

=====  
Ref. queixa núm. 060319  
=====

Assumpte: discriminació en oficines de correus a valencianoparlants.

(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 V.I. sap, l'autora de la queixa denunciava la discriminació patida amb motiu de la llengua emprada, ja que en data 6 de febrer de 2006 va telefonar a l'oficina de correus d'Alcoi a fi de ser informada de l'horari d'atenció al client. Quan van atendre la seua telefonada, va sol·licitar la informació en valencià i va rebre un “¿qué?” com a resposta, i seguidament li penjaren el telèfon.

Després d'una segona telefonada, l'autora de la queixa va recordar a la persona que l'havia atés que li havia penjat el telèfon i, esta vegada, li van contestar que “*como Vd. es más inteligente cambie Vd. de lengua*”. Després d'això, com que no va canviar de llengua, li van tornar a penjar el telèfon.

En este sentit, la interessada va reclamar i va sol·licitar explicacions sobre el que havia passat, i com a contestació, li van dir que eixa oficina “*no tenía constancia de este incidente porque los dos trabajadores conocen las dos lenguas*”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, va ser remesa a la Direcció General de Política Lingüística i Patrimoni Cultural de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, amb l'objecte que ens informara si existia algun acord amb la companyia de correus, a fi de 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 s'exposava que “li faig saber que entre esta Secretaria autonòmica i l'organisme esmentat no existix, ara per ara, cap acord per a fomentar el valencià en esta empresa”.

Vam donar trasllat del contingut de la seua comunicació a l'autora de la queixa, amb l'objecte que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions.

A la vista de l'estudi de la queixa i de l'informe remés per l'administració afectada, passem a resoldre l'expedient i, per això li demane que considere els arguments que, com a fonament del 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, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i la Llei d'ús i ensenyament del valencià és clara i terminant, i no deixa lloc a cap altra interpretació, i és per això que l'Administració pública valenciana està obligada a garantir la normalització lingüística.

La Llei d'ús i ensenyament del valencià no és una 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 puga prevaler l'una sobre l'altra.

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

Li agraiim que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste si accepta el suggeriment que 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 esta resolució, serà inserida en la pàgina web de la institució.

Atentament,

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