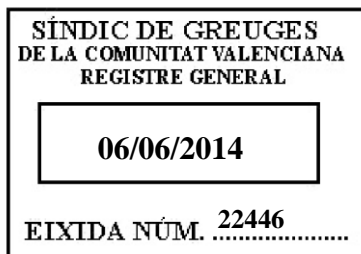




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i
Ocupació
Hble. Sr. Conseller
C/ Castán Tobeñas,77. Ciudad Administrativa 9 de
Octubre Torre 2
VALENCIA - 46018 (València)

=====
Ref. queixa núm. 1213621
=====

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 exposava els fets i les consideracions següents:

- “Que amb motiu de la queixa 1111236, formulada davant d’esta institució per l’interessat, el director de Gabinet de la Conselleria de Turisme, Cultura i Esport va indicar al Síndic de Greuges, en el seu informe de data d’entrada 21 de gener de 2012 (núm. de RE ...), que des de la Ciutat de les Arts i les Ciències s’havia posat en marxa una operativa que garantira que tota la informació que es publica en la pàgina web estiga disponible en tres idiomes, castellà, valencià i anglés, “amb la finalitat de mantindre el compromís amb la llengua pròpia de la Comunitat Valenciana”.
- Que, així mateix, en l’informe s’indicava que “les comunicacions via correu electrònic que li envien per part del Departament de Màrqueting Relacional de CAC (*newsletters*) que feren referència als continguts de la web es troben disponibles en els dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana”, i que “quant a la traducció de les *newsletters* s’està treballant en una millora del sistema d’enviaments que permeta gestionar les comunicacions en castellà i en valencià a tots els subscriptors d’este servici”.
- Que, no obstant això, la CAC li remet tota la documentació en castellà, a pesar d’haver sol·licitat, com a subscriptor de *newsletters*, que li fóra remesa en valencià, i el Departament de Màrqueting Relacional al·lega que per motius tècnics només poden remetre les *newsletters* en una llengua i que “com la majoria dels nostres socis són castellanoparlants i la Comunitat Valenciana és bilingüe, hem optat per esta llengua per ser-hi la majoritària”.

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada en <https://seu.elsindic.com>

Codi de validació: *****

Data de registre: 06/06/2014

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/>

- Que l'esmentada circumstància vulnera la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana i també la declaració d'intencions expressada al Síndic de Greuges amb motiu de la queixa 1111236, sobre la traducció de les *newsletters* i una millora del sistema de enviament per a gestionar la comunicació en castellà i valencià a tots els subscriptors d'este servici”.

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 que aleshores es denominava Conselleria de Turisme, Cultura i Esport, de conformitat amb el que determina l'article 18.1 de la llei esmentada, a fi de contrastar les alegacions formulades per la persona interessada, per demanar demanem que ens remetera informació suficient sobre la realitat d'aquelles i de la resta de circumstàncies concurrents en este supòsit.

Després que haja transcorregut un temps, a l'excés prudencial, i que s'hagen fet dos requeriments a l'esmentada Administració (amb dates 27/12/2012, NÚM. RS ... i 13/03/2014, NÚM. RS ...), sense que conste l'entrada en esta institució de cap escrit en el sentit indicat, i sense perjudici de donar formalment compte a Les Corts en el nostre pròxim informe anual de l'esmentada circumstància, passem a resoldre l'expedient amb les dades que hi consten, i per això li demanem que considere els arguments que a continuació li exposem i que constitueixen els fonaments de la Resolució amb què concloem.

En la present queixa l'interessat planteja la remissió de comunicacions a través de correu electrònic pel Departament de Màrqueting Relacional de la Ciutat de les Arts i les Ciències, de *newsletters* referides a continguts de la web, exclusivament en castellà, a pesar que, amb motiu de la queixa 11/1236, tramitada per esta institució, la llavors Conselleria de Turisme, Cultura i Esport es va comprometre a tractar, de conformitat amb la legislació vigent respecte de la cooficialitat lingüística a la Comunitat Valenciana, en condicions d'igualtat tota la informació, tant en les instal·lacions de la CAC com la publicada en la web d'este organisme.

Així mateix, en l'esmentat informe, que es troba en la queixa 11/1236, de la qual porta causa la que ens ocupa, es donava compte al Síndic de Greuges que “s'ha posat en marxa una operativa que garantisca que tota la informació que es publica en la web estiga disponible en 3 idiomes (castellà, valencià i anglés)... Així mateix les comunicacions via correu electrònic que s'envien per part del Departament de Màrqueting Relacional de CAC (*newsletters*) i que fan referència als continguts de la web, que estiguen disponibles en els dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana”.

A més, l'informe esmentat afegia que: “respecte de la traducció de les *newsletters*, s'està treballant en una millora del sistema d'enviament que permeta gestionar les comunicacions en castellà i valencià a tots els subscriptors d'este servici”.

L'esmentat informe va permetre a esta institució tancar i arxivar l'expedient, tenint en compte que s'havia obert una via de solució a la queixa del Sr. (...).

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 06/06/2014	Pàgina: 2

No obstant això, i a pesar de l'esmentada declaració d'intencions de la Conselleria de Turisme, Cultura i Esport, el sistema d'enviament de *newsletters* de la CAC es realitza exclusivament en castellà, motiu pel qual el Sr. (...), com a subscriptor de l'esmentat servici, va demanar la intervenció d'esta institució, ja que la qüestió plantejada subsistix.

En primer lloc, hem de dir que esta institució és conscient de l'esforç econòmic que comporta configurar pàgines web oficials, emetre impresos, fullets i publicitat institucional en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, i que, de vegades, esta actuació és endarrerida davant necessitats més urgents com ara els servicis socials, la dependència, els menors, els ancians, l'educació o infraestructures.

No obstant això anterior, el Síndic de Greuges, alt comissionat dels drets fonamentals dels valencians, recollits en el títol I de la Constitució espanyola i en el títol II de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, no pot deixar de fer una reflexió sobre l'adequat respecte als drets lingüístics dels ciutadans i sobre la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

Hem de prendre com a punt de partida el manament establert en l'article 3r de la nostra Constitució, que disposa que el castellà és la llengua oficial de l'Estat i, al seu torn, assenyalava que la resta de llengües espanyoles seran també oficials en les comunitats autònomes respectives, de conformitat amb els respectius estatuts.

Així, la nostra norma fonamental fa ressaltar la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya, com a patrimoni cultural que haurà de ser objecte d'especial protecció i respecte.

En connexió amb el que disposa la Constitució espanyola, l'article 5é de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana encomana a la Generalitat Valenciana garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià, i d'esta manera s'hi instaura un règim de bilingüisme que imposa als poders públics del territori autònic o local l'obligació de conèixer i utilitzar les dos llengües oficials, sense que pugua prevaldre l'una sobre l'altra.

La Llei valenciana 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dictada com a desplegament del que disposa l'Estatut d'autonomia, estableix, en l'article 2n que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat Valenciana i de l'Administració pública, com també de la local i de totes les corporacions i institucions públiques que en depenen.

Amb tot això, no hi ha dubte sobre la manifesta obligació de les administracions públiques, tant autonòmiques com locals, d'adequar, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o els mitjans de comunicació amb els administrats, i facilitar les relacions mútues a través de l'efectiva i real implantació d'un règim de cooficialitat d'ambdues llengües, tal com estableix tant la Constitució espanyola, l'Estatut d'autonomia i la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià.

Esta cooficialitat ha de quedar palesa en totes les manifestacions de l'Administració pública i ha de bandejar qualsevol forma de discriminació lingüística.

La legislació vigent quant a l'ús del valencià és clara i no admet cap interpretació, i tot i que esta institució reconeix els esforços de l'Administració pública valenciana per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística instaurat per la Constitució espanyola i per l'Estatut d'autonomia, no pot sinó cridar l'atenció sobre el fet que la Llei d'ús i ensenyament del valencià està vigent des de fa més de 30 anys i que en el títol tercer reconeix el dret de tots els ciutadans a ser informats pels mitjans de comunicació socials tant en valencià com en castellà i a utilitzar indistintament les dos llengües quan hagen d'usar-les, i, d'una altra banda, la citada Llei d'ús i ensenyament del valencià, en les seues disposicions transitòries estableix un termini de tres anys perquè les distintes àrees de l'Administració valenciana duguen a terme les disposicions d'esta (un termini que s'ha superat a l'excés, si tenim en compte que la LUEV va entrar en vigor l'any 1983), per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística.

La Generalitat Valenciana, en compliment del mandat 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 recuperar l'ús social i oficial del valencià.

L'esmentada 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 històrica i pròpia del nostre poble i, d'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 sols l'idioma castellà, sinó també el propi d'eixa comunitat autònoma, va modificar substancialment l'ús, tant de 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 abastara cotes semblants a aquelles que corresponen al castellà com a idioma oficial del territori espanyol.

De conformitat amb el que hem dit més amunt i amb l'article 29 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, **SUGGERIM a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació** que promoga les actuacions necessàries perquè tota la informació que publica la pàgina web oficial de la Ciutat de les Arts i les Ciències estiga disponible en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana. I, així mateix, que totes les comunicacions a través de correu electrònic que envie el Departament de Màrqueting Relacional de CAC (*newsletters*) referida als continguts de la web, tinga en compte la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana, i que es permeta gestionar les comunicacions en castellà i valencià a tots els subscriptors d'este servici.

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 06/06/2014	Pàgina: 4

D'acord amb la normativa citada, li agraïm que ens remeta en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste l'acceptació del recordatori de deures legals que es fa o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-la.

En transcórrer el termini d'una setmana, la present resolució serà inserida en la pàgina web de la institució.

Atentament,

Emilia Caballero Álvarez
Síndica de Greuges de la Comunidad Valenciana e.f.

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 06/06/2014	Pàgina: 5