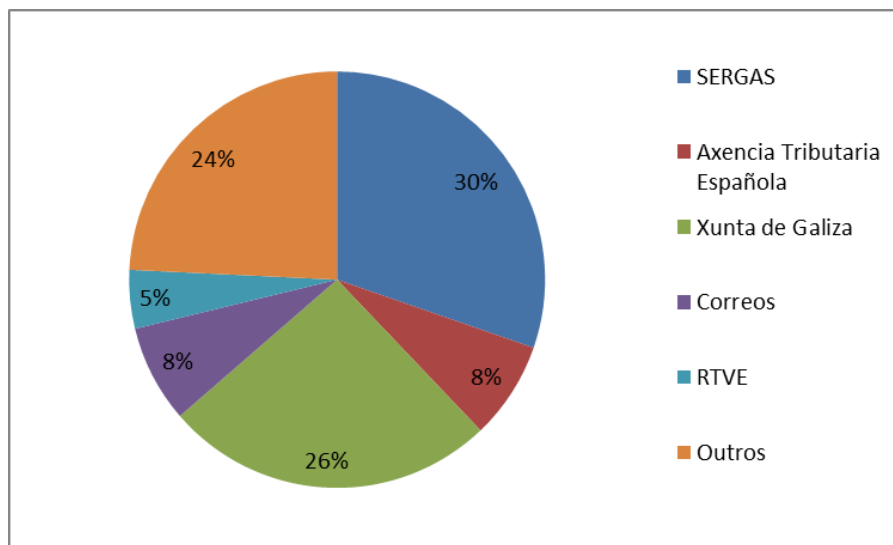
*Gráfica 4. Desagregación das queixas na administración*



A través desta gráfica podemos observar como entre as queixas dirixidas ao Servizo Galego de Saúde e á propia Xunta de Galiza, recollen máis do **50%** das queixas totais ás entidades e administracións públicas (**56%** entre ambas as dúas: 30% e 26% respectivamente).

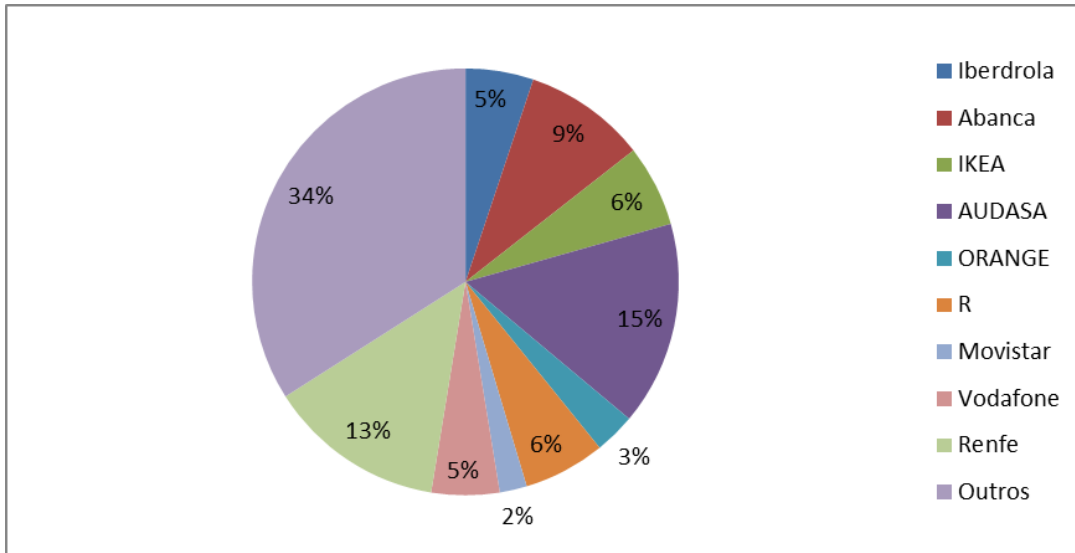
Correos e a Axencia Tributaria Española recibiron un **8%** do total e a RTVE un **5%**.

*Gráfica 5. Desagregación das queixas ás entidades e administracións públicas*



### **3.7 Desagregación de queixas ás empresas**

No tocante ás queixas dirixidas ás empresas englobamos a maior porcentaxe de queixas na opción “outros”, onde se aglutinan vulneracións de dereitos lingüísticos en bancos, supermercados, cadeas de televisión ou empresas aéreas, pasando tamén por comercios de moda, etc. Porén, individualizamos polo alto número de queixas recibidas os casos de AUDASA **15%**, seguidas de Renfe **13%**, Abanca **9%**, IKEA e a galega R cun **6%** respectivamente, Vodafone cun **5%** e Orange e Movistar cun **3%** e **2%**.



#### 4. CONCLUSIÓNS

---

##### a) **Conculcación do dereito a empregar o galego: *para evitar más dilaciones, mejor en castellano***

A negativa sistemática a ofrecer atención en galego vulnera gravemente o dereito ao uso da lingua propia. Na realidade a usuaria ou usuario vese obrigada/o de renunciar a utilizala cando nos diriximos á administración ou a empresas que prestan un servizo, nalgúns casos con coaccións evidentes por parte destas, que non satisfeitas con non ofertar a posibilidade de utilización da nosa lingua, permítense utilizar frases (que reproducimos pola súa frecuencia) como: “para evitar más dilaciones, mejor en castellano”; ou “o me habla en español o no le abro la barrera y se queda el coche dentro”, por non citar outros maltratos por reclamar atención en galego como obligar a que a propia usuaria ou usuario reelaborar un contrato só dispoñíbel en castelán, ou considerar a reclamación de procedementos en galego como obstrución.

##### b) **A administración pública cómplice dos ataques contra o galego**

Resalta neste caso a Administración autonómica con funcións e competencias para garantir estes dereitos e que non só abdica da súa responsabilidade senón que é a

primeira en incumprir as súas propias normas en relación ao galego. Cun compromiso claro da Xunta de Galiza a situación sería diferente como mostran a cantidade de servizos que teñen e ofertan atención e información en castelán, catalán e euskera, desprezando a existencia da lingua galega. Sobra explicar que a sensibilidade dos gobernos vasco e catalán cara ás súas linguas é diferente á do galego e como iso se traslada á actividade empresarial.

Con todo, son especialmente graves as vulneracións da Administración do Estado que chega a non recoñecer a existencia de máis linguas que o español, incluso na toponimia, vulnerando a lexislación. Exemplos claros son a inexistencia de formularios ou posibilidade de atención telefónica en galego en organismos públicos como na Axencia Tributaria ou na Seguridade Social, ao que se engade a castelanización sistemática dos nomes en empresas como RTVE e RENFE, ou comportamentos atentatorios contra a dignidade das persoas galegofalantes por parte da Garda Civil ou a Policía dependentes do Ministerio do Interior.

Esta actitude dos poderes públicos ampara e anima os comportamentos contra o galego de entidades privadas ante as que as consumidoras e os consumidores fican absolutamente desprotexidos.

### **c) Incumprimento de acordos nacionais, estatais e internacionais: 500 normas amparan o castelán. As poucas a favor do galego non se aplican**

O galego conta con certo amparo legal tanto na lexislación e nos acordos internacionais (como a Carta Europea das Linguas Rexionais ou Minorizadas ou a Declaración Universal de Dereitos Lingüísticos), como nos nacionais: o propio Estatuto de autonomía, a Lei de normalización lingüística ou o Plan Xeral de Normalización da Lingua Galega, ratificados por todos os partidos con representación parlamentaria en Galiza, así como o compromiso feito público por todos os partidos con importante representación municipal no país na Declaración de Unidade a prol da Lingua Galega, promovida pola Mesa e asinada o 15 de xullo de 2015.

Porén, día a día constatamos o incumprimento do contido da lexislación e dos acordos democráticos que protexen a nosa lingua. As escasas disposicións que amparan o galego non se cumpren e vulnéranse con total impunidade, o que contrasta co cumprimento rigoroso das 500 disposicións que obrigan ao uso do

español, nalgún caso mesmo contra outras linguas oficiais. Evidentemente a igualdade das linguas tan proclamada non é real se a posibilidade de uso destas linguas non ten iguais dereitos e iguais deberes.

A vulneración de dereitos lingüísticos é a vulneración dun dereito fundamental e aínda en maior grao se lle engadimos a coacción, e polo tanto degrada o desenvolvemento dunha sociedade democrática con consecuencias tamén na vida económica.

Recentemente a Mesa presentaba unha campaña conxunta coa CIG do sector dos Centros de Chamadas, onde evidenciaba o cerre, deslocalización e despedimentos nestes centros en Galiza nun sector onde o simples feito de garantir a opción de galego para as e os usuarios contribuiría a manter emprego e crear como mínimo 2 000 empregos ao ano, nun sector en crecemento tanto en facturación como en capacidade de creación de emprego, mais no que non só se lle nega o dereito a utilizar a súa lingua con normalidade ao persoal, senón que existen indicacións claras para non utilizalo nin sequera se a clienta ou cliente o demanda.

#### **d) Romper a normalidade e impunidade da exclusión do galego: denunciar, reclamar, actuar**

Tal e como sinalabamos ao comezo, os casos de vulneracións de dereitos lingüísticos recollidos en anos anteriores foron engadidos ao informe presentado pola Mesa xunto con outras organizacións do Estado que forman a parte da Rede Europea para a Igualdade das Linguas ante o Consello de Dereitos Humanos da ONU para a súa toma en consideración na revisión periódica universal no Estado español.

É necesario dar a coñecer a discriminación lingüísticas que sufrimos as persoas que lexitimamente queremos vivir en Galiza e en galego, e é necesario facelo dentro e fóra das nosas fronteiras.

Padecemos unha situación que no ámbito do ensino non garante a capacidade comunicativa en galego ao alumnado, e fóra del foméntase o uso do galego só no ámbito privado, sen que sexa posíbel unha utilización normal, como a de calquera outra lingua no seu territorio, máis alá dese ámbito e concretamente nas relacións coa administracións e empresas privadas, en moitos casos imprescindíbeis para satisfacer necesidades elementais.

Os informes da Mesa sobre o cumprimento da Carta Europea das Linguas Rexionais e Minorizadas ou sobre o Plan Xeral de Normalización da Lingua Galega, tantas veces sinalado como punto de referencia e de partida de calquera política que aspire a situar o galego no espazo que lle corresponde, teñen posto de relevo as graves discriminacións ás que está sometido o galego.

Acabar con este estado de normalidade das agresións lingüísticas está na nosa man. Cómpre visibilizar a realidade, denunciar quen nos nega a posibilidade de utilizar a nosa lingua no noso propio país, como primeiro paso para reclamar que o dereito a utilizarmos o galego sexa plenamente respectado dándonos sempre esa opción.

Ante a ausencia de accións específicas da administración pública para que o galego estea presente cómpre unha maior activación da sociedade civil na reposición e normalización da lingua galega. En primeiro lugar, esixindo dos diferentes gobernos que cumpran cos seus compromisos cara ao galego, actuando directamente para combater casos como os sinalados. En segundo lugar, dirixímonos directamente por diferentes vías (redes sociais, correo electrónico, postal, teléfono) ás empresas para que muden a actitude e facer ver que somos moitas as persoas que reclamamos visibilidade e espazos de uso para o galego.

## 5. Anexos: Sinopse dos rexistros do 2016

---

### 5.1 Administracións e institucións públicas

#### 5.1.1 Administración xeral do Estado

|                               |  |                    |
|-------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>7/2016Q | <b>Entidade implicada:</b> ICAC-<br>Ministerio de Economía | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos:</b>                | Uso de toponimia deturpada (*La Coruña).                   |                    |

|                               |   |                           |
|-------------------------------|---|---------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>9/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Ministerio de Fomento   | <b>Localidade:</b><br>Tui |
| <b>Feitos:</b>                | Toponimia deturpada na estrada N-550, Km 130. (*Tuy). |                           |

|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>13/2016Q | <b>Entidade Implicada:</b><br>UNED   | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | A unha petición dun alumno contéstanlle dicindo que os escritos e exames teñen que ser en español. |                    |

|                                |  |                                |
|--------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>15/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Axencia Tributaria Española              | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos:</b>                 | A locución automática da ATE só está dispoñible en castelán e catalán. |                                |

|                                |  |                               |
|--------------------------------|--|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>17/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>RTVE   | <b>Localidade:</b><br>Ourense |
| <b>Feitos:</b>                 | Deturpación toponímica no programa "Saber y Ganar" de La 2. (*Ginzo de Limia). |                               |

|                                |   |                                  |
|--------------------------------|---|----------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>18/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>RTVE  | <b>Localidade:</b><br>Pontevedra |
| <b>Feitos:</b>                 | Deturpación toponímica no programa "Saber y Ganar" de La 2. (*Ginzo de Limia).. |                                  |

|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>25/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>UNED   | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Alumno presenta TFG en galego e a profesora dille que ten facelo en español. |                    |

|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>27/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Policía Nacional   | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Sobre cego para a tramitación DI só en castelán e toponimia deturpada no sistema informático de renovación e expedición. |                    |

|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>31/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Correos  | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Cambiaron o departamento de Nóminas a Asturias e obrigan aos/ás traballadores/as a empregaren o español. |                    |

|                                |                                       |  |
|--------------------------------|---------------------------------------|--|
| <b>Expediente:</b><br>56/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Correos | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                  | Envía facturas só en castelán.        |  |

|                                |   |                    |
|--------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>66/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>RTVE                              | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Uso de toponimia deturpada no programa Masterchef (*La Coruña). |                    |

|                                |  |  |
|--------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>67/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Correos  | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                  | Non envían as comunicacións en galego. |  |

|                                |   |                    |
|--------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>78/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Axencia Tributaria Española | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Non hai versión en galego do programa PADRE.              |                    |

|                                |   |                    |
|--------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>81/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Axencia Tributaria Española                       | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Non é posíbel facer a declaración do IRPF en galego a través do programa PADRE. |                    |

|                                |   |                    |
|--------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>82/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Axencia Tributaria Española | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | O programa PADRE non usa o galego.                        |                    |



|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>84/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Ministerio de Economía, Industria y Competitividad | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Non admite o galego na solicitude de axudas para contratación de tecnólogos.     |                    |

|                                |   |                    |
|--------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>86/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>RTVE  | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | No programa Masterchef empregan o topónimo A Coruña deturpado (*La Coruña). |                    |

|                                |   |                    |
|--------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>93/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Axencia Tributaria Española | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Non facilitan o modelo 30 en galego.                      |                    |

|                                |   |                              |
|--------------------------------|---|------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>94/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Instituto Nacional de Seguridade Social                                     | <b>Localidade:</b><br>Baiona |
| <b>Feitos</b>                  | No centro de atención do Instituto de Seguridade Social non teñen, carteis, documentación etc, en galego. |                              |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>100/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Instituto Nacional de Seguridade Social. | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Na web non se poden tramitar solicitudes en galego.                    |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>107/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Axencia Tributaria Española   | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                   | No servizo telefónico de axuda da declaración da renda non atenden en galego a pesar de ofrecer esa opción. |                    |

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| <b>Expediente:</b><br>120/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Ministerio de Economía, Industria e Competitividad                              | <b>Localidade:</b><br>Vilagarcía de Arousa |
| <b>Feitos</b>                   | Unha empresa dependente do Ministerio de Industria non atende en galego unha consulta sobre problemas co TDT. |  |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>124/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Correos                       | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Contestaron a unha reclamación feita en galego en castelán. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>129/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Fundación Estatal para Formación no Emprego | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Uso do topónimo deturpado (*La Coruña).                                   |                    |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>144/2016Q | <b>Entidade Implicada:</b><br>UNED   | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                   | No centro asociado á UNED realizou unha dúbida en galego e responderonlle: "En primer lugar, me hablas en castellano". |                    |

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| <b>Expediente:</b><br>152/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Ministerio de Agricultura e Pesca, Alimentación e Medioambiente | <b>Localidade:</b><br>Vilanova de Lourenzá |
| <b>Feitos</b>                   | Toponimia deturpada nun cartel de camiños naturais *Lorenzana.                                |  |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>167/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Instituto Nacional de Seguridade Social  | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | Na oficina da Seguridade Social de Galeras o galego non está presente. |  |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>240/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Policía Nacional                                     | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | Hai un par de sinalizacións bilingües, co galego debaixo. O resto todo en español. |  |

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| <b>Expediente:</b><br>259/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Ministerio de Economía, Industria e Competitividade   | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | Vulneración dos dereitos lingüísticos ao excluílos dun proceso por presentar documentación en galego e non ter dereito a modificalos. |  |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>300/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Correos        | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | Non usan o galego nos novos paneis dixitais. |  |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>338/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Correos  | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | Oficina de Correos do Franco abriu a súa oficina ao peregrino con sinais só en español e inglés. |  |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>438/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Correos                | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | As cartas que chegan de correos só están en español. |  |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>439/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Correos                | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | As cartas que chegan de Correos só están en español. |  |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>461/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Axencia Tributaria Española | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Facenda impide facer unha reclamación en galego.          |                    |

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| <b>Expediente:</b><br>463/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Ministerio de Facenda e Administracións Públicas  | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | Ao darse de alta nun servizo de notificacións electrónicas a información que envían está unicamente en español. Na súa web pódese tramitar en galego. |  |

### 5.1.2 Administración autonómica galega

|                                |   |                   |
|--------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>11/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Xunta de Galiza                                   | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Dicionario visual da Xunta (portal educativo) ten parte que non está en galego. |                   |

|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>23/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Xunta de Galiza                        | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Orde da Consellaría de Medio Rural con erros (DOG 247 do 29/12/2015) |                    |

|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>24/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Xunta de Galiza                                      | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Cursou galego en 3º de BUP e COU, mais non lle deixan validar galego como Celga 4. |                    |

|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>32/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Consellaría de Política Social | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Os novos impresos só están en español.                       |                    |

|                                |   |                   |
|--------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>47/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Xunta de Galiza   | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Uso da toponimia deturpada. Cargo no banco pon Orde a favor de: Deputación de *La Coruña. |                   |

|                                |   |                   |
|--------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>49/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Sergas                              | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Nas contratacións/ oposicións do Sergas o galego só é testemuñal. |                   |

|                                |   |                   |
|--------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>58/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Axencia Galega de Desenvolvemento Rural   | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Na convocatoria do programa Leader 2014-2020 en varias xuntanzas de Agader explicouse que non se pode valorar o uso do galego para respectar o principio de oportunidade e libre competencia. |                   |

|                                |  |                   |
|--------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>63/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS   | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Nas oposicións (punto 8) di que en caso de dúbida prevalece a opción en español. |                   |

|                                |   |                   |
|--------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>64/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Xunta de Galiza             | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Programas só en español nos ordenadores do funcionariado. |                   |

|                                |  |                   |
|--------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>69/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS                                 | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Programa xestión interna só en español, o mesmo acontece cos cursos. |                   |

|                                |   |                              |
|--------------------------------|---|------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>71/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Consellaría de Política Social          | <b>Localidade:</b><br>Ferrol |
| <b>Feitos</b>                  | Na residencia de maiores de Caranza a dirección só emprega o español. |                              |

|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>73/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>INEGA/ Xunta de Galiza | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Un programa informático en Español.                  |                    |

|                                |  |                   |
|--------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>74/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Xunta de Galiza                                      | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Na convocatoria de bolsas de Biblioteconomía da Xunta o galego non é un requisito. |                   |

|                                |  |                                |
|--------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>80/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Universidade da Coruña | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                  | Uso do topónimo deturpado *La Coruña.                |                                |

|                                |   |                   |
|--------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>92/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Xunta de Galiza | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Programa informático unicamente en castelán.  |                   |

|                                 |  |                   |
|---------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>100/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>INEGA/ Xunta de Galiza                               | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Non se pode obter información sobre certificados enerxéticos na súa web en galego. |                   |

|                                 |   |                   |
|---------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>110/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Diario Oficial de Galiza  | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | No BOE pódense consultar textos consolidados e leis galegas- O DOG non ofrece esa opción en galego. |                   |

|                                 |   |                   |
|---------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>114/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Xunta de Galiza   | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Un axente forestal quéixase de que nas denuncias nas que se pon Galiza o xefe non as tramita. |                   |

|                                 |   |                   |
|---------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>116/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Xunta de Galiza                                   | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Deturpación de toponimia. Na admisión dos campamentos da Xunta aparece *ORENSE. |                   |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>121/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS   | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Na convocatoria de oposicións nas instrucións do exame afirmase que prevalecerá a versión en castelán. |                    |

|                                 |   |                   |
|---------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>123/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Administración de Xustiza                             | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Tanto na documentación como oralmente empregan a tradución do seu nome en castelán. |                   |

|                                 |   |                   |
|---------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>127/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Escola Galega de Administración Pública             | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Nunhas xornadas da EGAP, nin unha soa palabra en galego. Nunca fan uso do galego. |                   |

|                                 |  |                   |
|---------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>135/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Instituto Galego de Consumo                                    | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | O Instituto Galego de Consumo envía unha resolución en castelán dunha reclamación en galego. |                   |

|                                 |   |                   |
|---------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>137/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Consellaría de Benestar   | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | A mensaxe que lle envían para avisar que lle aboaron os 100 euros da tarxeta de benvida está en castelán. |                   |

|                                 |  |                                 |
|---------------------------------|--|---------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>138/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Consellaría de Educación                             | <b>Localidade</b><br>Pontevedra |
| <b>Feitos</b>                   | Unha funcionaria de Persoal de Secundaria de Pontevedra negouse a falar en galego. |                                 |

|                                 |  |                   |
|---------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>148/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>USC/ Xunta de Galiza | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Nerta só en castelán.                              |                   |

|                                 |   |                            |
|---------------------------------|---|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>171/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS  | <b>Localidade</b><br>Lalín |
| <b>Feitos</b>                   | A empresa que presta servizo ao SERGAS desde 061 envía un correo informando do cambio de protocolo só en español. |                            |

|                                 |  |                                 |
|---------------------------------|--|---------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>179/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Consellaría de Educación/IES Santa Irene | <b>Localidade</b><br>Pontevedra |
| <b>Feitos</b>                   | O IES Santa Irene exclúe o galego da súa rotulación.                   |                                 |

|                                 |  |                              |
|---------------------------------|--|------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>185/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Consellaría de Educación/IES Vilar Ponte | <b>Localidade</b><br>Viveiro |
| <b>Feitos</b>                   | O contestador do IES Vilar Ponte, en Viveiro, está en castelán.        |                              |

|                                 |  |                           |
|---------------------------------|--|---------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>187/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Consellaría de Educación       | <b>Localidade</b><br>Lugo |
| <b>Feitos</b>                   | Nun centro público non se emprega o galego nin nas cancións. |                           |

|                                 |   |                           |
|---------------------------------|---|---------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>188/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS  | <b>Localidade</b><br>Lugo |
| <b>Feitos</b>                   | A pesar de pedir ser atendida en galego o persoal sanitario aténdea en español. |                           |

|                                 |  |                               |
|---------------------------------|--|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>190/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Consellaría de Educación   | <b>Localidade</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                   | Pola influencia do Decreto do plurilingüismo na educación infantil a súa filla deixou de falar galego. |                               |

|                                 |   |                           |
|---------------------------------|---|---------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>213/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS/ Hospital Lucus Augusti              | <b>Localidade</b><br>Lugo |
| <b>Feitos</b>                   | Enquisa de calidade do servizo durante o ingreso hospitalario en español. |                           |

|                                 |                                       |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>215/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS  | <b>Localidade</b><br>Pontevedra |
| <b>Feitos</b>                   | Todos os carteis médicos en castelán. |                                 |

|                                 |  |                               |
|---------------------------------|--|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>231/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS   | <b>Localidade</b><br>O Salnés |
| <b>Feitos</b>                   | Na entrada das urxencias do hospital do Salnés os carteis están só en español. |                               |

|                                 |  |   |
|---------------------------------|--|---|
| <b>Expediente:</b><br>233/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>USC                                | <b>Localidade</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | Cartaz de entrada da cafetería facultade de Medicina en español. |   |



|                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Expediente:</b><br>272/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS  | <b>Localidade</b><br>Cambados               |
| <b>Feitos</b>                   | Nas urxencias do hospital do Salnés os carteis están só en español.                           |   |
| <b>Expediente:</b><br>273/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>USC   | <b>Localidade</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | O cartaz que está na entrada da cafetería da facultade de Medicina está en castelán.          |   |
| <b>Expediente:</b><br>325/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Xefatura Provincial de Tráfico de Ourense                       | <b>Localidade</b><br>Ourense                |
| <b>Feitos</b>                   | Non permiten facer o exame de conducir noutra lingua que non sexa o castelán.                 |   |
| <b>Expediente:</b><br>326/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS  | <b>Localidade</b><br>A Ponte                |
| <b>Feitos</b>                   | Atención telefónica e presencial está en castelán, ao igual que a información nos taboleiros. |   |
| <b>Expediente:</b><br>339/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS, Hospital Álvaro Cunqueiro                               | <b>Localidade</b><br>Vigo                   |
| <b>Feitos</b>                   | Cartelería non fixa unicamente en castelán. A fixa que está en galego contén erros.           |   |
| <b>Expediente:</b><br>340/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Presidencia, Xunta de Galiza                                    | <b>Localidade</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | O perfil oficial do presidente da Xunta chía en español.                                      |   |
| <b>Expediente:</b><br>342/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Mesa Electoral Galega   | <b>Localidade</b><br>Valga                  |
| <b>Feitos</b>                   | Uso de toponimia deturpada nos sobres electorais(*Puentevalga).                               |   |

|                                 |  |                               |
|---------------------------------|--|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>343/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS                                       | <b>Localidade</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                   | Ambulatorios Os Mallos. A cartelería non fixa está unicamente en castelán. |                               |

|                                 |   |                               |
|---------------------------------|---|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>344/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Oficina de atención ao consumidor | <b>Localidade</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                   | Atención en castelán pese a dirixirse ao persoal en galego.     |                               |

|                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Expediente:</b><br>346/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Consellaría de Sanidade           | <b>Localidade</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | Xornada de biotética, organizada pola Consellaría, en castelán. |   |

|                                 |  |   |
|---------------------------------|--|---|
| <b>Expediente:</b><br>405/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>CHUS       | <b>Localidade</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | O menú dos pacientes está só en español. |   |

|                                 |  |                   |
|---------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>411/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Consellaría de Educación                     | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | O papel para recoller os datos do transporte escolar continúa en castelán. |                   |

|                                 |   |                           |
|---------------------------------|---|---------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>415/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Consellaría de Educación  | <b>Localidade</b><br>Lugo |
| <b>Feitos</b>                   | A Delegación de Lugo emprega o castelán (con erros ortográficos) na comunicación cos centros. |                           |

|                                 |   |                                      |
|---------------------------------|---|--------------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>418/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Xunta de Galiza                                 | <b>Localidade</b><br>Vilar de Santos |
| <b>Feitos</b>                   | Na páxina da Xunta aparecen erros sintácticos na colocación do pronome átono. |                                      |

|                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Expediente:</b><br>446/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS/Centro de saúde<br>Concepción Arenal | <b>Localidade</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | Neste centro de saúde pon "turno" en lugar de quenda ou vez.              |   |

|                                 |   |                   |
|---------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>462/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>SERGAS  | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Na plataforma web de solicitude de cita de atención primaria no Sergas configúrase automaticamente en castelán. |                   |

|                                 |  |                               |
|---------------------------------|--|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>465/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Sergas, Hospital San Rafael  | <b>Localidade</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                   | No Hospital San Rafael, que ten prazas concertadas, a carta de felicitación do Nadal e o menú non están en galego e teñen o topónimo deturpado (*La Coruña). |                               |

|                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Expediente:</b><br>469/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Sergas, Ambulatorio Concepción Arenal   | <b>Localidade</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | As instrucións para solicitar unha cita de atención primaria na máquina de solicitude de quendas do ambulatorio Concepción Arenal están só en castelán. |   |

### 5.1.3 Administración local

|                               |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| <b>Expediente:</b><br>8/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello do Pereiro de Aguiar | <b>Localidade:</b><br>O Pereiro de Aguiar |
| <b>Feitos</b>                 | Rotulación en español na parroquia de Melias.               |   |

|                                |   |                                |
|--------------------------------|---|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>28/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello da Coruña  | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                  | Os autobuses urbanos teñen a toponimia deturpada. |                                |

|                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Expediente:</b><br>70/2016Q  | <b>Entidade implicada:</b><br>Deputación de Pontevedra                                  | <b>Localidade</b>                         |
| <b>Feitos</b>                   | Nunha proba de acceso á bolsa de practica laboral empregábase só o castelán.            |   |
| <b>Expediente:</b><br>96/2016Q  | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello da Coruña  | <b>Localidade:</b><br>A Coruña            |
| <b>Feitos</b>                   | Entradas a teatros, Forum metropolitano ect en español, a pesar de ser locais públicos. |   |
| <b>Expediente:</b><br>97/2016Q  | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello de Ames  | <b>Localidade:</b><br>AMES                |
| <b>Feitos</b>                   | No certificado de empadramento aparece designada unha rúa como rúa del Alcalde Lorenzo. |   |
| <b>Expediente:</b><br>98/2016Q  | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello de Ribeira                                       | <b>Localidade:</b><br>Ribeira             |
| <b>Feitos</b>                   | Os recibos dos impostos do concello están en español.                                   |   |
| <b>Expediente:</b><br>106/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Biblioteca de Lugo  | <b>Localidade:</b><br>Lugo                |
| <b>Feitos</b>                   | Convocatoria dun concurso das Letras Galegas está en castelán.                          |   |
| <b>Expediente:</b><br>108/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello do Pereiro de Aguiar                             | <b>Localidade:</b><br>O Pereiro de Aguiar |
| <b>Feitos</b>                   | A rotulación na parroquia de Melias só está en español.                                 |   |
| <b>Expediente:</b><br>109/2016Q | <b>Entidade Implicada:</b><br>Deputación de Ourense                                     | <b>Localidade</b>                         |
| <b>Feitos</b>                   | Nos indicadores da OU-O506, OU-O507 e OU-O508 está deturpado o topónimo OURENSE.        |   |

|                                 |  |                   |
|---------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>118/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Deputación de Lugo   | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | No servizo de teleasistencia que ofrece a Deputación de Lugo unha usuaria non recibe atención en galego a pesar de solicitala. |                   |

|                                 |  |                                 |
|---------------------------------|--|---------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>130/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello da Estrada  | <b>Localidade:</b><br>A Estrada |
| <b>Feitos</b>                   | Uso incorrecto do galego no sinal de acceso a unha nova vía á escola infantil: "AGÁS GUARDERÍA". |                                 |

|                                 |  |                                |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>136/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello da Coruña           | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                   | No teatro Rosalía de Castro seguen as entradas en español. |                                |

|                                 |   |                                 |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>146/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello de Camariñas | <b>Localidade:</b><br>Camariñas |
| <b>Feitos</b>                   | Ausencia de galego en cabo vilán.                   |                                 |

|                                 |   |                                 |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>147/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello de Camariñas                 | <b>Localidade:</b><br>Camariñas |
| <b>Feitos</b>                   | Información do Museo do alemán con toponimia deturpada. *La Coruña. |                                 |

|                                 |  |                            |
|---------------------------------|--|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>205/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello de Vigo   | <b>Localidade:</b><br>Vigo |
| <b>Feitos</b>                   | O concello de Vigo oferta viaxes cunha empresa portuguesa que emprega o español en todo. |                            |

|                                 |   |                                |
|---------------------------------|---|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>212/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello da Coruña                        | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                   | Dupla nomenclatura, único en Galiza onde se mantén a forma en castelán. |                                |

|                                 |  |                                |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>219/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello de Sanxenxo | <b>Localidade:</b><br>Sanxenxo |
| <b>Feitos</b>                   | Páxina web do concello está en español.            |                                |

|                                 |  |                                 |
|---------------------------------|--|---------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>228/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello de Camariñas                                | <b>Localidade:</b><br>Camariñas |
| <b>Feitos</b>                   | Na información do cabo Vilán úsanse topónimos deturpados *La Coruña *Cabo Villano. |                                 |

|                                 |  |                                |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>242/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello da Coruña   | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                   | O porto e o concello da Coruña exclúen o galego en todos os carteis, sinais, ect. Dan preferencia ao inglés e ao castelán. |                                |

|                                 |   |                           |
|---------------------------------|---|---------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>246/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Deputación de Lugo  | <b>Localidade</b><br>Lugo |
| <b>Feitos</b>                   | Anuncios no claustro do mosteiro de San Martiño de Pinario con toponimia deturpada (*Las Catedrales). |                           |

|                                 |   |                           |
|---------------------------------|---|---------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>247/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Deputación de Lugo  | <b>Localidade</b><br>Lugo |
| <b>Feitos</b>                   | Folleto anunciador da mostra de artesanía en San Martiño Pinario en castelán. Está patrocinado pola Deputación de Lugo. |                           |

|                                 |   |                              |
|---------------------------------|---|------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>254/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello de Baiona  | <b>Localidade:</b><br>Baiona |
| <b>Feitos</b>                   | Bilingüismo en Baiona, pero en inglés e castelán. |                              |

|                                 |   |                                |
|---------------------------------|---|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>284/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello de Sanxenxo                                  | <b>Localidade:</b><br>Sanxenxo |
| <b>Feitos</b>                   | A súa web só se pode ler en castelán. A versión en galego leva anos en construción. |                                |

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| <b>Expediente:</b><br>297/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello de Malpica | <b>Localidade:</b><br>Malpica de Bergantiños |
| <b>Feitos</b>                   | Sinalización en español no paseo marítimo.        |  |

|                                 |  |                            |
|---------------------------------|--|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>316/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello de Noia                 | <b>Localidade:</b><br>Noia |
| <b>Feitos</b>                   | Ofertan visitas guiadas en español e inglés. Exclúen o galego. |                            |

|                                 |  |                                |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>318/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello da Coruña                 | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                   | Uso do topónimo deturpado (*La Coruña). Presenza do galego nula. |                                |

|                                 |   |                            |
|---------------------------------|---|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>323/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Deputación de Pontevedra                                | <b>Localidade</b><br>Marín |
| <b>Feitos</b>                   | No vídeo publicitario dos festivais da Deputación (emitido na TVG) exclúese o galego. |                            |

|                                 |  |                                |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>327/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello da Coruña | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                   | Toponimia deturpada (*avenida de Arteijo).       |                                |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>355/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello de Santiago | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | Sinalización só en español dun letreiro público.   |  |

|                                 |   |                            |
|---------------------------------|---|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>426/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello de Vigo  | <b>Localidade:</b><br>Vigo |
| <b>Feitos</b>                   | Envía unha carta aos centros educativos acompañada dunha chea de erros lingüísticos e ortográficos. |                            |

|                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Expediente:</b><br>427/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello da Pobra de Trives | <b>Localidade:</b><br>A Pobra de Trives |
| <b>Feitos</b>                   | Sinais con toponimia deturpada.                           |   |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>466/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Concello da Pobra do Caramiñal | <b>Localidade:</b><br>A Pobra do Caramiñal |
| <b>Feitos</b>                   | A multa do concello estaba integramente en castelán.         |  |

## 5.2. Institucións Privadas

|                               |   |                   |
|-------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>2/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Banco Sabadell                      | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                 | O xustificante da anulación dunha tarxeta só en español e inglés. |                   |

|                               |                                      |                   |
|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>3/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Endesa | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                 | Non presta atención en galego        |                   |

|                               |   |                   |
|-------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>5/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Banco Santander   | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                 | Ao abrir a conta a documentación só en español. Enviou unha queixa e dixéronlle "efectúe su consulta en español". |                   |

|                                |  |                           |
|--------------------------------|--|---------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>20/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Gas Natural                        | <b>Localidade</b><br>Vigo |
| <b>Feitos</b>                  | Solicitaron factura en galego e dixéronlles que non era posíbel. |                           |

|                                |  |                   |
|--------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>39/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>AUDASA       | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Non usa galego nos carteis de información. |                   |



|                                |  |                   |
|--------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>42/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>AUDASA   | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Na AP9, km 121 puxeron un cartel de toponimia deturpado que pon *Isla de la Toja*. |                   |

|                                |   |                   |
|--------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>45/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>ABANCA                                    | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | A pesar de que solicitou información en galego, envíanllela en español. |                   |

|                                |   |                   |
|--------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>51/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>AUDASA                      | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Na saída da AP9 hai uns sinais que poñen A Toxa/La Toja*. |                   |

|                                |  |                   |
|--------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>68/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>IBERDROLA  | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Atención cliente en francés, inglés, alemán, castelán euskera e valenciano. Non en galego. |                   |

|                                |  |                   |
|--------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>75/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Banco Santander  | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Na web do banco Santander non se pode ver o contrato en galego (si en español, euskera e catalán). |                   |

|                                |  |                   |
|--------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>77/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>IBERDROLA  | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Atención cliente en francés, inglés, alemán, castelán euskera e valenciano. Non en galego. |                   |

|                                |   |                   |
|--------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>85/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>AUDASA                  | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | AUDASA na AP9 emprega topónimos deturpados. *Órdenes. |                   |

|                                |  |                   |
|--------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>90/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Afundación/ ABANCA                                     | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                  | Publica un vídeo polo Día europeo da solidariedade internacional excluindo o galego. |                   |

|                                 |   |                               |
|---------------------------------|---|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>125/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Escola infantil privada Dana        | <b>Localidade</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                   | Ofrece servizos de 0 a 3 e de 3 a 8 en bilingüe (inglés-español). |                               |

|                                 |                                      |                            |
|---------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>131/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>AUDASA | <b>Localidade</b><br>Ordes |
| <b>Feitos</b>                   | Uso do topónimo deturpado *ÓRDENES.  |                            |

|                                 |   |                   |
|---------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>132/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>AUDASA    | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Cartel na AP-9 que pon A Toxa/ La Toja. |                   |

|                                 |  |                   |
|---------------------------------|--|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>153/2015Q | <b>Entidade implicada:</b><br>AUDASA   | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Uso do topónimo deturpado ]*Carballino en lugar de O Carballiño nos sinais da autoestrada AG-53. |                   |

|                                 |   |                   |
|---------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>154/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Arcebispado da Coruña/ parroquia de Caión | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Anuncio misas en romarías con topónimo deturpado *CAYÓN.                |                   |

|                                 |   |                   |
|---------------------------------|---|-------------------|
| <b>Expediente:</b><br>155/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Club de mar Castropol | <b>Localidade</b> |
| <b>Feitos</b>                   | Topónimo deturpado *LA TOJA.                        |                   |

|                                 |  |   |
|---------------------------------|--|---|
| <b>Expediente:</b><br>186/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Abanca   | <b>Localidade</b><br>Santiago de Compostela |
| <b>Feitos</b>                   | A publicidade de Abanca na terminal do aeroporto de Santiago está só en español. |   |

|                                 |  |                               |
|---------------------------------|--|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>197/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Caixa Rural Galega | <b>Localidade:</b><br>Vilalba |
| <b>Feitos</b>                   | Todos os carteis agás un en castelán.            |                               |

|                                 |  |                                |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>198/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Banco Pastor                     | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                   | Nin a web nin a banca electrónica están dispoñíbeis en galego. |                                |

|                                 |  |                               |
|---------------------------------|--|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>202/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Google           | <b>Localidade:</b><br>Ourense |
| <b>Feitos</b>                   | Moreas de topónimos deturpados en google maps. |                               |

|                                 |                                    |                            |
|---------------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>203/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>BBVA | <b>Localidade:</b><br>Vigo |
| <b>Feitos</b>                   | Ausencia do galego na súa web.     |                            |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>206/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>BBVA             | <b>Localidade:</b> |
| <b>Feitos</b>                   | A banca electrónica non ten versión en galego. |                    |

|                                 |  |                            |
|---------------------------------|--|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>210/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Banco Sabadell   | <b>Localidade:</b><br>Lugo |
| <b>Feitos</b>                   | Nin banca electrónica nin caixeiros en galego. |                            |

|                                 |   |                                |
|---------------------------------|---|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>216/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Consello Regulador Rías Baixas  | <b>Localidade:</b><br>Cambados |
| <b>Feitos</b>                   | Autocolantes para identificar barrís abertos están en español. Son certificados do consello regulador da D.O Rías Baixas. |                                |

|                                 |  |                                |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>218/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Banco Pastor         | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| <b>Feitos</b>                   | Este banco non ten opción de galego nos caixeiros. |                                |

|                                 |                                      |                    |
|---------------------------------|--------------------------------------|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>227/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Google | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Topónimos deturpados en Google Maps. |                    |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>248/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Infojobs                     | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| Feitos                          | Uso de topónimos deturpados nos seus anuncios de traballo. |  |

|                                 |   |                            |
|---------------------------------|---|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>250/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>La Voz de Galicia     | <b>Localidade:</b><br>Vigo |
| Feitos                          | Traducións automáticas da edición dixital nefastas. |                            |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>257/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Wikipedia          | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Toponimia deturpada *Jallas, *Mellid, *La Coruña |                    |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>268/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Adeslas    | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Non podes ter a documentación en galego. |                    |

|                                 |   |                                 |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>269/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Facebook                                  | <b>Localidade:</b><br>A Estrada |
| Feitos                          | A nova actualización de Facebook para Android non ten opción de galego. |                                 |

|                                 |  |                                 |
|---------------------------------|--|---------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>271/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Unión Fenosa   | <b>Localidade:</b><br>A Estrada |
| Feitos                          | Carta informativa con constancia da Consellaría de Economía e Industria da Xunta de Galiza enviada só en castelán. |                                 |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>281/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Sagacot                                      | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | A Sociedade Gallega de Cirugía Ortopédica y Traumatología ignora o galego. |                    |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>296/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Caixabank                          | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| Feitos                          | Notificacións en español e uso do topónimo deturpado *La Coruña. |  |

|                                 |   |                                 |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>298/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>ABanca                              | <b>Localidade:</b><br>A estrada |
| Feitos                          | Envío dunha tarxeta crédito con toda a documentación en castelán. |                                 |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>302/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Clínica Oftalmolóxica Gómez-Ulla | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| Feitos                          | Non atenden en galego, aínda que insistas.                     |  |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>314/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Gas Natural Fenosa   | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Imposíbel recibir atención en galego por teléfono. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>321/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Banco Santander                     | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Din que non entenden o galego, e se lles poden falar en castelán. |                    |

|                                 |   |                                |
|---------------------------------|---|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>322/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Audasa                            | <b>Localidade:</b><br>Sigüeiro |
| Feitos                          | Uso de toponimia deturpada na peaxe da saída da A-9 (*Órdenes). |                                |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>334/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Fenosa  | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Exclusión do galego. Na web de Gas Natural podes escoller lingua, pero só entre catalán e español . |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>335/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Facebook                          | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Non acepta o topónimo oficial de Pontearreas, só a deturpación. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>406/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Repsol                | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Uso dos topónimos deturpados *Órdenes e *La Coruña. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>408/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Tripadvisor         | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Tramitan os comentarios en galego como portugués. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>417/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | A AEMPS dilles que non poden etiquetar unha crema só en galego (aínda que só sexa en Galiza). |                    |

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| <b>Expediente:</b><br>419/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Saba parking  | <b>Localidade:</b><br>Santiago de compostela |
| Feitos                          | Esixíronlle falar en castelán ou non lle abrían a barreira e non podería saír do parking. |  |

|                                 |   |                              |
|---------------------------------|---|------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>420/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Amano time & parking  | <b>Localidade:</b><br>Ferrol |
| Feitos                          | A máquina do parking do hospital Arquitecto Macide ten opción de galego, pero se a premes vai igual en español. |                              |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>421/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Google   | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Deturpación toponímica en google maps. |                    |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>424/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Facebook | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Non está dispoñible en galego.         |                    |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>425/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Abanca           | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | A documentación que envían está só en español. |                    |

|                                 |  |                                |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>436/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Audasa                                     | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| Feitos                          | Na autovía AG-55 aparece un sinal rotulado en español (Puerto Exterior). |                                |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>450/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Audasa  | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Envía unha reclamación a Audasa en galego e contéstalle en castelán obviando o galego varias veces. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>453/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Enerxía Galega Máis   | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Esta empresa de electricidade envía os correos electrónicos en castelán coas facturas en galego izadas de erros lingüísticos. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>456/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Audasa                          | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | O túnel da autovía Rías Baixas só está sinalizado en español. |                    |

### 5.3. Empresas de Telefonía

|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>22/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Movistar   | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                         | Unha traballadora, ante a solicitude dun cliente de que lle fale en galego, négase e cólgalle. |                    |

|                                |                                 |                    |
|--------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>57/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>R | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                         | Non ofrece Huawei en galego.    |                    |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>183/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Movistar   | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Na plataforma Yomvi de Movistar, teñen subtítulos en todas as linguas do Estado menos en galego. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>243/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Orange              | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Orange négase a atender en galego no número 1470. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>258/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Vodafone  | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Vulneración dos dereitos lingüísticos ao excluílos dun proceso por presentar documentación en galego e non ter dereito a modificalos. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>277/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>R   | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Empresa asociada a R non permite usar o galego para as gravacións para o consentimento. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>416/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Orange  | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Na web de Orange non é posíbel solicitar a facturación electrónica en galego. As opcións posíbeis son: castelán, catalán, euskera e inglés. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>434/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>R   | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Nun trámite de portabilidade de R non se lle permite facer en galego, dinlle que só existe a posibilidade de facelo en español. |                    |

|                                 |  |                                |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>443/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>R  | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| Feitos                          | Solicitou atención en galego, dixéronlle que como non lles obrigan a ofrecela, preferían non facelo. |                                |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>447/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Vodafone  | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Vodafone négase a dar atención en galego, a pesar de ser unha lingua oficial. |                    |

#### 5.4. Empresas de servizos

|                               |   |                    |
|-------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>4/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Oysho (Inditex) | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                        | Na web só tes opción de español ou inglés.    |                    |



|                                |  |                            |
|--------------------------------|--|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>14/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>RENFE  | <b>Localidade:</b><br>Vigo |
| Feitos                         | Unha empregada do servizo de axuda na carretaxe en Renfe Vigo, traduciuulle o nome ao español. |                            |

|                                |   |                    |
|--------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>25/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Vueling           | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                         | Toponimia deturpada nunha factura (*La Coruña). |                    |

|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>30/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Azucres Veracruz | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                         | Toponimia deturpada (*La Coruña).              |                    |

|                                |                                    |                    |
|--------------------------------|------------------------------------|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>36/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>IKEA | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                         | Non ten opción de galego na web.   |                    |

|                                |   |                    |
|--------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>38/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>RENFE                                       | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                         | Toponimia deturpada. Na web de Renfe utilizan Tui/Tuy e Valenza do Minho. |                    |

|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>46/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Airbnb                             | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                         | Recibiu unha mensaxe na que lle recriminaban que usase o galego. |                    |

|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>59/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>IKEA                       | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                         | Non se pode escoller galego na páxina principal de IKEA. |                    |

|                                |   |                    |
|--------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>83/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>IKEA        | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                         | IKEA non ten opción de galego na súa web. |                    |

|                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>91/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Leroy Merlin | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                         | Empregan o topónimo deturpado *La Coruña.  |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>102/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>RENFE                           | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Megafonía só en castelán e inglés nunha viaxe Madrid-Ourense. |                    |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>139/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>RENFE                    | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Na estación de Xubia os letreiros só están en español. |                    |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>140/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Mercadona  | <b>Localidade:</b><br>Pobra do Caramiñal |
| Feitos                          | Na etiquetaxe dun produto aparecen os topónimos deturpados *La Coruña e *Puebla del Caramiñal. |  |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>141/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Amazon                                  | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Amazon rexeita as opinións en galego, din que deben estar en español. |                    |

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| <b>Expediente:</b><br>143/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Pazo de Congresos de Santiago   | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| Feitos                          | Exclusión do galego no servizo de cátering San Lorenzo do Pazo de Congresos estaba en inglés, francés e castelán. |  |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>151/2015Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Excursiones por Galicia | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Empresa turística que emprega topónimos deturpados.   |                    |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>158/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Lindkedin  | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Pediú á plataforma profesional Lindkedin que se poida facer perfil en galego, e respondéronlle que ten que haber moitas solicitudes. |                    |

|                                 |   |                                 |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>161/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Inditex/Zara                                      | <b>Localidade:</b><br>A Estrada |
| Feitos                          | Tarxeta agasallo Zara ten as instrucións de uso en castelán, euskera e catalán. |                                 |

|                                 |   |                            |
|---------------------------------|---|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>162/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Feiraco                                 | <b>Localidade:</b><br>Ames |
| Feitos                          | Feiraco non emprega o galego nos envases do seu leite Únicla premium. |                            |

|                                 |   |                                |
|---------------------------------|---|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>177/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Bla Bla Car             | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| Feitos                          | Continúan a deturpar a toponimia *La Coruña, *Orense. |                                |

|                                 |  |                                |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>178/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>IKEA                                       | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| Feitos                          | Na súa web pódense utilizar o castelán, catalán e euskera, o galego non. |                                |

|                                 |                                    |                               |
|---------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>180/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>LIDL | <b>Localidade:</b><br>Ourense |
| Feitos                          | A atención en galego é imposíbel.  |                               |

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| <b>Expediente:</b><br>194/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Camping Ría de Arosa                    | <b>Localidade:</b><br>A Pobra do Caramiñal |
| Feitos                          | Uso do topónimo deturpado *Arosa. Información e atención en castelán. |  |

|                                 |  |                               |
|---------------------------------|--|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>195/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>E-shop de Kling                                      | <b>Localidade:</b><br>Ourense |
| Feitos                          | Para esta empresa téxtil, Ourense é unha provincia incorrecta. Só admite *Orense.. |                               |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>199/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Piscinas do Sar  | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| Feitos                          | Os avisos de seguridade continúan en castelán a pesar de pedirlle ao concello corrixilo. |  |

|                                 |   |                                  |
|---------------------------------|---|----------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>211/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Pontevedra C.F                                  | <b>Localidade:</b><br>Pontevedra |
| Feitos                          | Monopolio absoluto do castelán na comunicación, redes sociais, cartaces, etc. |                                  |

|                                 |  |                            |
|---------------------------------|--|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>214/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Lugo FC                | <b>Localidade:</b><br>Lugo |
| Feitos                          | Ao campo Anxo Carro de Lugo, chámanlle *Ángel Carro. |                            |

|                                 |  |                                |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>220/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Federación Española de Fútbol          | <b>Localidade:</b><br>Sanxenxo |
| Feitos                          | A Federación Española de Fútbol refíerese a Sanxenxo como *Sangenjo. |                                |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>222/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Piscinas de Monterrei      | <b>Localidade:</b><br>San Cibrao das Viñas |
| Feitos                          | Cartaces en español e cunha mestura de galego e español. |  |

|                                 |  |                               |
|---------------------------------|--|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>224/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Viabustravel | <b>Localidade:</b><br>O Grobe |
| Feitos                          | Uso do topónimo deturpado *El Grobe.       |                               |

|                                 |  |                            |
|---------------------------------|--|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>226/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>El Corte Inglés  | <b>Localidade:</b><br>Vigo |
| Feitos                          | Carece de rotulación en galego. A pouca que hai, ten erros. O persoal só atende en castelán. |                            |

|                                 |  |                              |
|---------------------------------|--|------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>229/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Iberia                                 | <b>Localidade:</b><br>Madrid |
| Feitos                          | A web está dispoñíbel en euskera, catalán e castelán. En galego non. |                              |

|                                 |   |                              |
|---------------------------------|---|------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>230/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Cámping Ladeira | <b>Localidade:</b><br>Baiona |
| Feitos                          | Chamase Bayona Playa. Falan en español.       |                              |

|                                 |   |                               |
|---------------------------------|---|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>237/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Hiper Gadis Viveiro | <b>Localidade:</b><br>Viveiro |
| Feitos                          | Todos os carteis en castelán.                     |                               |

|                                 |  |                               |
|---------------------------------|--|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>238/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Aseguradora AMA                                  | <b>Localidade:</b><br>Ourense |
| Feitos                          | Non dan atención en galego a pesar de dirixirse a eles en galego todo o tempo. |                               |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>244/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Ecovidro   | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Campaña de reciclaxe desenvolvida por varios concellos galegos e só en castelán. |                    |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>248/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Infojobs                     | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| Feitos                          | Uso de topónimos deturpados nos seus anuncios de traballo. |  |

|                                 |   |                           |
|---------------------------------|---|---------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>255/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Eroski                        | <b>Localidade:</b><br>Zas |
| Feitos                          | Uso de topónimos deturpados na estrada AC552, ZAS. *Piroja. |                           |

|                                 |  |                                |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>260/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Gol Tv             | <b>Localidade:</b><br>Sanxenxo |
| Feitos                          | Uso do topónimo deturpado *Sangenjo e *Sanxenjo. |                                |

|                                 |   |                               |
|---------------------------------|---|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>266/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Zara/Inditex          | <b>Localidade:</b><br>Ourense |
| Feitos                          | Atenden en castelán aínda que lles fales en galego. |                               |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>268/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Adeslas    | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Non podes ter a documentación en galego. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>275/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Gol Tv    | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Uso do topónimo deturpado<br>*Sangenjo. |                    |

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| <b>Expediente:</b><br>278/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>As Cancelas     | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| Feitos                          | Os carteis informativos todos en<br>castelán. |  |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>279/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Florentino   | <b>Localidade:</b><br>Santiago de Compostela |
| Feitos                          | Os establecementos de Florentino<br>non usan o galego malia se<br>proclamaren galegos. |  |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>281/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Sagacot  | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | A Sociedad Gallega de<br>Cirugía Ortopédica y<br>Traumatología ignora o<br>galego. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>287/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Bricoking   | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Bricoking envía correos<br>publicitarios con topónimos<br>deturpados como *Villagarcía. |                    |

|                                 |  |                                |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>288/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Obenfield S.L            | <b>Localidade:</b><br>Lourenzá |
| Feitos                          | Toponimia deturpada, uso de<br>*Lorenzana e *Villalba. |                                |

|                                 |   |                              |
|---------------------------------|---|------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>290/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Cárnicas Padronesas | <b>Localidade:</b><br>Padrón |
| Feitos                          | Utilizan o topónimo deturpado *La<br>Coruña.      |                              |

|                                 |                                    |                                |
|---------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>294/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>IKEA | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| Feitos                          | Búrlanse do noso idioma .          |                                |

|                                 |   |                               |
|---------------------------------|---|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>295/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>ALCO DISTRIBUCIONES | <b>Localidade:</b><br>Viveiro |
| Feitos                          | Toponimia deturpada nos seus<br>anuncios.         |                               |

|                                 |  |                            |
|---------------------------------|--|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>305/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Socorrismo Samil           | <b>Localidade:</b><br>Vigo |
| Feitos                          | Só usan o castelán nos seus avisos mediante a megafonía. |                            |

|                                 |   |                            |
|---------------------------------|---|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>306/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Vigopeques              | <b>Localidade:</b><br>Vigo |
| Feitos                          | Usan topónimos deturpados (*La Guardia, *Rias Bajas). |                            |

|                                 |  |                             |
|---------------------------------|--|-----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>307/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Cambalache                           | <b>Localidade:</b><br>Narón |
| Feitos                          | Non empregan o galego en ningún sitio, a pesar de dicirse galegos. |                             |

|                                 |   |                            |
|---------------------------------|---|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>308/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Café-bar Praia de Rodas | <b>Localidade:</b><br>Vigo |
| Feitos                          | Menú en español e inglés, agás a palabra xoubas.      |                            |

|                                 |  |                            |
|---------------------------------|--|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>309/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Mar de Ons | <b>Localidade:</b><br>Vigo |
| Feitos                          | Non usan o galego.                       |                            |

|                                 |   |                                |
|---------------------------------|---|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>312/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Aena                              | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| Feitos                          | Uso unicamente do castelán e topónimos deturpados (*La Coruña). |                                |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>314/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Gas Natural Fenosa   | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Imposíbel recibir atención en galego por teléfono. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>315/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Leite Larsa                           | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Uso do topónimo deturpado (*Villagarcía de Arosa) nos seus envases. |                    |

|                                 |   |                               |
|---------------------------------|---|-------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>317/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Springfield | <b>Localidade:</b><br>Ourense |
| Feitos                          | Néganse a atender en galego.              |                               |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>319/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Larsa                                 | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Uso do topónimo deturpado (*Villagarcía de Arosa) nos seus envases. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>320/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Mediamark         | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | A web non está en galego, si en outras linguas. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>331/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Gadis   | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Gadis celebra o seu aniversario unicamente en español (campaña publicitaria). |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>333/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Mediaset                      | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Cuatro deturpa o topónimo da Pobra (*Puebla del Caramiñal). |                    |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>336/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>El Corte Inglés                      | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Ofrece a súa web en todos os idiomas da península menos en galego. |                    |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>347/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Halcourier                               | <b>Localidade:</b><br>Santiago de compostela |
| Feitos                          | Fan uso de diversa toponimia deturpada *Órdenes, *Puebla, *La Coruña). |  |

|                                 |   |                                |
|---------------------------------|---|--------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>349/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Caser Seguros   | <b>Localidade:</b><br>A Coruña |
| Feitos                          | Néganlle a atención en galego a pesar de insistir, ademais néganlle a folia de reclamación. |                                |

|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>350/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Renfe                        | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | A app de Renfe só permite escoller entre español e inglés. |                    |

|                                 |   |                            |
|---------------------------------|---|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>354/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Consello Galego de Veterinarios | <b>Localidade:</b><br>Lugo |
| Feitos                          | Emprega o castelán nos comunicados oficiais.                  |                            |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Expediente:</b><br>357/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Staples                  | <b>Localidade:</b><br>Santiago de compostela |
| Feitos                          | Nas facturas utilizan o topónimo deturpado *La Coruña. |  |



|                                 |  |                    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>359/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Ferroatlántica   | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | O seu código ético non permite o uso do galego nas reclamacións internas da empresa. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>404/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Bla Bla Car       | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Usa a toponimia de A Coruña e Ferrol deturpada. |                    |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>410/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Revista Forbes    | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Usa o topónimo deturpado *La Coruña nun artigo. |                    |

|                                 |  |                              |
|---------------------------------|--|------------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>445/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Balneario de Lajas | <b>Localidade:</b><br>Cenlle |
| Feitos                          | Nada en galego, nin a atención nin o escrito.    |                              |

|                                 |   |                            |
|---------------------------------|---|----------------------------|
| <b>Expediente:</b><br>454/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>Supermercados Dia | <b>Localidade:</b><br>Noia |
| Feitos                          | Exclúe o galego do catálogo.                    |                            |

|                                 |   |                    |
|---------------------------------|---|--------------------|
| <b>Expediente:</b><br>455/2016Q | <b>Entidade implicada:</b><br>IKEA                    | <b>Localidade:</b> |
| Feitos                          | Non utiliza o galego no seu establecemento en Galiza. |                    |