

=====
Ref. Queixa núm. 070344
=====

Assumpte: discriminació en oficina municipal a ciutadà valencianoparlant.

Senyor,

Com vosté sap, vam rebre en esta institució un escrit signat pel Sr. (...), que va quedar registrat amb el número indicat més amunt.

Substancialment exposava que, amb data 29/11/06, es va dirigir per escrit a l'Ajuntament de Burjassot per denunciar que en l'oficina de recaptació municipal no es va respectar el seu dret a utilitzar el valencià, ja que cap dels tres funcionaris tenien els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tenen encomanat, de conformitat amb la legislació vigent, respecte de l'ús de les llengües cooficials a la Comunitat Valenciana, i que en la data de formular la seua queixa davant esta institució, i tot i el temps transcorregut, no havia obtingut cap resposta expressa a la seua sol·licitud.

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 per la persona interessada i perquè ens informara de les raons per les quals no s'havia donat compliment al deure legal previst en l'art. 42 de la Llei de règim jurídic i procediment administratiu comú.

L'Ajuntament de Burjassot, en resposta a les successives demandes d'informació instades per esta institució, ens va donar compte de les resolucions adoptades respecte d'això, i que havien estat notificades al Sr. (...) amb data 9 de juny "amb l'objecte de formalitzar el requeriment" del Síndic de Greuges.

La comunicació rebuda, substancialment, expressava el que seguix:

(...) “Segons l’informe del Negociat de Tresoreria de data 1 de juny de 2007, on es fa constar el següent:

Vist el seu escrit de data registre d’entrada en este Ajuntament 23 de maig de 2007, en què sol·licita que la comunicació de l’IVTM – IMPOST DE VEHICLES DE TRACCIÓ MECÀNICA, es realitze de manera íntegra i exclusiva en valencià, hem de fer constar el següent:

1. Que, de conformitat amb el que estableix l’article 24 del RGR, Reial Decret 939/2005, de 29 de juliol, i l’article 102.3 de la Llei general tributària 58/2003 de 17 de desembre, “la comunicació del període de pagament es portarà a terme de forma col·lectiva i es publicaran els corresponents edictes en el butlletí oficial que corresponga (...)”, es va realitzar l’esmentada comunicació mitjançant l’edecte publicat en el BOP amb data 16/03/2007, tant en valencià com en castellà.

2. Que, no obstant això anterior, sempre es practica un enviament col·lectiu d’avisos de pagament de rebuts a tots els contribuents de Burjassot, amb l’objecte de facilitar el pagament de l’impost.

3. Que s’ha procurat, no obstant això, garantir en este avís col·lectiu, la utilització dels dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana, en la mesura en què el seu format i la base de dades de l’Ajuntament ho fan possible.

4. Que, en virtut del que hem exposat anteriorment, la notificació del període de pagament d’IVTM es va produir correctament en els dos idiomes oficials amb data 16/03/2007 (adjuntem l’edecte), per la qual cosa,

RESOLC

PRIMER. DESESTIMAR la sol·licitud en base als fonaments exposats.

SEGON. Que es done trasllat del present als departaments interessats per a la seua execució i que es notifique a l’interessat.”

L’interessat, a qui vam donar trasllat del dictamen emés pel regidor d’Hisenda del consistori de Burjassot, va ratificar íntegrament el seu escrit inicial de queixa i va insistir que l’informe remés al Síndic de Greuges no esmentava cap de les qüestions plantejades en la seua queixa, relativa al fet que en l’oficina municipal d’atenció al ciutadà cap persona va poder atendre’l en valencià per no tenir els coneixements mínims d’esta llengua, i que solament a instàncies del Síndic de Greuges l’Ajuntament havia resolt expressament (el 9 de juny de 2007) la seua sol·licitud, de data 29/11/2006.

Una vegada conculsa la tramitació ordinària de la queixa, resolem la qüestió plantejada amb les dades que consten en l’expedient, i per això li demane que considere els arguments que seguidament li expose i que són el fonament de la resolució amb què concloem l’expedient de referència:

En el present expedient es plantegen tres qüestions que, tot i estar relacionades entre si, han de ser analitzades separadament a fi d’evitar possibles equívocs.

En primer lloc, es planteja la correcció de l’actuació pública desenvolupada per l’Ajuntament de Burjassot en relació amb la possible vulneració dels drets lingüístics de l’interessat que, expressament, en escrit de data 29/11/06, va

demanar que totes les comunicacions oficials que l'Ajuntament li dirigiria foren en valencià.

Quant a això, hem d'assenyalar que una de les conseqüències essencials que es deriven dels mandats continguts tant en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana com en la Llei d'ús i ensenyament del valencià és el dret que té qualsevol ciutadà, en les relacions amb l'Administració, a elegir la llengua oficial en què vol que es produïsquen les comunicacions i la tramitació dels expedients, de la qual cosa sorgix el correlatiu deure de l'Administració de respectar l'opció realitzada i emprar al llarg de tot el procediment la llengua triada per la persona interessada.

De conformitat amb tot el que hem dit, l'art. 11 de la Llei d'ús i ensenyament del valencià declara que "en aquelles actuacions administratives iniciades a instància de part i en les quals hi haja altres interessats que així ho manifesten, l'administració actuant haurà de comunicar-los tot el que els afecte en la llengua oficial que trien, qualsevol que siga la llengua en què s'haguera iniciat. 2. De la mateixa manera, qualsevol que siga la llengua oficial utilitzada, en els expedients iniciats d'ofici, les comunicacions i la resta d'actuacions es faran en la llengua indicada pels interessats.

En l'àmbit de la legislació bàsica estatal, l'art. 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, declara també que els ciutadans, en les seues relacions amb les administracions públiques, tenen dret a utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua comunitat autònoma de conformitat amb el que preveu la llei i la resta de l'ordenament jurídic.

La segona qüestió plantejada en esta queixa, directament relacionada amb l'anterior, es referix a l'absència de contestació a la sol·licitud formulada per l'interessat en data 29 de novembre de 2006, que totes les comunicacions oficials que l'Ajuntament li dirigira foren en valencià, i que solament en data 9 de juny de 2007, i a instàncies d'esta institució, ha obtingut resposta, segons es desprén de la comunicació rebuda de la Regidoria d'Hisenda i que consta en l'expedient de queixa que ens ocupa.

Sobre això, convé destacar que el principi d'eficàcia de l'art. 103.1 de la Constitució espanyola exigix a les administracions públiques que complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament els demana, entre estes, i bastant rellevant, el deure de l'Administració pública de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenten els particulars, ja que el coneixement cabdal per part de l'administrat de la fonamentació de les resolucions administratives constituïx un pressupòsit inexcusable per a l'adequada defensa dels seus drets i interessos legítims i, en este cas, consta que han transcorregut més de 6 mesos sense contestar la sol·licitud del Sr. Huguet, per la qual cosa, en

conseqüència, s'ha incomplert el que preveu l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú (i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, que estableix que: "el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas, i quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos").

L'Administració està obligada, en definitiva, a respondre al ciutadà que hi acudix, i no ha de donar més del que pot fer i ha de fer, però tampoc menys del que raonablement pot esperar-se'n, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, exacta i legal.

Finalment, senyor, la tercera qüestió plantejada pel Sr. (...) en la seua queixa es referix al fet que en l'oficina municipal d'atenció al ciutadà no se li va respectar el dret a expressar-se en valencià, de manera que es van contravenir els arts. 2 i 10 de la LUEV que estableixen el dret de tots els ciutadans a dirigir-se i relacionar-se amb la Generalitat, els ens locals i la resta d'organismes de caràcter públic en valencià o castellà, i el que preveu l'art. 16 de la mateixa llei, que les empreses de caràcter públic, com també els serveis públics dependents de l'Administració han de garantir que els seus treballadors que tinguen relació directa amb el públic tinguen suficient coneixement de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tenen encomanat.

De conformitat amb tot el que hem dit més amunt i amb l'art. 29 de la Llei 11/1989, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, he de recordar-li els deures legals que la Constitució i la legislació valenciana vigent li imposen de respectar els drets lingüístics dels administrats i d'utilitzar, en tots els procediments i en qualssevol de les formes de relació amb aquells, la llengua (castellà o valencià) elegida per ells, i l'obligació de garantir que en els serveis d'atenció al ciutadà de l'Ajuntament de Burjassot i les persones amb relació directa amb el públic tinguen el suficient coneixement de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tinguen encomanat, de manera que no es produísca cap discriminació o exigència de traducció.

Així mateix, suggerim que en situacions com l'anàlitzada extreme al màxim els deures legals que es deriven de l'art. 42 i seg. de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

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

Perquè en prenga coneixement, li fem 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