



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

|   |
|---|
| SÍNDIC DE GREUGES<br>DE LA COMUNITAT VALENCIANA<br>REGISTRE GENERAL |
| 29/07/2010  |
| EIXIDA NUM. 29469.....  |

Secretaria Autònoma de Comunicació  
D.G. de Promoció Institucional  
Il·lma. Sra. Directora  
C/ Cavallers, 9  
VALENCIA - 46001

=====  
Ref. Queja nº 101972 i acumulades  
=====

**Assumpte: discriminació de l'ús del valencià.**

Il·lma. Sra.,

Hem rebut en esta institució diversos escrits signats per la Sra. (...), els quals, atés que tenen un contingut idèntic, i als mers efectes procedimentals, van ser acumulats.

Els promotors de la queixa, en el seu escrit inicial, substancialment manifestaven que en el portal de la pàgina web, [www.gva.es](http://www.gva.es), l'opció per defecte és en castellà. A més, exposaven que una sèrie d'apartats de la pàgina són en castellà, i exposen alguns exemples, com ara:

- Si entres al portal [www.gva.es](http://www.gva.es), a continuació punxes l'opció "ciutadans" i "informació tributària", "model 046", automàticament s'obri una nova pàgina web "[http://csi.ha.gva:888/sara/lista\\_mod\\_046protal.c.htm](http://csi.ha.gva:888/sara/lista_mod_046protal.c.htm)" en castellà.
- Des del portal [www.gva.es](http://www.gva.es), dins de l'apartat "ciutadans", punxes en "què faig si...", i després en "salut", a continuació punxes en "Targeta sanitària", la informació que ens apareix sobre el Sip està tota en castellà.
- Si punxes en la web [www.gva.es](http://www.gva.es), a continuació polses l'opció "empreses" i després en "ajudes de la Conselleria d'indústria, comerç i innovació; 2010", apareix un arxiu que té el següent títol; "ayudas 2010", i per descomptat les seues 131 pàgines estan exclusivament en castellà.
- Si punxes en la web [www.gva.es](http://www.gva.es) a continuació polses l'opció "empreses" i després en "Institut Valencià de l'Exportació" apareix la web de l'IVEX. En un primer moment el començament de la web és en valencià però si intentes fer alguna consulta, com ara punxar en "estudis" i després en "informació sectorial de la Comunitat Valenciana" t'apareix tota esta informació en castellà.
- S'ha d'entrar en la web [www.gva.es](http://www.gva.es) a continuació polses l'opció "empreses", després polses "busque una ajuda", a continuació "buscador d'ajudes a pimes" una

vegada esteu en la recerca de les subvencions, prems "Cercar" sense haver acotat cap ajuda, la sorpresa està en que el títol de les ajudes apareixen totes en castellà i a més a més si punxes el link per poder-les visualitzar tota la descripció de l'ajuda apareix en castellà.

Els promotors afigen, a més, que sempre que s'entra al portal de la Generalitat Valenciana, l'idioma que apareix en la pàgina d'inici és el castellà. Fins i tot assenyalen que quan es publica una nova disposició o llei, reglament, oposició, etc. no es pot veure en valencià fins que han passat uns dies des de la seua publicació, quan hauria de publicar-se al mateix temps.

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 llei esmentada.

A fi de contrastar les al·legacions formulades per les persones interessades i per demanar que, en el termini màxim de 15 dies, ens remetera informació suficient sobre la realitat d'aquelles i de la resta de circumstàncies concurrents en este supòsit.

La comunicació rebuda de la Direcció General de Promoció Institucional donava compte del següent:

*"(...) De los cinco ejemplos que nos traslada, se ha comprobado que tres de ellos, con anterioridad a la recepción de su escrito, ya habían sido subsanados (los relativos a las ayudas 2010 de la Conselleria de Industria, al modelo 046 y a la tarjeta sanitaria SIP), debiéndose todo a un problema informático interno que se produjo en el enlace.*

*Respecto a los otros dos ejemplos que nos comunica (web del IVEX y ayudas a pymes del IMPIDA), en fecha 10 de junio se ha dado traslado de su escrito al IMPIDA y al IVEX, así como a la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación, de la cual dependen, instándoles a la corrección de sus páginas web para que toda la información incluida en ellas esté accesible tanto en castellano como en valenciano. Le adjunto copia de los citados escritos.*

*Tan pronto esté subsanado, procederemos a comunicarle dicha circunstancia.*

*En cuanto a que siempre que se entra en el portal de la Generalitat el idioma que aparece por defecto es el castellano, informarle que es de carácter general que la primera vez que se accede a una página web, se tiene que optar porque cada página se abra en un solo idioma y luego, eso sí, dar opciones a los usuarios para el cambio a otro/s idioma/s. En nuestro caso, y tratándose de una página que es accesible no sólo por personas valenciano parlantes de nuestra Comunitat sino también por todo el público de la red, se consideró que, dado que tanto el castellano como el valenciano son idiomas cooficiales de la Comunitat Valenciana, fuera el castellano el que apareciese por defecto. En este sentido hay que matizar que, una vez accedido a la web de la Generalitat, si se elige la versión valenciano, las siguientes ocasiones en que se acceda siempre lo serán en ese idioma, sin tener que hacer nuevamente la selección.*

*Por último y en cuanto a la Queja nº 101972, en la que específicamente se manifiesta que cuando se publica una nueva disposición o ley, reglamento, oposición, etc., no se puede ver en valenciano hasta pasado unos días desde su publicación, informarle que toda la normativa de la Generalitat se publica diariamente en el enlace correspondiente al Diario Oficial de la Comunitat Valenciana (DOCV), que dicho diario desde siempre ha sido bilingüe y que, por tanto, siempre que se publica una norma, anuncio, etc., desde el primer día se realiza en valenciano y castellano. (...)”*

Esta institució dóna per acceptats els arguments exposats en tràmit d'informe per la Direcció general de Promoció Institucional; no obstant això, en la tramitació de la present queixa ha sorgit una altra qüestió sobre la qual esta institució ha de pronunciar-se, i sobre la qual hem de fer la consideració següent com a fonament del recordatori de deures legals amb què concloem:

El present expedient de queixa s'inicia, com sap, com a conseqüència d'un escrit dirigit a esta Institució per l'interessat, íntegrament redactat en valencià.

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 aquelles en què 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, independentment de la llengua en què s'haguera iniciat el procediment. 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 s'hauran de fer en la indicada pels interessats", la petició d'informe que els va ser feta, es va fer en la llengua elegida per l'interessat, això és, en valencià.

No obstant això, la part essencial de l'informe remés per vosté es troba redactada íntegrament en castellà.

La Generalitat Valenciana, en compliment del manament estatutari contingut en l'Estatut d'Autonomia, va promulgar la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, el preàmbul de la qual assenyala la necessitat de recuperar l'ús social i oficial del valencià.

La citada Llei va significar, d'una banda, el compromís de la Generalitat Valenciana de defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat i, especialment, la recuperació social del valencià, definit com a llengua història i pròpia del nostre poble" i, d'una altra banda, superar la relació de desigualtat existent entre les dos llengües oficials de la Comunitat Valenciana, el valencià i el castellà.

La cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució espanyola, que reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat autònoma, no solament l'idioma castellà, sinó també el propi d'eixa Comunitat Autònoma, va modificar substancialment l'ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües en el territori de l'Estat espanyol; és per això que les comunitats autònomes amb idioma oficial

propi han legislat sobre la matèria, mitjançant les denominades lleis de normalització lingüística, amb la finalitat de fomentar l'ús oficial de la llengua cooficial amb l'objectiu que esta assolisca cotes similars a aquelles que corresponen al castellà com a idioma oficial del territori espanyol.

La persecució d'estos legítims objectius, reconeguts en les legislacions autonòmiques baix l'empara atorgada per la Constitució, no pot, però, desconèixer, i de fet no ho desconeix, que l'article 14 de la Constitució establix el principi d'igualtat, amb interdicció de qualsevol forma de discriminació per motiu de llengua, i la declaració de l'article 3 del mateix text constitucional, que establix expressament el dret de tots els ciutadans a usar la llengua espanyola.

En este sentit, la mateixa Llei d'ús i ensenyament del valencià, conscient de la vigència absoluta del principi d'igualtat i de la prohibició de discriminació per motiu de llengua, declara en el seu article 4 que "en cap cas podrà haver-hi discriminació pel fet d'usar qualssevol de les dos llengües oficials" de la Comunitat Valenciana.

Una de les conseqüències essencials que es deriven dels manaments continguts en els preceptes anteriorment esmentats és el dret que assistix qualsevol ciutadà en les seues relacions amb l'Administració, en elegir la llengua en què este vulga que es produïsquen les comunicacions i la tramitació dels expedients, i sorgix el correlatiu deure de l'Administració de respectar esta elecció i d'utilitzar, al llarg de tot el procediment, l'idioma que haguera estat elegit. En consonància amb això, l'article 1 esmentat anteriorment, declara 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 allò que els afecte en la llengua oficial que trien, independentment de la llengua oficial 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 s'hauran de fer en la llengua indicada pels interessats.

En el present expedient, tanmateix, la remissió d'un informe en castellà, quan la llengua elegida pel ciutadà ha sigut el valencià, no s'ajusta a estos manaments legals anteriorment exposats.

L'aplicació d'estes lleis de normalització lingüística duta a terme per les diverses comunitats autònomes motiva, de vegades, que ciutadans que tenen com a llengua habitual el valencià, consideren vulnerats els seus drets lingüístics per l'ús d'una llengua o l'altra per part de les autoritats i les oficines públiques.

La normativa vigent respecte de 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 interpretació, per la qual cosa l'Administració pública valenciana està obligada a garantir la normalització lingüística, tal com es desprén de l'art. 7.4 i .5 de l'Estatut

d'autonomia, en assenyalar que "Caldrà atorgar un especial respecte i protecció a la recuperació del valencià".

En el present expedient, però, la remissió de l'informe ha estat en castellà, tot i que la llengua triada pel ciutadà ha estat el valencià, la qual cosa no s'ajusta als mandats legals anteriorment exposats.

De conformitat amb tot el que hem dit més amunt, **HEM DE RECORDAR A LA DIRECCIÓ GENERAL DE PROMOCIÓ INSTITUCIONAL** els deures legals que la Constitució i la legislació vigent li imposa de respectar els drets lingüístics dels administrats, i d'utilitzar en tots els procediments i en qualssevol altres formes de relació amb ells, la llengua (castellana o valenciana) triada per ells.

Així mateix, d'acord amb la normativa citada, 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, així mateix, que a partir de la setmana següent a la data en què s'ha dictat esta resolució, serà inserida en la pàgina web de la institució.

Atentament,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana