

## El binomi Estat-telecomunicacions et vigila: com s'exclou la immigració per raó de llengua

*Els poders públics i el sector de les telecomunicacions conformen un "tàndem institucional" que té a les seves mans una manera de regular l'accés a la ciutadania de les persones nouvingudes que s'incorporen a Catalunya*



Molts locutoris realitzen les tasques lingüístiques que les institucions tecnopolítiques han deixat desateses, des de tràmits burocràtics a traduccions d'ofertes. | Jordi Bes

Vaig conèixer en Naeem, nascut al Pakistan, durant un treball etnogràfic en què vaig observar el dia a dia d'una xarxa de persones migrades que es reunia al locutori on ell treballava. Aquest locutori estava ubicat en un barri prop de Barcelona amb un dels índexs més alts "d'estrangers", on **s'havien aprovat ordenances que prohibien l'establiment de nous "negocis ètnics" per tal d'evitar-ne, en paraules textuais, la seva "proliferació"**.

Un dels propòsits d'aquest treball era explorar, a través de l'anàlisi de les experiències de vida d'aquesta xarxa, **els vincles entre les polítiques lingüístiques establertes "des de dalt"** (és a dir, les normatives comunicatives institucionals) i **l'exclusió social per raó de llengua que la migració experimenta quan s'incorpora a Catalunya**, una societat bilingüe en castellà com a llengua majoritària de l'estat-nació, i en català com a llengua "vernacular" històricament minoritzada. Amb aquesta finalitat, vaig seguir un dels marcs teòrics de la sociolingüística crítica que entén la llengua com una eina política, econòmica i cultural de control que modula la "regimentació lingüística" (el comportament comunicatiu) de la ciutadania (Duchêne, Moyer i Roberts, 2013).

@pensem\_cat

Després d'haver pogut re-pensar què vaig aprendre d'aquesta experiència amb companyes de disciplina, avui comparteixo dues reflexions sobre quines són i quines conseqüències tenen, per a la migració actual, les "barreres comunicatives" (el que anomenem "règims lingüístics") establertes per part de dues institucions que són clau per la vida migratòria. La primera és l'Estat espanyol que, com a ens governamental, regula l'accés a la plena ciutadania a Catalunya, dictant, per exemple, en quines llengües es pot accedir a la residència temporal o als permisos de treball. La segona institució és el sector de les telecomunicacions espanyol, l'ens privat/itzat amb més pes dins l'economia catalana (FOBSIC i IDESCAT, 2010), que regula l'accés a les tecnologies de la comunicació i la informació (les TIC), i que controla les llengües amb què es pot accedir als seus serveis. Comparteixo la meua crítica des d'un posicionament en què entenc aquestes dues institucions com la unitat pública-privada "tecnopolítica" que, en última instància, estableix els règims lingüístics de l'estat de dret. En aquest sentit, **entenc l'Estat espanyol i el sector de les telecomunicacions com un "tàndem institucional" que té a les seves mans una manera de controlar la ciutadania** que ja no se sustenta només en l'estat del benestar i en l'interès públic, sinó que es guia pel mercat global neoliberal i per complir les normes restrictives sobre migracions de la Unió Europea (Martín Rojo i Del Percio, 2019). Voldria compartir aquestes reflexions com un acte de transferència de coneixement per **obrir el debat sobre els règims lingüístics en la gestió de la migració actual** a l'opinió pública catalana.

Els règims lingüístics del govern espanyol

En Naeem va trobar feina quan el món acadèmic va començar a parlar de la "mòbil-ització" de la migració a Catalunya (Castells, 2004). **Amb estudis de mercat que mostraven que els "estrangers" es gastaven un 40% més en les TIC que els "nacionals" (Ros i Boso, 2010), es va començar a pensar en els mòbils com una eina de control de la migració.** El govern espanyol va respondre a l'advertència de la Comissió Europea sobre el fet que Espanya era llavors un dels estats membres amb més "immigració irregular" mitjançant l'aprovació de la Ley 25/2007 (PDF). Teòricament, aquesta llei depenia del Ministeri d'Indústria, no pas dels ministeris de governança (com ara Interior, Defensa, etc.), i tenia la finalitat de modernitzar l'administració estatal, agilitzant els tràmits burocràtics dels qui, eufemísticament, va anomenar "ciudadanos inmigrantes" (quan de fet, en no estar documentats, no eren ciutadans de ple dret). *De facto*, però, **aquesta llei va esdevenir una eina nova de control** que obligava a les operadores telefòniques a registrar la identitat de cada usuari de telefonia de prepagament mitjançant un DNI, passaport o NIE. Presentada amb l'imperatiu "*¡Identificate!*" i justificada pel llavors ministre d'Interior Rubalcaba com una llei de "*mantenimiento de la seguridad pública*" que pretenia "*identificar al dueño de cada número [...], una tarea de vital importancia en la lucha contra el terrorismo y el crimen organizado*" (*El País*, 4/3/2009), la llei 25/2007 va posar en el punt de mira les persones no documentades (15 milions de targetes). **Fou d'aquesta manera com l'estat va començar a "desconnectar" la migració sense papers, amb el suport de Telefónica.**

# Pensem.



El llavors ministre d'Interior Alfredo Pérez Rubalcaba presentant la campanya 'Identifícate', el 2009. Foto: RTVE

La nova seu electrònica que regula els tràmits de la migració (per exemple, que dona cita prèvia per la renovació del NIE) era, teòricament, multilingüe, amb opcions d'accés a documents oficials en les llengües de l'Estat i, parcialment, en anglès. A la pràctica, però, cap de les llengües de la migració hi era present, i els enllaços en llengües que no fossin el castellà estaven inactius, en l'època en què en Naeem hi interactuava, ajudant les persones usuàries del locutori a entendre el sistema (2010). D'aquesta manera, s'establia un règim monolingüe per la gestió de la ciutadania basat només en la llengua de l'Estat per a qualsevol tràmit. **El castellà va esdevenir, doncs, l'única eina i baròmetre "d'integració" al sistema burocràtic estatal.** Aquest règim lingüístic per accedir a l'estat de dret forma part del model de governança que, al cap de poc temps, es va materialitzar en el Real Decreto 104/2015, on s'explicitava, ara sí, de manera clara, que per obtenir la "naturalització" qualsevol persona migrada ha de demostrar que té uns coneixements mínims d'espanyol, a més de passar un examen de "ciutadania" anomenat *Prueba de conocimientos constitucionales y socioculturales de España* (CCSE), excloent tota persona que no els acrediti. Al meu entendre, això ens confirma que "la batalla real pel que fa a la [regulació de la] migració es juga en el camp de la informació" (Ros, González i Sow, 2007: 5; la traducció és meua) -utilitzant la llengua com a àrbitre (i com a arma).

Els règims lingüístics del sector de les telecomunicacions

El 2006, el monopoli públic de Telefónica va haver de començar a seguir les regles del joc de la Comissió Europea, que exigia la liberalització del mercat. Aquest mercat, llavors, va esdevenir un oligopoli (Guillén, 2005); és a dir, un monopoli constituït per tres multinacionals (Telefónica, Orange i Vodafone), que més tard també va ser forçat a obrir la competència a altres operadores. En aquesta fase d'expansió es van comptabilitzar 30 operadores a Catalunya (CMT, 2011). **Nou d'aquestes companyies TIC es van especialitzar en la migració com a target.** Tal i com la cap del Departament del "segmento inmigrante" d'Orange va explicar, "la inmigración es en España el

*mercado emergente más importante [...] Los ingresos medios que generan son muy superiores a los que proporciona un cliente autóctono"* (CiberP@ís, 2007: 1). Aquestes operadors "ètniques", de fet, eren *partners* de l'oligopoli disfressats amb altres noms comercials (Lebara, per exemple, depenia de Vodafone, Digi.Mobil, de Telefónica, etc.). **La clientelització de la migració es va normalitzar** en esdeveniments comercials com ara la *Feria de productos y servicios para inmigrantes*, que va reunir 150 companyies (incloent-hi Telefónica, Western Union o Banco Popular), amb el suport del Secretariado de Estado de Inmigración y Emigración (IFEMA, 2008), fent negoci amb un discurs paternalista que utilitzava el lema Integra Madrid.

En públic, aquestes operadores es presentaven com a "multilingües", tal i com va recollir la premsa: "*A cada cual en su idioma. Esa es la clave para llegar a la comunidad extranjera*" (Metro, 2008: 15). De fet, al Mobile World Congress 2008, el consultor de Telefónica a qui vaig entrevistar afirmava: "*Somos multilingües [?] los servicios van a tener que tener la posibilidad de ser multilingües*". Una anàlisi lingüística de les 30 operadores (Sabaté i Dalmau, 2012), però, va mostrar que, **a la pràctica, aquestes empreses funcionaven bàsicament en castellà**. Només 14 d'elles oferien l'anglès, però com a estratègia comercial, que anomenem "façana lingüística". Les llengües minoritzades com el català només s'oferien per part d'empreses com RACC mòbil, amb seu a Catalunya, i la resta infringia la Llei 22/2010 de l'Estatut del Consumidor (PDF). Les llengües de la migració hi eren absents, a excepció del romanès i l'àrab, ofertes per cinc operadores durant campanyes publicitàries. Segons va explicar en una entrevista el CEO de l'empresa que estava treballant en un traductor castellà-àrab per a Telefónica: "**Això demostra la falta de preocupació dels operadors per aquest tipus de gent**". Ens trobem, doncs, davant d'un règim lingüístic que estableix el castellà com la llengua de l'estat-nació, institucionalitzat en el món de les telecomunicacions (Gomàriz i Lloberes, 2007) i en la majoria de sectors comercials catalans (Strubell i Marí, 2011). **Això reforça la visió adoctrinadora del govern que la migració s'ha de socialitzar públicament a través de l'espanyol com la llengua de l'estat de dret.**

A tall de conclusió

Entre el 2001 i el 2009 el nombre de locutors de la comarca on en Naeem treballava s'havia multiplicat per 10. **La seva feina es basava en fer les tasques lingüístiques que les institucions tecnopolítiques havien deixat desateses**. Venia targetes SIM, registrades tàcticament a través del CIF del seu cap, i així les persones no documentades esquivaven la llei 25/2007. També ajudava les persones usuàries a entrar al web del Ministerio, escrivint-los al Google l'enllaç on havien de teclejar els seus números d'expedient per tràmits burocràtics que no entenien, en la nova seu *on-line*. A més, es dedicava a actualitzar cartells casolans de la clientela, que contenien informació sobre ofertes de les multinacionals, traduïdes improvisadament a diverses llengües com ara l'urdú i panjabi, cosa que facilitava l'accés als productes TIC a les persones usuàries que no llegien castellà.

# Pensem.

TELEFONICA کی لائن کے لئے

گھر اور دکان کے لئے ٹیلی فون لائن

انٹرنیٹ کی لائن 3-6 میکہ تک

24 گھنٹے لوکل کالز فری

صرف 25.90 Euro ماہانہ

12 مہینے تک

13.97 Euro لائن رینٹ

آپ کی خدمت کے لئے ٹیلی فونیکہ کی طرف سے آفیشیل کمرشل

66

Cartell traduït a l'urdú i panjabi les ofertes de les companyies telefòniques, facilitant així l'accés als productes TIC a la clientela que no llegeix castellà. Foto: Sabaté i Dalmau, 2014:79.

En resum, doncs, en Naeem, mediador lingüístic informal, ens apropa a **espais transnacionals on es fa evident i es combat l'exclusió social de la migració per raó de llengua per part el govern i del sector de les telecomunicacions**, mostrant-nos que aquesta exclusió no només s'ha normalitzat a través del castellà com la llengua de l'estat-nació, sinó que ha incrementat a Catalunya, sota projectes polítics recentralitzadors, en aquests últims anys.

#### Referències bibliogràfiques

- BOE (2007), LEY 25/2007 (número 251), de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones. Madrid: Gobierno de España, Ministerio de la Presidencia.
- BOE (2015), *Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia*. Madrid: Gobierno de España, Ministerio de Justicia.
- Castells, M. (2004), *The network society: A cross-cultural perspective*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- *CiberP@is* (2007), 'El africano llama cada día, mientras que el latino lo hace en fin de semana.'

*El País Semanal* 477, 1-6.

- CMT (2011), *Informe económico sectorial. Comunicaciones móviles. Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones*.
- Duchêne, A., Moyer, M. G., i Roberts, C. (eds.) (2013). *Language, migration and social inequalities. A critical sociolinguistic perspective on institutions and work*. Bristol: Multilingual Matters.
- *El País* (4/3/2009), ¿Usas tarjeta prepago de móvil? ¡Regístrala!
- FOBSIC i Idescat (2010), Enquesta sobre l'equipament i l'ús de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) a les llars de Catalunya (2010). Usos TIC individuals.
- Gomàriz, E. i Lloberes, M. (2007) L'ús del català a les companyies de telefonia mòbil estatals. *Llengua i Ús* 40, 55-63.
- Guillén, M. F. (2005), *The rise of Spanish multinationals. European business in the global economy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Martín Rojo, L., i Del Percio, A. (2019), *Language and neoliberal governmentality*. Londres: Routledge.
- Metro (2008), "El éxito es móvil", 29 Abril (Noticias: 15). Barcelona: Metro News S.L.
- Ros, A., i Boso, A. (2010), "La población inmigrante en la nueva era digital," a M. Gimeno (ed.), *2010 e-España Informe anual sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España* (pp. 142-148). Madrid: Fundación Orange.
- Ros, A., González, E., Marín, A., i Sow, P. (2007), Migration and information flows: A new lens for the study of contemporary international migration. *Working Paper Series WP07-002*.
- Sabaté i Dalmau, M. (2012), "The official language of Telefónica is English": Problematizing the construction of English as a lingua franca in the Spanish telecommunications sector. *Atlantis* 34 (1), 133-151.
- Sabaté i Dalmau, M. (2014), *Migrant communication enterprises: Regimentation and resistance*. Bristol: Multilingual Matters.
- Strubell, M. i Marí, I. (eds.) (2011), *Mercat Global i Mercat Local: Implicacions per al Multilingüisme de l'Empresa. Actes del Seminari del CUIMPB-CAL 2008*. Barcelona: Universitat Oberta de Barcelona.



Registre policial en un locutori de Tarragona, el 2014. Foto: G.R.

# Pensem.

---

## Nota addicional

Tots els noms utilitzats són pseudònims. Tampoc es donen dades concretes sobre el barri estudiat, atès que la informació que es presenta aquí és sobre persones no documentades, raó per la qual se'n vol protegir la identitat. Se segueixen, doncs, les pautes de la comissió d'ètica de la Universitat Autònoma de Barcelona, on es va emmarcar el treball (expedient CEEAH 725H), i els consells de les advocades del Col·lectiu Ronda. Com es pot constatar, s'utilitzen cometes per marcar distància amb categoritzacions estereotipadores que no es comparteixen. S'explicita també que la visió que es proposa no té per què ser compartida per tots els membres del grup de recerca al qual pertany l'autora (el Cercle de Lingüística Aplicada de la Universitat de Lleida, CLA).