

=====
Ref. queixa núm. 060318
=====

Assumpte: discriminació a valencianoparlant.

(r/v: SACPL/APL/VS/ag)

Il.lma. Sra.,

Justifiquem recepció del seu escrit, mitjançant el qual ens informa sobre la queixa de referència.

Com VI coneix, l'autor de la queixa denunciava la discriminació que va patir per part de l'empresa Iberdrola, amb motiu de la llengua emprada, ja que, en data 3 de març de 2006, va tractar de fer una gestió telefònica amb esta empresa a través del seu número d'atenció al client. Quan van contestar la seua telefonada, li van advertir que si parlava en valencià no el podien atendre i, per això, va demanar parlar amb algú que poguera fer-ho en eixa llengua, cosa que no va ser possible, i li van oferir alternatives com ara "hablar en castellano o volver a llamar más tarde".

Vam admetre a tràmit la queixa i va ser remesa a eixa administració amb l'objecte que ens informara si existia algun acord amb la companyia Iberdrola per a fomentar l'ús del valencià i, especialment, els serveis d'atenció i informació al ciutadà.

En la seua comunicació de data 18 d'abril de 2006, la Secretaria Autònoma de Cultura i Política Lingüística exposava que "entre esta Secretaria autonòmica i l'empresa esmentada no existix, ara per ara, cap acord per a fomentar el valencià en esta empresa (...)".

Vam donar trasllat a l'interessat del contingut de l'informe, amb l'objecte que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions.

Davant de l'estudi de la queixa i de l'informe remés per l'administració afectada, passem a resoldre l'expedient, per la qual cosa li demane que considere els arguments que, com a fonament al suggeriment amb què concloem, li expose seguidament.

La Generalitat Valenciana, en compliment de l'Estatut d'autonomia, va promulgar la Llei 471983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, la qual assenyala en el seu preàmbul la necessitat de recuperar l'ús social i oficial del valencià.

La citada llei va establir el compromís de la Generalitat Valenciana de defensar el patrimoni cultural de la nostra comunitat i, especialment, la recuperació del valencià.

La normativa vigent quant a l'ús del valencià, continguda en la Constitució espanyola, en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i en la Llei d'ús i ensenyament del valencià, és clara i terminant, i no deixa lloc a cap altra interpretació, per la qual cosa l'Administració pública valenciana està obligada a garantir la normalització lingüística.

La Llei d'ús i ensenyament del valencià no és altra cosa que el desenvolupament normal de les previsions contingudes en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'autonomia quant a l'ús de la nostra llengua com a objectiu últim de superar la desigualtat que encara existix respecte de l'altra llengua oficial, el castellà, sense que en cap cas pugui prevaler l'una sobre l'altra.

Tenint en compte això anterior, suggerisc a la Secretaria Autonòmica de Cultura i Política Lingüística que realitze tots els esforços necessaris per a adoptar acords amb la companyia Iberdrola, a fi de fomentar l'ús del valencià, especialment, en els serveis d'atenció i informació als ciutadans, a fi que l'ús social del valencià siga una realitat efectiva.

Li agraiem que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste si accepta el suggeriment que li fem o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-lo.

Perquè en prenga coneixement, li faig saber, igualment, que a partir del mes següent a la data en què es dicta la present resolució, esta serà inserida en la pàgina web de la institució.

Atentament,

Emilia Caballero Álvarez
Síndica de Greuges e.f. de la Comunitat Valenciana