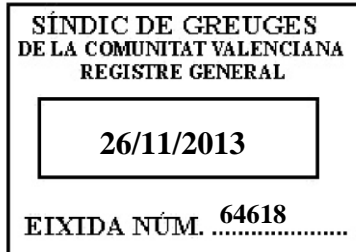




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi
Ambient
Hble. Sra. Consellera
Cdad. Adtva. 9 d'Octubre. Torre I. Castán Tobeñas, 77
VALENCIA - 46018 (València)

=====
Ref. queixa núm. 1214521
=====

Assumpte: exclusió del valencià.

Hble. Sra.,

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

Substancialment exposava els fets i les consideracions següents:

- “Que el passat 9 de novembre va enviar un correu electrònic a l’ens gestor del transport de la Generalitat Valenciana (info@gtp.gva.es) en què donava compte de la vulneració de la legislació sobre la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana en el nou pàrquing de vehicles de l’avinguda de l’Estació, d’Alacant.
- Que, bona part de la retolació i senyalització de l’aparcament està redactada exclusivament en castellà, com també les comunicacions en paper.
- Que les màquines de cobrar tampoc tenen versió en ambdues llengües, valencià i castellà.
- Que no ha rebut cap resposta en el moment de formular la seua queixa davant esta institució”.

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 a la Conselleria d’Infraestructures, Territori i Medi Ambient. 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

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada en https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 26/11/2013	Pàgina: 1
C/ Pasqual Blasco, 1 03001 - ALACANT. Tel. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax: 965 93 75 54 http://www.elsindic.com/		

suficient sobre la realitat d'aquelles i de la resta de circumstàncies concurrents en este supòsit.

La comunicació rebuda de la Conselleria donava trasllat de l'informe tècnic justificatiu del disseny i de la implantació de la senyalització a l'usuari en l'aparcament de l'avinguda de l'Estació d'Alacant, i que era succintament del tenor següent:

“OBJETIVO Y DISEÑO DE LA SEÑALIZACIÓN DEL APARCAMIENTO

La **señalización** es la actividad que estudia y desarrolla un sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en aquellos puntos del espacio que planteen dilemas de comportamiento. Es necesario incorporar la señalización siempre que se trate de establecimientos de uso público, y en particular en establecimientos públicos de gran superficie, y, por tanto, es necesaria su instalación en el aparcamiento.

El principal objetivo de la señalización es orientar eficazmente al usuario y mejorar y hacer más rápida la accesibilidad a cualquier punto, lo que reporta una mayor seguridad en sus desplazamientos y en sus acciones.

Por tanto, todos los textos incluidos en la señalización destinada a orientar y a informar al usuario en cada una de las plantas, se puede leer en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana.

- **SEÑALIZACIÓN AÉREA**

Únicamente la señalización al usuario ubicada en los soportes aéreos (y que duplica la información que se sitúa en todos los soportes detallados anteriormente) no incluye los dos idiomas. Los motivos por los que se ha resuelto de este modo son los siguientes:

- Por una parte, en el diseño de toda señalización aérea se ha priorizado el pictograma y el impacto visual del dibujo frente al texto, por lo que el pictograma destaca frente al texto, y la función del texto consiste únicamente en reforzar el dibujo.
- Por otra parte, el tamaño de los soportes que albergan la señalización aérea hace inviable incluir los dos idiomas. Lo que además implicaría un incremento muy significativo del tamaño del soporte o hacer ilegible o muy incómoda la lectura de parte del texto.

Por ese motivo, la señalización aérea se ha resuelto en cada planta del modo que se recoge a continuación:

Precisamente para garantizar el objetivo principal de la señalización en el aparcamiento de la avenida de La Estación de Alicante, se han tomado las decisiones y se han desarrollado las soluciones que se recogen a continuación:

- **LOS DIRECTORIOS GENERALES.** Son los que contienen la información de todos los servicios existentes en el aparcamiento y están instalados en cada uno de los accesos peatonales y en todas las plantas del aparcamiento. Se han ejecutado del siguiente modo:

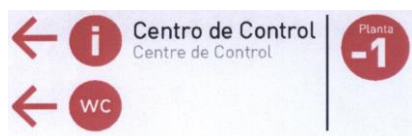
L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 26/11/2013	Pàgina: 2



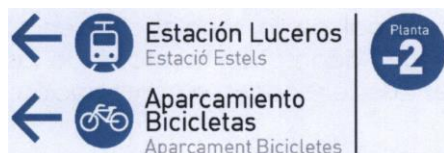
Por tanto en cada uno de los accesos y en cada planta, el usuario puede leer los textos incluidos en los directorios generales y obtener la información que necesita, en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana.

- **LOS DIRECTORIOS ESPECÍFICOS.** Son los que contienen la información concreta para cada planta del aparcamiento y están instalados en cada uno de los vestíbulos previos de todas las escaleras. Se han ejecutado del siguiente modo:

En la planta **-1**



En la planta **-2**



En la planta **-3** la única señalización que contiene el directorio específico es el número de la planta.

Por tanto, todos los textos incluidos en la señalización de los directorios específicos de cada planta se pueden leer en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana.

SEÑALIZACIÓN POR PLANTA. Es la señalización que se sitúa en el frente de cada una de las cajas de escalera del aparcamiento y en todas las plantas. Es visible desde cualquier punto situado dentro de los recorridos peatonales que se desarrollan en el interior del recinto del aparcamiento. Contiene toda la información de la planta, además de señalar todas las salidas peatonales.

- SEÑALIZACIÓN EN LAS MÁQUINAS DE COBRO.

La información al usuario que se muestra en el frontal de las máquinas de cobro del aparcamiento se refleja únicamente a través de pictogramas. Por tanto, los pictogramas en éste caso no van acompañados de texto.

En la pantalla digital, sin embargo, si que aparece la información al usuario con los textos explicativos de cada función y con la opción de elegir entre cuatro idiomas: español, inglés, francés y alemán. Hemos considerado en este caso, y de acuerdo a la queja número 1214521 formulada desde el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana a la Conselleria de Infraestructuras, que debemos incorporar el valencià y, por tanto, debemos modificar la programación de las máquinas para que en el menor plazo de tiempo posible, la comunicación al usuario pueda realizarse en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.

CONCLUSIÓN

La señalización proyectada y ejecutada en el aparcamiento de la avenida de La Estación se ha desarrollado con las siguientes características:

Finalidad (Funcional y organizativa)

Orientación (Informativa y didáctica)

Procedimiento (Visual)

Código (Signos simbólicos)

Lenguaje (Icónico universal)

Presencia (Discreta y puntual)

Funcionamiento (Automático e instantáneo)

Por tanto, para hacer eficaz la señalización en los soportes aéreos instalados en el aparcamiento y no renunciar a ninguna de éstas características (que deben ser intrínsecas al diseño de la señalización), no se ha incluido en este caso, y únicamente en este caso y por los motivos expuestos en este informe, el bilingüismo en los textos. En estos soportes, la señalización debe funcionar a través de sus códigos simbólicos y, por tanto, el texto no le añade más información. Consideramos, por ese motivo, que no se debe incluir el bilingüismo en estos soportes, ya que en ese caso le restaría eficacia al lenguaje icónico universal.

Sin embargo, entendemos que en el caso de la información al usuario que aparece en la pantalla digital de las máquinas de cobro, y de acuerdo a la queja número 1214521 formulada desde el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana a la Conselleria de Infraestructuras debemos incorporar la opción del bilingüismo vigente en la Comunidad Valenciana y, por tanto, debemos modificar la programación de las máquinas para que en el menor plazo de tiempo posible la comunicación al usuario pueda realizarse también en valencià”.

La comunicació rebuda va ser posada de manifest a l'interessat, a fi que formulara les al·legacions que considerara convenientes, i així ho va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial de queixa, tot destacant la remissió de l'informe en castellà i tenint en compte que la queixa s'havia iniciat en valencià, ja que esta és la llengua que ell va triar; així mateix hi destacava la postergació del valencià en les senyalitzacions objecte de la queixa.

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 26/11/2013	Pàgina: 4

I, concretament, demanava el següent:

1. La revisió o el canvi de la senyalització aèria actual monolingüe en castellà per una altra que respecte la presència dels dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana o que s'atenga als criteris de prevalença que marca el Decret d'1 de desembre de 1993, de la Conselleria d'Educació i Ciència, sobre l'ús de les llengües en la senyalització i toponímia autonòmica, en el qual es dóna prioritat al valencià, per ser Alacant un municipi de predomini lingüística valencià.
2. La revisió dels senyals de planta retolats a les parets d'eixida de vehicles que solament estan en castellà, per a incorporar també el valencià allò on no estiga present encara.
3. La incorporació de la retolació en valencià a les vidrieres de l'ascensor a fi de complir amb la legislació vigent en matèria de cooficialitat lingüística.
4. La inclusió de la llengua valenciana entre les opcions lingüístiques dels caixers del pàrquing "tal com s'ha compromés la Conselleria en el seu informe".

Una vegada conculsa la tramitació ordinària de la queixa, passem a resoldre-la amb les dades que consten en l'expedient, per la qual cosa li demanem que considere els arguments que li exposem a continuació i que constituïxen els fonaments de la resolució amb què concullem.

En els present expedient de queixa es plantegen, essencialment, dues qüestions, les quals, tot i que estan relacionades entre si, han de ser analitzades separatament a fi d'evitar possibles equívocs. En primer lloc, s'hi planteja la correcció de l'actuació administrativa quant a la discriminació del valencià en la retolació del pàrquing de l'avinguda de l'Estació d'Alacant. En segon lloc, hi ha la possible vulneració dels drets lingüístics dels ciutadans, com a conseqüència de l'emissió d'un informe en una llengua cooficial distinta de la que ha estat emprada en el escrit inicial pel promotor de la queixa que ens ocupa, com també per esta institució al llarg de la tramitació del expedient.

Pel que fa a la primera qüestió, això és, la retolació del pàrquing monolingüe, hem de comunicar-li el següent:

1. Segons l'article 6 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana "... l'idioma valencià és l'oficial de la Comunitat, com també ho és el castellà. Tothom té dret a conèixer-los i usar-los".

El mateix article estableix que la Generalitat haurà de garantir l'ús normal i oficial de les dues llengües, i que haurà d'adoptar les mesures necessàries per a assegurar-ne el coneixement.

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 26/11/2013	Pàgina: 5

Així mateix, disposa que caldrà atorgar una protecció i respecte especials a la recuperació del valencià.

2. La Llei 4/83, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, desplega el compromís irrenunciable de la Generalitat Valenciana de defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat i, d'una manera molt especial, la recuperació del valencià, llengua històrica i pròpia del poble valencià, del qual constituïx el seu senyal d'identitat més peculiar.

Esta llei regula els criteris d'aplicació del valencià en l'administració, els mitjans de comunicació i l'ensenyament.

I determina quins àmbits de la Comunitat Valenciana són de predomini lingüístic valencià, entre els quals s'inclou el terme municipal de Alacant.

La Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, al llarg del seu articulat regula l'ús normal i oficial del valencià, i especialment en l'article 7, en què estableix que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat i de les altres administracions públiques, a més de ser oficial juntament amb el castellà.

L'art. 15 de la mateixa llei atribuïx al Consell determinades competències per a la regulació de la toponímia oficial del valencià.

Així mateix, la Llei 6/1991 de la Generalitat, de 27 de març, regula la senyalització de les carreteres de la Comunitat Valenciana i el RD 334/1982, de 12 de febrer, preveu la senyalització de les vies de comunicació i la retolació dels servicis públics estatals en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

D'altra banda, el Decret 145/1986, de 24 de novembre, del Consell de la Generalitat, regula la senyalització de les vies de comunicació, les instal·lacions i els servicis públics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, amb el propòsit de fer efectiva la recuperació del valencià en estos àmbits.

Este mateix Decret, en la disposició final primera, autoritza a la que aleshores es denominava Conselleria d'Educació i Ciència, a dictar les disposicions necessàries per al seu acompliment i, en este sentit, l'Ordre d'1 de desembre de 1993 sobre l'ús de les llengües oficials en la toponímia, la senyalització de les vies de comunicació i en la retolació dels servicis públics en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana estableix en l'article primer que: "El criteri general d'ús de les llengües oficials a la Comunitat Valenciana en la senyalització de vies i servicis públics haurà d'atendre al predomini lingüístic establert en el títol cinqué de la Llei d'ús i ensenyament del valencià (...)"; i en l'art. 2 assenyalava que "(...) per mandat legal es requereixca la senyalització en les dues llengües, es donarà prioritat a una llengua o a l'altra segons el predomini lingüístic del territori en què s'ubique el senyal (...)", per la qual cosa, tenint en compte que Alacant, de conformitat amb el que estableix l'art. 35 del títol cinc, és territori de predomini lingüístic valencià, en conseqüència, la retolació i senyalització que ens ocupa, ha de ser feta preferentment en valencià.

La normativa vigent sobre l'ús del valencià, continguda en la Constitució espanyola, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i la LUEV, és clara i terminant, i no deixa lloc a cap interpretació. Per això l'Administració pública valenciana, tant l'autonòmica com la local, està obligada a garantir la normalització lingüística, atorgar especial respecte i protecció al valencià, i estendre'n l'ús en tots els àmbits socials, a fi de superar la desigualtat que encara existix respecte del castellà, l'altra llengua oficial, de manera que en cas pugua prevaler una llengua sobre l'altra; i esta obligació s'estén també a la retolació d'instal·lacions i oficines oficials, tal com hem dit.

Quant a la segona qüestió plantejada, cal dir que, com sap, el expedient de referència es va iniciar com a conseqüència d'un escrit que el interessat va dirigir a esta institució, íntegrament redactat en valencià.

En conseqüència, i com a garantia dels drets reconeguts en la LUEV, li vam fer la petició d'informe en la llengua triada pel interessat, és a dir, en valencià; tanmateix, l'informe que vosté ens ha remés està redactat íntegrament en castellà.

Una de les conseqüències essencials que es deriven dels mandats continguts en els preceptes anteriorment esmentats és el dret que assistix a qualsevol ciutadà, en les seues relacions amb l'administració, a triar la llengua en què vol que es produïsquen les comunicacions i la tramitació dels expedients; i d'este dret sorgix el correlatiu deure de l'administració de respectar esta elecció i d'emprar, al llarg de tot el procediment, l'idioma que haja estat triat. D'acord amb això, l'article 11 de la Llei d'ús i ensenyament del valencià declara que:

“(...) en aquelles actuacions administratives iniciades a instància de part i 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, qualsevol que siga la llengua oficial en què s'haguera iniciat.

2. De la mateixa manera, siga quina siga la llengua oficial emprada, 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, però, la remissió de l'informe ha estat en castellà, tot i que la llengua triada pels ciutadans va ser el valencià, cosa que no s'ajusta als mandats legals anteriorment exposats.

Atenent a tot el que hem dit més amunt i de conformitat amb el que preveu l'article 29 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, formulem a la **Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient** la **RECOMANACIÓ** que, dins el marc de les seues competències i en futurs treballs de retolació i senyalització del pàrquing de l'avinguda de l'Estació d'Alacant, i atés que Alacant és un municipi de predomini lingüístic valencià, active els mecanismes necessaris perquè estes futures retolacions prevegen l'ús del valencià amb caràcter preferent, i d'acord amb la seua disponibilitat pressupostària.

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 26/11/2013	Pàgina: 7

De la mateixa manera, hem de recordar-li 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 (castellà o valencià) que trien.

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 fem saber també que, a partir de la setmana següent a la data en què s'ha dictat esta resolució, la inserirem en la pàgina web de la institució.

Atentament,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana