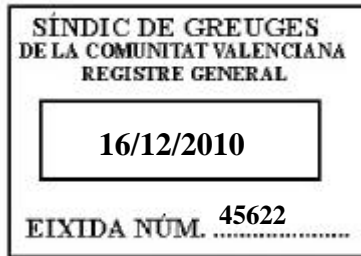




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo
Hble. Sr. Conseller
C/ Palau, 14
VALENCIA - 46003 (Valencia)

=====
Ref. Queja nº 107467
=====

Assumpte: oficina de SERVEF de Calp. Megafonia.

Hble. Sr.,

Vam rebre en esta institució un escrit de queixa signat pel Sr. (...), que va estar registrat amb el número indicat més amunt.

Substancialment manifestava que en l'oficina del SERVEF de Calp "*continuen sense usar una megafonia bilingüe (castellà i valencià) per a anunciar el torn d'atenció ciutadana, i que esta circumstància incomplix el mandat estatutari de l'article 6 que imposa als poders públics la protecció i el respecte a la recuperació 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 estar admesa, i en 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 la persona interessada, i per demanar que 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 del SERVEF donava compte del següent:

" Con fecha 6 de octubre de 2009 ya se contestó a una Queja presentada ante el Síndic de Greuges por el mismo ciudadano, D. (...), relativa al asunto de referencia. En dicho escrito se señaló que "Esta locución se emite actualmente en castellano, no obstante se están realizando las gestiones oportunas para que a la mayor brevedad posible el anuncio por megafonía se emita bilingüe, en castellano y valenciano".

Las gestiones realizadas, indican que el actual sistema informático no permite una locución bilingüe, ya que se perdería la sincronización entre locución e información visual, puesto que la locución sería más larga y dejaría de ser un sistema ágil y eficaz. Descartada esta opción, la solución sería que cada usuario pudiera seleccionar el idioma de la locución, valenciano o castellano, en el sistema de gestión de espera, pero esto requeriría la sustitución completa del sistema existente, que es de reciente instalación y funciona correctamente, aparte de suponer un coste económico muy elevado, que en estos momentos no es asumible.

No obstante, se tendrá en cuenta el planteamiento de este ciudadano y en cuanto sea posible actualizar el vigente sistema de gestión de espera se incluirá la selección de la lengua de la locución. Por último, cabe recordar que en todos los Centros Servef de Empleo se garantiza que la atención personalizada se preste en las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.”

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa passem a resoldre l'expedient amb les dades que hi consten, per la qual cosa li demanem que considere els arguments que li exposem seguidament i que constituïxen els fonaments de la resolució amb què concloem.

En primer lloc, i com a qüestió prèvia, acceptem els seus arguments respecte a la megafonia del Servef de Calp, atés que esta institució està assabentada que en l'actual crisi econòmica els recursos amb els quals compten les administracions públiques són escassos, per la qual cosa la substitució completa del sistema de megafonia “*de reciente instalación y que funciona correctamente*” suposaria, efectivament, un cost econòmic elevat i per això comprenem que ara per ara “*sea inasumible*”.

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 i del suggeriment 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 persecució d'estos legítims objectius, reconeguts en les legislacions autonòmiques baix l'empara atorgada per la Constitució, no pot, però, desconéixer, i de fet no ho desconeix, que l'article 14 de la Constitució estableix 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 estableix 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.

De conformitat amb tot el que hem dit més amunt, **HEM DE RECORDAR A LA DIRECCIÓ GENERAL DEL SERVEF** 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.

En virtut de l'art. 29.1 de la Llei 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges, li recordem el deure de donar compliment al que disposa la legislació vigent sobre l'ús del valencià, d'acord amb el que hem indicat en el cos d'este escrit, la qual cosa se li comunica perquè, en el termini d'un mes, ens remeta l'informe preceptiu en què ens ha d'indicar 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, així mateix, que a partir de la setmana següent a la data en què s'ha dictat, la present resolució serà inserida en la pàgina web de la institució.

Atentament,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana