

=====
Ref. Queja nº 060548
=====

Asunto: discriminación del castellano en comunicaciones municipales e incumplimiento del deber legal de resolver expresamente.

Señoría:

Como sabe se recibió en esta Institución escrito firmado por D^a (...), que quedó registrado con el número arriba indicado.

Sustancialmente manifestaba que en febrero del presente año se dirigió por escrito al Ayuntamiento de Cocentaina, solicitando que todas las comunicaciones que le fueran dirigidas por el Consistorio, lo fueran en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana, valenciano y castellano, de conformidad con la legislación vigente, sin que, al tiempo de formular su queja hubiese obtenido respuesta expresa a su petición, en el sentido del art. 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 12 y 17 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, fue admitida, dando traslado de la misma a S.S^a de conformidad con lo determinado en el artículo 18.1 de la citada Ley, con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por dicha ciudadana, y con el ruego que nos remitiese información suficiente sobre la realidad de las mismas, y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto, e hiciera extensivo su informe a concretar las razones por las cuales se incumplió la obligación administrativa de resolver de manera expresa todas las solicitudes o peticiones que le formulen los administrados, incluso en aquellos casos en los que éstos tengan por objeto la consecución de un mero acto graciable, sometido al régimen jurídico del derecho de petición.

La comunicación recibida del Ayuntamiento de Cocentaina daba cuenta de que se había trasladado a la interesada informe realizado por el Técnico de la oficina Municipal de Promoción Lingüística (que se adjuntaba), informándole que

“siempre que se solicite por escrito, se le entregarán los documentos que le afecten o le interesen en lengua castellana o español”.

El dictamen del Ayuntamiento de Cocentaina, a requerimiento del Síndic de Greuges, fue del siguiente tenor literal:

“Vist l'escrit de sol·licitud, amb data 21 de febrer de 2006, en el qual es presenta una queixa referida a la documentació en valencià expedida per aquest Ajuntament.

Després de tenir en compte les disposicions legals que són aplicables en aquest cas, emet el següent

INFORME

PRIMER. EXPOSICIÓ DELS FONAMENTS DE DRET

- a) **Article 3r de la Constitució espanyola de 27 de desembre de 1978.** Determina que la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya és un patrimoni cultural que serà objecte d'especial respecte i protecció.
- b) **Article seté de l'Estatut d'Autonomia Valencià de 1982** (Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol). Indica que s'atorgarà una protecció i un respecte especials a la recuperació del valencià. Així mateix, l'article 7.1 comença indicant que els dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana són el valencià i el castellà i que tothom té dret a conèixer-los i a usar-los.
- c) **Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià.** Expressa en el preàmbul IV que la Generalitat té un compromís irrenunciable en la defensa del patrimoni cultural de la Comunitat Autònoma i d'una manera especial amb la recuperació del valencià, llengua històrica i pròpia del nostre poble, del qual en constitueix la més peculiar senya d'identitat. Així mateix, continua dient que la Llei tracta de superar la relació de desigualtat que hi ha entre les dues llengües oficials de la nostra Comunitat Autònoma i disposa de les mesures pertinents a fi d'impulsar l'ús del valencià en tots els camps de la nostra societat, i especialment en l'administració i l'ensenyament.
- d) **Reglament de normalització lingüística per al municipi de Cocentaina i el seu Ajuntament.** Aprovat, per unanimitat de tots els regidors i regidores, en el Ple Ordinari de l'Ajuntament de Cocentaina del dia 30 d'octubre de 2000 i publicat en el *Butlletí Oficial de la Província d'Alacant* núm. 270 de 23 de novembre de 2000 sense que es presentaren al·legacions o suggeriments per la qual cosa va quedar aprovat definitivament als trenta dies, d'acord amb la Llei 7/1985 de 2 d'abril. L'article 1 del Reglament diu literalment el següent:

1. La redacció de tots els documents públics es farà preferentment en valencià, fins a la plena normalització com a llengua pròpia de l'Administració i del municipi. No obstant això, es garantirà el dret dels ciutadans i ciutadanes a adreçar-se a l'Ajuntament en qualsevol de les llengües oficials, oralment i per escrit, i el d'obtenir resposta en la llengua utilitzada.
2. Els impresos s'han d'oferir en la versió valenciana, sense perjudici del dret dels particulars a emplenar-los en castellà. Les versions castellanes seran també a disposició de les persones interessades.
3. Només es faran impresos bilingües quan alguna circumstància especial ho recomane. En qualsevol cas, el text en valencià ha de figurar de forma preferent.

SEGON. CONCLUSIONS

De l'anterior relació legislativa general es desprenen les conclusions particulars següents:

- a) Quan un expedient s'inicia d'ofici, la tramitació es fa per defecte en valencià. Sempre que qualsevol persona interessada ho **demane expressament en el moment de formular la sol·licitud per escrit**, se li lliuren els documents que l'afecten o li interessen en llengua castellana o espanyol.
- b) Quan l'expedient s'inicia a instància de part, la tramitació es fa en valencià, però s'han de lliurar a la persona interessada els documents que desitge en llengua castellana, **sempre que ho sol·licite expressament per escrit**. De la mateixa manera, qualsevol persona interessada pot sol·licitar expressament que els documents que formen part d'un expedient, que estiguen redactats en llengua castellana i que l'afecten o li interessen, se li lliuren en valencià.
- c) Els impresos s'ofereixen per defecte en la versió valenciana, sense perjudici del dret dels particulars a emplenar-los en castellà. L'Ajuntament de Cocentaina facilita la traducció al castellà dels **impresos a qui ho demane formalment, és a dir, per escrit**. Normalment, l'Ajuntament de Cocentaina no edita impresos bilingües valencià-castellà. Només si un administrat o administrada ho **sol·licita expressament**, se li facilita la traducció castellana.

El personal de l'Ajuntament s'adreça als ciutadans i ciutadanes en les comunicacions orals normalment en valencià, independentment del fet que la persona a qui atenguen no els parle en aquesta llengua. D'altra banda, el personal de l'Ajuntament **respecta la tria** que els ciutadans fan de la llengua en què volen ser atesos.”

La comunicación recibida fue puesta de manifiesto a la interesada, al objeto de que formulase las alegaciones que tuviera por convenientes, como así hizo, en el sentido de ratificar íntegramente su escrito inicial de queja y mostrando su disconformidad con el “hecho de que para que mi Ayuntamiento me conteste en castellano, tenga que solicitarlo por escrito” interesando que todas las

comunicaciones municipales sean libradas en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana.

No obstante, y aunque la cuestión ha sido resuelta de conformidad con la pretensión del interesado, consideramos el expediente abierto a este efecto, por lo cual le ruego que considere los argumentos que seguidamente le expongo y que constituyen los fundamentos de la resolución que le dirigimos:

Como sabe, la Generalitat Valenciana, en cumplimiento del mandato estatutario contenido en el Estatuto de Autonomía, promulgó al Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, el preámbulo de la cual señala la necesidad de recuperar el uso social y oficial del valenciano.

La citada Ley significó, de un lado, el compromiso de la Generalitat Valenciana de defender el patrimonio cultural de nuestra Comunidad Valenciana y, especialmente, la recuperación del valenciano, definido como “lengua histórica y propia de nuestro pueblo”, y de otro, superar la relación de desigualdad existente entre las lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana, el valenciano y el castellano.

La cooficialidad lingüística instaurada por la Constitución Española, que reconoce como lengua oficial de una determinada comunidad autónoma, no solamente el idioma castellano sino también el propio de esa comunidad autónoma, modificó notablemente el uso, tanto privado como oficial, de las diversas lenguas en el territorio del Estado Español; es por eso que las comunidades autónomas con idioma cooficial propio han legislado en la materia, mediante leyes denominadas de normalización lingüística, a fin de fomentar el uso de la lengua oficial (especialmente en aquellos ámbitos oficiales: administración pública, educación, medios de comunicación, etc.) con el objetivo de que alcance cotas similares a aquellas que corresponden al castellano como idioma oficial en todo el territorio del estado.

Esta necesidad de potenciar la presencia lingüística del valenciano en el ámbito de nuestra Comunidad y, especialmente, en la vida social y oficial de los valencianos, determina que el Gobierno valenciano se encuentre autorizado para diseñar políticas directamente encaminadas a fomentar el uso del valenciano, por eso la puesta en práctica de estrategias normalizadoras, calificables como el normal desarrollo de las previsiones contenidas en la Constitución Española, que considera la riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España como patrimonio cultural objeto de especial respeto y protección, y en el Estatuto de Autonomía y la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, para lo cual la Administración pública valenciana está obligada a garantizar la normalización lingüística.

En particular, este derecho a la no-discriminación por motivos lingüísticos aparece expresamente consagrado en el párrafo tercero del artículo 7 de nuestro Estatuto de Autonomía (“nadie podrá ser discriminado por razón de su lengua”).

Por su parte, y en el ámbito de las relaciones oficiales, este principio general de no-discriminación se concreta en el artículo 11 de la Ley 4/1983, de 23 de

noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, en el derecho que asiste a cada ciudadano a elegir, en las actuaciones iniciadas a instancia de parte, la lengua en la cual desean que la Administración les comunique aquellos aspectos que les soliciten, y en las actuaciones iniciadas de oficio, en el derecho a indicar la lengua en la cual desean que la Administración se comunique con ellos, sea cual sea la lengua en la cual ésta hubiera sido iniciada. Con todo ello, además, se reitera el mandato contenido, a escala estatal, en el artículo 36 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sobre la lengua que hay que emplear en la tramitación de los procedimientos administrativos, que señala que el procedimiento se tramitará en la lengua elegida por el interesado.

Partiendo de estos fundamentos legales, podemos formular las siguientes conclusiones:

Es objetivo de nuestro ordenamiento jurídico garantizar el derecho de los ciudadanos a usar las lenguas oficiales que elijan, y alejar cualquier forma de discriminación lingüística y adecuar los medios necesarios para conseguir esta finalidad, ya que la lengua elegida en el procedimiento se manifiesta en el hecho de que el interesado haya empleado una lengua determinada y no otra cuando ha iniciado el proceso, y no cabe otra forma de comunicación que la elección hecha en este sentido.

Desde este punto de vista, la realización de comunicaciones exclusivamente en valenciano llevadas a cabo una vez que la Administración ha manifestado su voluntad de que las comunicaciones se practicasen en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana, constituye una limitación del derecho reconocido a los ciudadanos y, por tanto, una extralimitación no justificada en el diseño de las políticas de normalización.

En efecto, el diseño de políticas de normalización lingüística (como ha quedado dicho), autorizadas y plenamente legales de acuerdo con la normativa vigente, atendiendo a la necesidad existente de recuperar el patrimonio lingüístico de los valencianos de la situación de desigualdad en la cual se encuentra inmerso ante el castellano, encuentra como límite lógico los derechos reconocidos constitucionalmente, estatutariamente y legalmente a los ciudadanos de esta Comunidad. En definitiva, la normalización lingüística no puede conseguirse ni debe hacerse sobre la base de la infracción de las disposiciones vigentes.

Por todo ello, la Administración Pública ha de encontrar, a la hora de elaborar las necesarias políticas de normalización lingüística, el punto de justo equilibrio entre las necesidades de fomentar y potenciar el uso social y oficial del valenciano, y devolverlo a una situación de igualdad con el castellano, y los derechos lingüísticos reconocidos a todos los valencianos, sea cual sea su realidad idiomática. Un punto de equilibrio que, la mayoría de las veces, se encontrará en la remisión de documentos bilingües, incluso con preferencia del valenciano (a

través de su ubicación en primer lugar, letra más grande o negrita), con la finalidad de conseguir los objetivos de la normalización.

El informe facilitado por el Ayuntamiento no contiene ninguna mención del incumplimiento de la obligación administrativa de resolver expresamente las peticiones de los interesados en el sentido determinado por el citado art. 42 de la Ley 30/1992, aunque el presente expediente de queja se refería, esencialmente, al análisis del posible incumplimiento de la obligación de resolver que corresponde a las Administraciones Públicas en el ámbito de cualquier clase de procedimiento administrativo.

En definitiva, en la queja que nos ocupa se plantea también la existencia de la obligación de resolver y la consiguiente vulneración por el Ayuntamiento de Cocentaina en cuanto a un escrito del interesado y no consta en esta Institución la entrada de ningún escrito del Ayuntamiento de Cocentaina en el sentido indicado del art. 42 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y su modificación contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, que establece que “el plazo para resolver las solicitudes que formulen los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no dicte plazos, el plazo máximo de resolver será de 3 meses.”

El derecho a obtener una resolución sobre lo que se pide a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, a fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley “el silencio administrativo, positivo o negativo, no ha de ser instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando la Administración no atienda eficazmente y con la celeridad adecuada las funciones para las cuales ha sido organizada.”

La Administración está obligada a responder al ciudadano que se dirija a ella, y no debe dar más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse de ella, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, teniendo el máximo cuidado de todos los trámites que constituyen el expediente, proviene directamente del mandato constitucional del artículo 103, de una administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sumisión plena a la Ley y al derecho, una sumisión que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley, según los principios garantizados por la Constitución Española en el artículo 9.3.

Finalmente Señoría, independientemente de las dos cuestiones de fondo que constituyen el eje central de la queja que nos ocupa, en la tramitación de esta queja ha surgido otra cuestión sobre la que esta Institución no puede dejar de

pronunciarse, relativa al adecuado respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos; en este sentido, como sabe, el expediente de queja que nos ocupa se inició como consecuencia del escrito dirigido a esta Institución por D^a (...), redactado íntegramente en castellano, por lo que, en consecuencia la petición de informe que esta Institución le dirigió, fue en castellano, al ser la lengua elegida por la interesada, y el informe que S.S^a nos remitió, viene redactado exclusivamente en valenciano.

Esta Institución considera, y así viene reiteradamente manifestándolo a través de sus Resoluciones, que la necesidad de potenciar el uso del valenciano en todos los ámbitos, sociales, educativos, en los medios de comunicación, etc. debe ser compatible con el más absoluto respeto a los ciudadanos cuya lengua habitual es el castellano, que tienen derecho a utilizar en todas las situaciones de comunicación que puedan darse tanto en las relaciones sociales como oficiales, sin que en ningún caso puedan ser discriminados por razón de una u otra lengua cooficial en la Comunidad Valenciana.

Por todo lo expuesto y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, recomendamos al Ayuntamiento de Cocentaina que, en situaciones como las analizadas en la presente queja, dirija a los interesados todas las comunicaciones oficiales en documentos bilingües castellano-valenciano y que no exija otros requisitos determinados de la lengua elegida salvo la misma manifestación que los interesados hagan de acuerdo con aquella y que hayan elegido en sus escritos de inicio del procedimiento.

Así mismo, recomendamos al Ayuntamiento de Cocentaina que, en casos como el analizado, extreme al máximo los deberes legales que se derivan del art. 42 y siguientes de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

De conformidad con la normativa citada, le agradeceremos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que manifieste la aceptación de la recomendación que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hacemos saber, igualmente, que a partir del mes siguiente a la fecha en que se ha dictado la presente resolución, la insertaremos en la página web de la Institución.

Agradeciendo de antemano la remisión de lo solicitado.

Atentamente,

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