

=====
Ref. queixes núm. 041622, 051258, 051667, 051716, 051928 i 060127
=====

(Assumpte: pàgina web de la Diputació d'Alacant)

Excm. Sr.,

Vam rebre en esta institució escrits signats pel Sr. (...), Sr. (...), Sr. (...), Sr. (...), Sr. (...) i Sr. (...), que van quedar registrats amb els números indicats més amunt.

Substancialment manifestaven que, a pesar de l'informe emés per la Diputació d'Alacant amb motiu de la queixa 030283, en què s'assumia el compromís per part d'eixa institució de crear una versió en valencià de la seua pàgina web, esta encara no estava disponible, amb la vulneració que això pot comportar de la Llei d'ús i ensenyament del valencià.

En considerar que la queixa reunia els requisits establits en els articles 12 i 17 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, va ser admesa, i li'n vam donar trasllat de conformitat amb el que determina l'article 18.1 de la citada Llei, a fi de contrastar les al·legacions formulades pels interessats amb la petició que ens remetera informació suficient sobre la realitat d'estos fets i de la resta de circumstàncies concurrents en este supòsit.

La comunicació rebuda de la Diputació Provincial d'Alacant deia el següent:

“Tot i que la Diputació d'Alacant té una pàgina web i, en un primer moment, vam pretendre actualitzar-la, s'ha posat de manifest que esta ja no és el marc adequat per a acollir els serveis que forçosament ha d'oferir una administració dinàmica i actual.

Actualment, les diverses administracions públiques, estimulades per les reformes que el poder legislatiu va introduir en el procediment administratiu, ofereixen una multitud de prestacions des de la xarxa, en què destaca la possibilitat de prestació telemàtica de documentació amb els mateixos efectes administratius que la

realitzada *in persona* davant els registres físics, i amb la qual cosa s'eviten desplaçaments i molèsties als interessats.

Sobre la base d'això, s'han iniciat els tràmits administratius oportuns perquè es confeccione un Pla estratègic de portal de la web de la Diputació, en què es faça una anàlisi profunda de les necessitats tecnològiques de la Diputació i del seu entorn, com també que es duga a terme un nou disseny del portal que estiga més d'acord amb la nova imatge corporativa.

Una vegada establides les bases d'allò que serà el nou portal, posteriorment es desenvoluparà materialment, fet que inclourà l'accés al portal en altres idiomes, entre els quals figura el valencià.”

Una vegada rebut l'informe, en vam donar trasllat als promotors de les queixes a fi que, si ho considerava oportú, hi presentaren un escrit d'al·legacions, i així ho van fer, i va ratificar íntegrament els seus escrits inicials.

En l'informe relacionat de 14 de gener de 2005 ens indicava que des de la Diputació Provincial d'Alacant s'havien iniciat els tràmits administratius oportuns perquè s'elaborara un Pla estratègic de portal de la web esmentada, i que estava previst que posteriorment s'hi incloguera un accés en altres idiomes (el valencià inclòs).

Com que havia transcorregut un lapse de temps prudencial des que es va emetre eixe informe, vam sol·licitar un nou informe en què s'expressaren les actuacions realitzades per a fer efectius els compromisos d'actuació expressats anteriorment, de cara a la posada en marxa d'un accés en valencià de la pàgina web d'eixa institució.

Amb relació a les queixes núm. 041622, 051258, 051667 i 051716 sobre la versió exclusivament en castellà de la pàgina web de la Diputació d'Alacant, es va emetre l'informe següent:

“La Diputació d'Alacant ha decidit escometre la construcció d'un nou portal web. Per a la realització d'este projecte global s'ha decidit dividir els treballs en dos projectes ben diferenciats que garantisquen l'èxit de producte final. Esta divisió és donada per l'existència, actualment, d'un portal corporatiu, del qual es volen analitzar les experiències acumulades, com també reutilitzar i adaptar aquells components que siguen vàlids per al nou portal. Per això, es va dividir el projecte portal web de la Diputació d'Alacant en dos subprojectes: projecte 1, definició de continguts i imatge corporativa; projecte 2, construcció del portal.

El projecte realitzat fins a hores d'ara ha estat el projecte 1: definició de continguts i imatge corporativa, consistent a contractar els serveis de definició de continguts i d'imatge corporativa del portal web Diputació d'Alacant, concretat en la realització dels treballs necessaris per a l'auditoria del sistema actual, anàlisi de necessitats del nou portal, consultoria tècnica i adaptació de la imatge corporativa. En resum, els principals punts que ha de cobrir este primer projecte (tal com consta en el plec de prescripcions tècniques) són els següents: auditoria del sistema actual; anàlisi

funcional; consultoria tècnica; adaptació de la imatge corporativa; planificació del projecte de construcció del portal; i implantació del pilot del portal web de la Diputació d'Alacant.

Una vegada realitzat i conclòs este primer projecte, es realitzarà el segon projecte, consistent a construir i desenvolupar el portal web pròpiament, i entre els objectius previstos es troba la traducció del portal a diversos idiomes, entre els quals es troba el valencià. Este segon projecte encara no ha estat implantat.

En el nostre escrit de 14 de gener de 2005 ja s'especificava això anterior quan es deia, i cite textualment: "que s'han iniciat els tràmits administratius oportuns perquè es confeccione un pla estratègic de portal de la web de la Diputació i el seu entorn, com també que es duga a terme un nou disseny del portal que estiga més d'acord amb la nova imatge corporativa. Una vegada establides les bases del que serà el nou portal, es desenvoluparà materialment, fet que inclourà l'accés al portal en altres idiomes, entre els quals es troba inclòs el valencià."

La pàgina web de la Diputació d'Alacant, tal com es visualitza a hores d'ara, és el portal pilot resultat de les consultories i auditories prèvies i adaptat a la nova imatge corporativa, però este portal no està construït completament, ja que falta el desenvolupament posterior, que s'escometrà en un segon projecte."

Vam donar trasllat d'aquell informe als interessats, a fi que realitzaren les al·legacions que consideraren oportunes. En este sentit, ens van indicar en els seus escrits d'al·legacions que la pàgina citada continuava estant redactada exclusivament en castellà i que, a pesar del temps que havia transcorregut, realment no havien estat adoptades les mesures apuntades en l'informe esmentat.

Per tot el que hem dit més amunt, una vegada estudiada la documentació rebuda, com també les al·legacions manifestades pels promotors de les queixes, li demanem que tinga en consideració els següents fonaments de dret que motiven la resolució amb què concloem este escrit.

En primer lloc, hem de prendre com a punt de partida el manament establert en l'article 3r de la nostra Constitució, que disposa que el castellà és la llengua oficial de l'Estat i, al seu torn, assenyala que la resta de llengües espanyoles seran també oficials en les comunitats autònomes respectives, de conformitat amb els respectius estatuts.

Així, la nostra norma fonamental fa ressaltar la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya, com a patrimoni cultural que haurà de ser objecte d'especial protecció i respecte.

En connexió amb el que disposa la Constitució espanyola, l'article 7é de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana encomana a la Generalitat Valenciana garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià, i d'esta manera s'instaura un règim de bilingüisme que imposa als poders públics del territori autonòmic o local l'obligació de conèixer i utilitzar les dos llengües oficials, sense que pugua prevaler l'una sobre l'altra.

La Llei valenciana 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dictada com a desplegament del que disposa l'Estatut d'Autonomia, estableix, en l'article 2n, que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat Valenciana i de l'Administració pública, com també de la local i de totes les corporacions i institucions públiques que en depenen.

Amb tot això, no hi ha dubte sobre la manifesta obligació de les administracions públiques, tant autonòmiques com locals, d'adequar, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o els mitjans de comunicació amb els administrats, i facilitar les relacions mútues a través de l'efectiva i real implantació d'un règim de cooficialitat d'ambdós llengües, tal com estableix tant la Constitució espanyola i l'Estatut d'Autonomia, com la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià.

Esta cooficialitat ha de quedar palesa en totes les manifestacions de l'Administració pública i desterrar qualsevol forma de discriminació lingüística.

Així, en el cas concret que ens ocupa, la configuració de la pàgina web esmentada d'eixa Diputació Provincial, no solament va ser realitzada inicialment en castellà i es va obviar l'ús del valencià, sinó que, fins i tot a hores d'ara, tal com reiteren els interessats en els seus escrits d'al·legacions, es manté eixa configuració monolingüe, de manera que s'incomplix la normativa lingüística vigent.

El preàmbul de la Llei d'ús i ensenyament del valencià, vigent des de fa més de 20 anys, en idèntic sentit que l'Estatut d'autonomia, assenyala el compromís de la Generalitat Valenciana en la defensa del patrimoni cultural de la Comunitat Valenciana i, de manera especial, en la recuperació del valencià, llengua històrica i pròpia del nostre poble, del qual constituïx la senya d'identitat més peculiar, i és per això que la Generalitat Valenciana té l'obligació legal d'impulsar l'ús del valencià en tots els àmbits socials per superar la desigualtat que encara existix respecte del castellà.

La legislació vigent quant a l'ús del valencià és clara i no admet cap interpretació, i tot i que esta institució reconeix els esforços de l'Administració pública valenciana per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística instaurat per la Constitució espanyola i per l'Estatut d'autonomia, no pot sinó cridar l'atenció sobre el fet que la Llei d'ús i ensenyament del valencià està vigent des de fa més de 20 anys i que en el títol tercer reconeix el dret de tots els ciutadans a ser informats pels mitjans de comunicació socials tant en valencià com en castellà i a utilitzar indistintament les dos llengües quan hagen d'usar-les, i atribueix al Consell la promoció i la utilització del valencià en estos mitjans, i vetlar per una adequada presència del valencià en aquells que depenen de la Generalitat (un compromís que, com no podia ser d'una altra manera, ha d'estendre's als nous mitjans de comunicació i a les noves realitats tecnològiques) i, d'una altra banda, la citada Llei d'ús i ensenyament del valencià, en les seues disposicions transitòries estableix un termini de tres anys perquè les distintes àrees de l'Administració valenciana duguen a terme les disposicions d'esta (un termini

que s'ha superat a l'excés, si tenim en compte que la LUEV va entrar en vigor l'any 1983), per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística.

Finalment, volem assenyalar que l'exclusió del valencià de les pàgines web contradiu, així mateix, els criteris d'ús del valencià en l'àmbit administratiu de la Generalitat Valenciana, aprovats a Ares del Mestre l'1 d'octubre de 2003, els quals indiquen que [...] “els fullets informatius, les pàgines web, els anuncis i les revistes s'hauran de fer, principalment, en valencià”.

No obstant això, senyor, independentment de la qüestió de fons, relativa als continguts de la pàgina web municipal, exclusivament redactats en castellà, en la tramitació d'esta queixa ha sorgit una altra qüestió sobre la qual esta institució no pot deixar de pronunciar-se, relativa a l'adequat respecte als drets lingüístics dels ciutadans.

Com sap, l'expedient de queixa es va iniciar com a conseqüència de l'escrit dirigit a esta institució per els interessats, redactats íntegrament en valencià, per la qual cosa, en conseqüència, la petició d'informe que esta institució li va dirigir va ser realitzada en valencià, atés que esta va ser la llengua que els interessats havien triat.

Tanmateix, l'informe que vosté ens va remetre està redactat exclusivament en castellà; en conseqüència, i com a garantia dels drets reconeguts en la Llei d'ús i ensenyament del valencià, que en el seu article 11 estableix que “en aquelles actuacions administratives iniciades a instància de part i en aquelles que hi haja altres interessats que així ho manifestaren, l'Administració actuant haurà de comunicar-los tot el que els afecte en la llengua oficial que trien, qualsevol que siga la llengua oficial en què s'haguera iniciat. 2. De la mateixa manera, qualsevol que siga la llengua oficial emprada, en els expedients iniciats d'ofici, les comunicacions i la resta d'actuacions es faran en la llengua indicada pels interessats”, la petició d'informe que els va ser realitzada, es va fer en la llengua triada per l'interessat, això és, en valencià.

En conseqüència, recomanem a la Diputació d'Alacant que revise els continguts de la seua pàgina web i els adapte al règim de cooficialitat lingüística instaurada en la Comunitat Valenciana, sense que en cap cas pugua prevaler una llengua sobre l'altra, ja que allò que ha d'orientar a tots els poders públics, autonòmics i locals, és salvaguardar la llibertat d'opció lingüística i impulsar l'ús del valencià en totes les esferes socials per a establir un equilibri.

Així mateix, he de recordar-li els deures legals que la Constitució i la legislació vigent li imposa de respectar els drets lingüístics dels administrats, i utilitzar en tots els procediments i en qualssevol altres formes de relació entre ells, el valencià o el castellà, triat per ells.

De conformitat amb el que preveu l'article 29 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, li agraiem que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste l'acceptació o no de la recomanació que es fa o, si escau, les raons que considere per a no acceptar-la.

Perquè en prenga coneixement, li faig saber, igualment, que, a partir del mes següent a la data en què s'ha dictat, la resolució serà inserida en la pàgina web de la institució.

Agraïm la seua col·laboració i la remissió del que li hem sol·licitat.

Atentament,

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