



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

<b>SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL</b>
<b>05/03/2012</b>
<b>EIXIDA NÚM. 15816</b>

SERVEF (Servicio Valenciano de Empleo y Formación)  
Sr. Director  
C/ Navarro Reverter, 2  
VALENCIA - 46004

=====  
Ref. Queja nº 1111351  
=====

Sr. Director:

Se recibió en esta Institución escrito de queja firmado por D. (...), que quedó registrado con el número arriba indicado.

Sustancialmente exponía los siguientes hechos y consideraciones:

- “Que el pasado día 2 de noviembre recibió un mensaje indicándole que debía llamar al número de teléfono 900 100 785 del SERVEF.
- Que al ponerse en contacto con dicho número *“la grabación sólo está en valenciano, no dando opción a elegir la lengua para poder entender el contenido de la misma”*.
- Que acudió a la oficina de empleo para informarse *“debo sacar número, esperar que me atiendan y cuando lo hacen, me indica una señorita un número que debo marcar cuando la locución termine, además de decirme que debo aprender valenciano, que mi tardanza en comunicarme enseguida con dicho número puede suponer pérdida de la prestación por desempleo. Ante la importancia de las consecuencias que me indican, llamo enseguida nuevamente a dicho número”*.
- Que por fin logró hablar con una señorita, que al dirigirse a ella en castellano le contestó en castellano para poder entenderse.
- Que se ha sentido totalmente discriminado con respecto a las personas valenciano-parlantes, no pudiendo tener las mismas oportunidades de acceso, en este caso, a un curso *“pero lo mismo podría haber sido una oferta de trabajo”* además de sentirse rechazado cuando expuso su desconocimiento de la lengua.
- Que es por todo ello por lo que solicita se adecue la grabación de la centralita telefónica para que se emita en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana y así garantizar el principio de igualdad consagrado constitucionalmente.

- Que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece en su artículo 35.i) *“ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones”*.
- Que la LO 5/1982, de 1 de julio, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana establece en su artículo 6.2 que *“el idioma valenciano es el oficial de la Comunidad Valenciana al igual que lo es el castellano, que es el idioma oficial del Estado”*, y el artículo 6.3 que *“la Generalitat garantizará el uso normal y oficial de las dos lenguas”*.
- Que la Constitución Española señala en su artículo 3 que *“el castellano es la lengua oficial española de Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla”*, y el artículo 14 que *“todos los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”*.

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 Vd. de conformidad con lo determinado en el artículo 18.1 de la citada Ley, con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por la persona interesada, y con el ruego de que nos remitiese información suficiente sobre la realidad de las mismas y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto.

La comunicación recibida del SERVEF daba cuenta de lo siguiente:

*“La línea 900.100.785 es un servicio telefónico gratuito que tiene como fin ofrecer información general sobre los temas que son competencia del SERVEF, además de facilitar determinadas gestiones que se realizan en las oficinas de empleo como son la comprobación de la disponibilidad de los demandantes de empleo asociados a ofertas de ocupación o de formación y gestionar la cita previa para la inscripción como demandantes de empleo los usuarios que así lo requieran.*

*El objetivo del servicio es facilitar determinadas gestiones de forma gratuita por teléfono para evitar colas y demoras en los centros SERVEF de empleo que son los que se encargan de la atención directa al público.*

*Inicialmente, se optó por la grabación en valenciano, porque este es un servicio dirigido principalmente a los residentes de la Comunidad Valenciana, y según los arts. 35 y 36 de la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, hay predominio lingüístico del valenciano en la mayoría de los términos municipales de las tres provincias de la Comunidad y el valenciano, según el art. 6.5 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, goza de especial protección.*

*Por otra parte, según los estudios sociológicos de la Comunidad Valenciana realizados por el CIS durante los años 2001 a 2005 el valenciano es conocido por casi 9 de cada 10 entrevistados entre la población mayor de 18 años (estudios nº 2445, pregunta 7; nº 2480, pregunta 16; nº 2560 y nº 2591, pregunta 20).*

*Sin embargo, por limitaciones técnicas de la duración de la grabación, el mensaje de acceso al servicio no se puede ofrecer en formato bilingüe, y se hubo de optar por una lengua u otra. Además, las exigencias de normativa comunitaria en materia de información y publicidad, obliga a dar difusión de que este servicio está cofinanciado por el Fondo Social Europeo.*

*No obstante, una vez que se accede a la atención personalizada, los operadores son bilingües en los dos idiomas oficiales en la Comunidad Valenciana y atienden a los usuarios en el idioma que deseen, tal y como reconoce el propio Sr. (...). En el supuesto de que hubiera habido error en la elección del servicio requerido, el operador redirige al usuario al servicio que quiera recibir.*

*Desde 2008, además de en valenciano y castellano, también se atiende en inglés, francés, árabe y rumano, para poder dar respuesta a las nuevas necesidades que van surgiendo, principalmente por parte de la población inmigrante.*

*Por lo que respecta a la atención que recibió en la oficina, está dentro de la más estricta corrección. Tuvo que coger número y hacer cola, como todos los usuarios, pues el sistema de gestión de colas existente en los Centros SERVEF de Empleo es una herramienta que facilita la eficacia de la atención al público de forma presencial. En cuanto a la información que recibió, fue la que requería en esas circunstancias, pues se le indicó cómo debía proceder ante la cuestión que planteó y se le avisó de la importancia de la gestión para su propio interés.*

*Por último, cabe señalar que la recomendación de aprender valenciano se hizo desde la buena fe y no como un requerimiento obligatorio para relacionarse con la Administración, hecho que tácitamente reconoce el Sr. (...), pues fue atendido en castellano en todo momento, tanto en el Centro SERVEF de Empleo, como cuando se puso en contacto con la operadora del servicio de atención telefónica”.*

El interesado, a quien dimos traslado de la comunicación recibida, ratificó en sus alegaciones su escrito inicial de queja, haciendo hincapié en la comparación del servicio de atención telefónica en el SERVEF (en valenciano exclusivamente) con otros servicios como el PROP 12, que al llamar permite la posibilidad de ser atendido en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana, y finaliza interesando la mediación del Síndic de Greuges para que la grabación del centro de atención telefónica del SERVEF sea en formato bilingüe.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, procedemos a resolver el expediente con los datos que obran en el mismo, por lo que le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo y que constituyen los fundamentos de la Resolución con la que concluimos.

La Generalidad Valenciana, en cumplimiento del mandato estatutario contenido en el artículo 7 del Estatuto de Autonomía, promulgó la Ley 4/1983 de 23 de noviembre de Uso y Enseñanza del Valenciano, cuyo preámbulo señala la necesidad de recuperar el uso social y oficial del valenciano.

La citada Ley supuso, por un lado, el compromiso de la Generalidad Valenciana de defender el patrimonio cultural de nuestra Comunidad Autónoma, y especialmente, la recuperación del valenciano, definido como “lengua histórica y propia de nuestro pueblo”, y, por 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; de ahí que las Comunidades Autónomas con idioma cooficial propio hayan legislado en la materia, mediante leyes denominadas de normalización lingüística, a fin de fomentar el uso de la lengua cooficial (especialmente en aquellos ámbitos oficiales: administración pública, educación, medios de comunicación, etc.) con el objetivo de que ésta 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 de la lengua valenciana en el ámbito de nuestra Comunidad y, especialmente, en la vida social y oficial de los valencianos, determina que el Gobierno valenciano se halle autorizado para diseñar políticas directamente encaminadas a fomentar el uso del valenciano, siendo por ello 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 un patrimonio cultural objeto de especial respeto y protección, y en el Estatuto de Autonomía y la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, por lo que la Administración Pública Valenciana viene obligada a garantizar la normalización lingüística.

No obstante esto, las actuaciones adoptadas por la Administración Pública deben ser compatibles con el más absoluto respeto a los derechos de los ciudadanos cuya lengua habitual es el castellano, que tienen derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas cooficiales en todas las situaciones de comunicación que puedan darse en las relaciones tanto sociales como oficiales, sin que, en ningún caso, puedan ser discriminados por razón de su elección, de ahí que sean constantes las recomendaciones formuladas por el Síndic de Greuges, como garante de los derechos lingüísticos de los valencianos, a la Administración Pública para que adopte cuantas medidas sean necesarias para evitar las desigualdades que puedan derivarse de factores lingüísticos o de cualquier otra índole.

En particular, este derecho a lo no discriminación por motivos lingüísticos aparece expresamente consagrado en el párrafo tercero del artículo 7.e de nuestro Estatuto de Autonomía (“Ningú no podrà ser discriminat per raó de la seua llengua”).

En efecto, el diseño de políticas de normalización lingüística, autorizadas y plenamente legales de acuerdo con la normativa vigente, dada la necesidad existente de recuperar el patrimonio lingüístico de los valencianos de la situación de desigualdad en la que se halla inmerso frente al castellano, encuentra como límite lógico los derechos reconocidos constitucional, estatutaria y legalmente a los ciudadanos de esta comunidad. En definitiva, la normalización lingüística no puede ni debe conseguirse sobre la base de la infracción de las disposiciones vigentes.

Debido a ello, la Administración pública debe hallar -a la hora de elaborar las precisas políticas de normalización lingüística- el punto de justo equilibrio entre las necesidades de fomentar y potenciar el uso, social y oficial del valenciano, devolviendo al mismo a una situación de igualdad con el castellano y los derechos lingüísticos reconocidos a todos los valencianos, sea cual sea su realidad idiomática.

Finalmente, cabe hacer especial mención al Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba la denominada “Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana”, y que nace como complemento de los derechos que el ciudadano ya tiene garantizados por la Constitución Española y el resto del ordenamiento jurídico, ya que compromete los compromisos del Consell referentes a la mejora de los servicios públicos, y como un instrumento de mejora de la Administración Pública para lograr una mayor transparencia al ofrecer compromisos de calidad en la gestión del servicio, y, por otro una mejora de la eficacia del servicio en el uso de los recursos públicos y que expresamente señala que *“se atenderán adecuadamente las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas por medio de todos los canales disponibles: presencial, telefónico e internet, entre otros, en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana”*.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, formulamos al SERVEF la **RECOMENDACION** siguiente: que adopte las medidas necesarias para que el servicio telefónico gratuito del SERVEF, si técnicamente fuera posible, facilite el mensaje de acceso al servicio en formato bilingüe.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la Recomendación que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana