



Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación  
Hble. Sr. Conseller  
C/ Miquelet, 5  
Valencia - 46001 (Valencia)

=====  
Ref. queja núm. 1600869  
=====

**Asunto: Derecho a elegir la lengua cooficial en los servicios públicos.**

Hble. Sr.:

Se recibió en esta institución escrito de queja firmado por Dña. (...), que quedó registrado con el número arriba referenciado.

Sustancialmente exponía los siguientes hechos y consideraciones:

- Que en el servicio de información telefónica 012, central de información administrativa de la Generalitat, pese a que se contempla la opción de ser atendido en valenciano o en castellano, al elegir castellano responden en valenciano.
- Que cuando hizo saber al teleoperador su deseo de ser atendida en castellano, éste reanudó la conversación en castellano y «me pone en espera y el mensaje es en valenciano.»
- Que el resultado es un «batiburrillo castellano-valenciano impropio para dar respuesta a un teléfono o recurso público de la Generalitat.»
- Que la citada circunstancia vulnera el derecho a elegir la lengua cooficial en la que se desea relacionarse con la Administración Pública.

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 la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación 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 nos remitiese información suficiente sobre la realidad de las mismas y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 11/05/2016	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

La comunicació rebuda de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación daba cuenta de lo siguiente:

«En relació amb la queixa núm. 1600869 del Sindic de Greuges de D<sup>a</sup> (...) sobre el dret a triar la llengua cooficial en els serveis públics, informar-li que el 012 de la Comunitat Valenciana, sempre opera de la mateixa forma:

Quan un ciutadà/a marca el número 012 (si es troba situat físicament en el territori de la Comunitat Valenciana) o el 963 866 000, dins de l'horari d'atenció del servei, sempre se senten les següents locucions:

1. Benvinguts a la Generalitat.
2. Si vol ser atès en valencià, diga valencià o pulse 1, si quiere ser atendido en castellano, diga castellano o pulse 2.

El servei 012 disposa d'una IVR (Resposta Vocal Interactiva) que, sense intervenció humana dóna la benvinguda a la Generalitat, i es demana a la ciutadania que trie l'idioma en el qual desitja ser atès.

Una vegada el sistema reconeix l'elecció realitzada, la IVR facilita aqueixa dada a la plataforma tecnològica, de manera que l'agent d'informació que li atindrà, ja coneix la seua elecció (valencià o castellà), i tant l'agent d'informació, com les locucions que se li poden oferir a la/el ciutadana/o sempre seran en l'idioma triat.

Evidentment, abans que el ciutadà/a trie l'idioma en el qual desitja ser atès, per part del 012 es desconeix com és la seua preferència. Per qüestions tècniques o ambientals (sorolls de fons, to de la persona que parla, etc.) pot ocórrer que el sistema IVR no reconega l'idioma triat. Davant aquesta situació, s'ha de triar que idioma ens dirigim a la/al ciutadana/o, i evidentment només pot ser en un, valencià o en castellà. En el seu moment es va decidir que si es produïa aquest fet, se li atendria per detecte en valencià, però una vegada l'agent iniciara la conversa es canviaria a castellà, si aquest anara l'idioma que utilitzava la persona que sol·licita informació.

Tot açò pot ser que ocorreguera, si el sistema IVR no va entendre la seua elecció, i tindria sentit que el missatge en espera se li oferira en valencià, ja que aquest seria (encara que per detecte) l'idioma en el qual va entrar la petició a la plataforma del 012.

De fet, les locucions utilitzades pel 012 en funció de l'idioma triat, si es posa en espera als usuaris, són les següents:

Si s'ha triat l'opció del valencià: "Generalitat, un moment per favor. Li recordem que l'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 8 a 19 hores, i al mes d'agost de 8 a 16 hores. Gràcies."

Si se ha elegido la opción del castellano: "Generalitat, un momento por favor. Les recordamos que el horario de atención es de lunes a viernes de 8 a 19 horas, y en el mes de agosto de 8 a 16 horas. Gracias."

Però també poguera haver-se donat el cas, que aquesta ciutadana utilitzara l'alternativa de "prémer", en lloc de l'opció "parlada". En aquest cas, el

possible error poguera ser en el moment de "prémer" la tecla "2" que equival al castellà, i en el seu lloc premera la tecla "1", i continuaria tenint sentit tot el que argumenta la ciutadana.

D'altra banda, informar que el servei 012 de la Comunitat Valenciana identifica cada elecció de l'idioma per part de la ciutadania. De fet, el percentatge de l'idioma triat pels ciutadans que fan ús d'aquest servei, al llarg de l'any 2015 va ser, un 58% de les persones que van utilitzar aquest servei, va anar en castellà i un 42% en valencià. Al llarg del 2016, es ve mantenint un percentatge molt semblant, un 57% en castellà i un 43% en valencià.»

La comunicación recibida fue puesta de manifiesto a la interesada al objeto de que formulase las alegaciones que tuviera por convenientes, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial de queja y poniendo de manifiesto lo siguiente:

«Les agradezco enormemente que a mi queja en castellano me respondan en valenciano. De esta forma ha quedado resuelta mi queja implícitamente. Les ha sido indiferente el idioma en el que me expresado. Luego no ha servido de nada mi escrito inicial persiguiendo la participación activa y por ende la mejora de los servicios atendiendo a los criterios de los diversos ciudadanos que componen su ciudad.»

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.

En primer lugar y como cuestión previa, debemos significar que damos por aceptados sus argumentos respecto a las opciones de los ciudadanos de ser atendidos en el 012 en una u otra lengua de la Comunitat Valenciana, esto es, castellano o valenciano, habida cuenta de la posibilidad de que en dicho servicio puedan producirse puntualmente disfunciones en el uso de una u otra lengua cooficial, y que confiamos sean resueltos sin mayor dificultad y que se valore la conveniencia de mejorar el servicio que se presta a los ciudadanos independientemente de cual sea su realidad idiomática.

No obstante, en la tramitación del presente expediente de queja ha surgido otra cuestión sobre la que esta Institución no puede dejar de pronunciarse y realizar las siguientes consideraciones:

El presente expediente se inicia, como sabe, como consecuencia de un escrito dirigido a esta Institución por la interesada redactado exclusivamente en castellano. En consecuencia, y como garantía de los derechos reconocidos en la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano que en su artículo 11 establece « (...) que (...) en aquellas actuaciones administrativas iniciadas a instancia de parte y aquellas en que haya otros interesados que así lo manifiesten, la administración actuante habrá de comunicarles todo lo que les afecte en la lengua oficial que elijan, independientemente de la lengua en que se hubiera iniciado el procedimiento (...) ».

Por este motivo, la petición que le dirigimos con fecha 9 de febrero de 2016 se realizó en la lengua elegida por la interesada, es decir, en castellano.

Sin embargo, el informe remitido por la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación al Síndic de Greuges está redactado exclusivamente en valenciano.

Es por ello que es preciso realizar una reflexión sobre el uso de las lenguas cooficiales en la Comunitat Valenciana por parte de la Administración Pública Valenciana al amparo de la legislación vigente sobre la cooficialidad lingüística instaurada en la Comunitat Valenciana por la Constitución española y el Estatuto de Autonomía.

La cooficialidad lingüística instaurada por la Constitución española, que reconoce como lengua oficial de una determinada comunidad autónoma no sólo el castellano sino también el propio de esa comunidad, modificó sustancialmente el uso, tanto privado como oficial, de las diversas lenguas en el territorio del Estado español; es por eso que las comunidades autónomas con idioma oficial propio han legislado sobre la materia mediante las denominadas leyes de normalización lingüística con la finalidad de fomentar el uso oficial, en este caso, el valenciano, de forma que alcance cotas similares a aquellas que corresponden al castellano como idioma oficial del territorio español.

La persecución de estos legítimos objetivos reconocidos en las legislaciones autonómicas bajo el amparo de la Constitución española no pueden, sin embargo, desconocer, y de hecho no lo desconocen, que el artículo 14 de la Constitución establece el principio de igualdad con interdicción de cualquier forma de discriminación por motivo de lengua o de cualquier otra índole, y que la declaración del artículo 3 del texto constitucional establece expresamente el derecho de todos los ciudadanos a usar la lengua española.

En este sentido, la misma LUEV, consciente de la vigencia absoluta del principio de igualdad y de la prohibición de discriminación por motivos lingüísticos, declara en su artículo 4 que «en ningún caso podrá haber discriminación por el hecho de usar cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.»

Y una de las consecuencias esenciales que se derivan de los mandatos contenidos en los preceptos anteriormente citados, es el derecho que asiste a cualquier ciudadano, en sus relaciones con la Administración, a elegir la lengua en la que desea que se produzcan las comunicaciones y la tramitación de los expedientes, y surge el correlativo deber de la Administración de respetar esa elección y de utilizar, a lo largo de todo el procedimiento, el idioma que aquél hubiere elegido.

La aplicación de las leyes de normalización antes citadas motiva que a veces, ciudadanos que tienen como lengua habitual el castellano o el valenciano, vean vulnerados sus derechos lingüísticos por el uso por parte de las autoridades y oficinas públicas de una lengua u otra.

De conformidad con cuanto antecede, es preciso hacer hincapié en la cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana y que la necesidad de promover el uso del valenciano no puede, en ningún caso, suponer una discriminación hacia aquellas personas cuya lengua habitual es el castellano, ya que no puede prevalecer una lengua sobre la otra.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

**Código de validación:** \*\*\*\*\*

**Fecha de registro:** 11/05/2016

**Página:** 4

La necesidad de potenciar la presencia lingüística del valenciano en el ámbito de nuestra comunidad, y especialmente, en la vida social y oficial de los valencianos, determina que el Gobierno esté autorizado para diseñar políticas directamente encaminadas a fomentar el uso del valenciano, pero la puesta en marcha de estrategias normalizadoras, calificadas como el normal desarrollo de las previsiones contenidas en la Constitución española que considera la riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España como patrimonio cultural objeto de especial respeto y protección, y en el Estatuto de Autonomía y la LUEV, obliga, efectivamente, a la Administración Pública Valenciana a garantizar la normalización lingüística.

Y, en particular, este derecho a la no discriminación por motivos lingüísticos aparece expresamente consagrado en el párrafo tercero del artículo 6.4 de nuestro Estatuto de Autonomía («nadie podrá ser discriminado por razón de su lengua»).

Por su parte, y en el ámbito de las relaciones oficiales, este principio general de no discriminación se concreta en el artículo 11 de la LUEV, en el derecho que asiste a cada ciudadano a elegir, en las actuaciones iniciadas a instancia de parte, la lengua en la que desea que la Administración le comunique aquellos aspectos que les interesen; todo ello se reitera, a escala estatal, en el mandato contenido en el artículo 36 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sobre la lengua que cabe emplear en la tramitación de los procedimientos administrativos.

Partiendo de estos preceptos y fundamentos legales, es evidente el derecho que asiste a la promotora de la queja a solicitar que las comunicaciones practicadas por las administraciones sean llevadas a término en la lengua elegida (en este caso, el castellano).

Y, desde este punto de vista, la realización de comunicaciones exclusivamente en valenciano llevada a término una vez el administrado ha manifestado su voluntad de que dichas comunicaciones se practiquen en castellano, constituye una limitación del derecho reconocido a los ciudadanos y, por tanto, una extralimitación no justificada en el diseño de políticas de normalización.

En este sentido, el diseño de políticas de normalización lingüística, autorizadas y plenamente legales de conformidad con la normativa vigente vista la necesidad existente de recuperar el patrimonio lingüístico de los valencianos de la situación de desigualdad en la que se encuentra inmerso ante el castellano, encuentra como límite lógico los derechos reconocidos constitucional, estatutaria y legalmente a todos los ciudadanos de la Comunidad Valenciana; en definitiva, la normalización lingüística no puede conseguirse si ha de hacerse sobre la base de la infracción de las disposiciones vigentes.

Es por ello que la Administración Pública ha de encontrar el punto de equilibrio entre las necesidades de fomentar y potenciar el uso social y oficial del valenciano y retornarlo a una situación de igualdad con el castellano, y los derechos lingüísticos reconocidos a todos los valencianos, sea cual sea su realidad idiomática.

Un punto de equilibrio que la mayoría de las veces se encontrará es la remisión de documentos bilingües, incluso con preferencia (a través de su ubicación en primer lugar, letra más grande o negrita) del valenciano, con la finalidad de alcanzar los objetivos normalizadores a los que hemos hecho referencia.

De conformidad con cuanto antecede, esta Institución no puede amparar la remisión a la misma del dictamen emitido por la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación redactado exclusivamente en valenciano, cuando el expediente de queja se inició en la lengua elegida por la promotora de la misma, esto es, el castellano, y la petición de informe realizada por esta Institución fue en castellano, al ser ésta, como decimos, la lengua elegida por la ciudadana al iniciar el procedimiento ante el Síndic de Greuges.

En consecuencia, y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, hemos de **RECORDAR** a la **CONSELLERIA DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL, PARTICIPACIÓN Y COOPERACIÓN** los deberes legales que la Constitución española y la legislación vigente le imponen de respetar los derechos lingüísticos de los administrados y de utilizar en todos los procedimientos y en cualquier forma de comunicación con ellos la lengua, castellana o valenciana, elegida por los mismos.

Asimismo, le **SUGERIMOS** la adopción de las medidas necesarias para mejorar el servicio de atención ciudadana del 012 o el 963866000, de suerte que los empleados teleoperadores o agentes de información atiendan a los ciudadanos en la lengua elegida por ellos, sea ésta valenciano o castellano.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta sugerencia o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

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

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana