



Ayuntamiento de Alaquàs  
Sra. Alcaldesa-Presidenta  
Major, 88  
Alaquàs - 46970 (Valencia)

=====  
Ref. queja núm. 1612292  
=====

**Asunto: Exclusión del castellano en instancias genéricas del Ayuntamiento de Alaquàs.**

Sra. Alcaldesa-Presidenta:

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

Sustancialmente exponía los siguientes hechos y consideraciones:

- Que el pasado mes de julio quiso presentar una instancia en el Ayuntamiento de Alaquàs, facilitándosele para la ocasión una instancia redactada exclusivamente en valenciano.
- Que siendo su intención formalizar la instancia en castellano, le indicaron que el Registro General del citado consistorio sólo disponía de modelos en valenciano «y que es el modelo oficial».
- Que en la página web del Ayuntamiento ([www.alaquas.es](http://www.alaquas.es)), «en trámites, la instancia genérica únicamente está en valenciano, que es el modelo oficial (...) que es el mismo que se facilita en el registro general».
- Que el castellano es, junto al valenciano, lengua cooficial en la Comunidad Valenciana por lo que las instancias genéricas de los ayuntamientos deben estar disponibles en ambas lenguas, «bien en un único modelo bilingüe o dos modelos oficiales, uno en cada lengua».
- Que la citada circunstancia vulnera la cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana.

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> 13/02/2017	<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		

Considerando que la queja reúne 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 al Ayuntamiento de Alaquàs 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 Ayuntamiento de Alaquàs daba cuenta de lo siguiente:

«(...)

PRIMERO.- Entre los múltiples documentos que este ayuntamiento de mi presidencia cuenta para facilitar la realización de trámites a los ciudadanos, se encuentra un modelo de instancia genérico, redactado de manera sencilla y comprensible para propiciar su uso como una herramienta más, alojada en la página web municipal. Dicho documento está redactado en valenciano en ejecución de cuanto dispone el reglamento municipal de normalización lingüística del valenciano, aprobado por el Pleno de este Ayuntamiento el 31 de octubre de 2001, y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia, de 21 de febrero de 2002, en desarrollo a su vez de la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de uso y enseñanza del valenciano, que incluye a Alaquàs entre los municipios de predominio lingüístico valenciano.

En el art. 3 del REGLAMENT DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA PER AL MUNICIPI D'ALAUQUÁS I EL SEU AJUNTAMENT se dispone:

"1) La redacció de tots els documents públics es realitzarà en valencià.

2) Hom garantirà el dret dels ciutadans a adreçar-se a l'Ajuntament d'Alaquàs en qualsevol de les dues llengües oficials, oralment i per escrit, a més d'obtenir resposta en la llengua utilitzada." y en el art. 9 de la citada Ley 4/1983 se indica: "1. Serán válidas y con plena eficacia jurídica todas las actuaciones administrativas realizadas en valenciano en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana.

2. Tendrán eficacia jurídica los documentos redactados en valenciano, en que se manifieste la actividad administrativa, así como los impresos y formularios empleados por las Administraciones Públicas en su actuación."

SEGUNDO.- Dicho modelo de instancia ha venido siendo utilizado por los vecinos y usuarios con plena normalidad, sin que se formulara objeción u observación por parte de los usuarios en los últimos años, incluido el propio quejoso en varias actuaciones y expedientes administrativos que se gestionan por los servicios municipales, lo que denota que no se le ha cercenado o vulnerado derecho alguno, puesto que no le ha imposibilitado formular solicitudes, que han sido tramitadas y gestionadas, como le consta al Sr. (...).

TERCERO: Ello no obstante, se han impartido instrucciones a la Oficina de Atención Ciudadana para que, en lo sucesivo, se disponga de un modelo de instancia también en castellano, para poder dar satisfacción a las pretensiones de ciudadanos que lo deseen, en aras de reforzar y fortalecer el acceso de las personas en sus relaciones con la Administración municipal.

(...)

El interesado, a quien dimos traslado de la comunicación recibida, ratificó íntegramente su escrito inicial de queja, por lo que procedemos a resolver el expediente con los datos

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> 13/02/2017	<b>Página:</b> 2

que obran en el mismo rogándole considere los argumentos que a continuación le expongo y que constituyen los fundamentos de la Resolución con la que concluimos. De la comunicación recibida del consistorio se deduce el compromiso de facilitar modelos de instancia también en castellano en la Oficina de Atención Ciudadana, para ello, el Ayuntamiento ha cursado instrucciones en dicho sentido «para poder dar satisfacción a las pretensiones de ciudadanos que lo deseen, en aras de reforzar y fortalecer el acceso de las personas en sus relaciones con la Administración municipal.»

No obstante, el promotor de la queja, en su escrito de alegaciones, señala que «el pasado 2 de diciembre me personé en el registro para solicitar una instancia en castellano, y he comprobado que la instancia en castellano es una copia en blanco y negro, que la fotocopian al momento, sin ser autocopiable».

Del informe emitido por el ayuntamiento se deduce que la cuestión objeto del presente expediente de queja se halla en vías de solución, dado el compromiso adquirido por la Sra. Alcadesa en relación con la adopción de instancias bilingües, castellano y valenciano.

Sin embargo, no se ha producido todavía una observancia completa de dicho compromiso, por lo que el Síndic de Greuges, como Alto Comisionado de Les Corts en defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos valencianos, y, entre ellos, los lingüísticos, no puede dejar de realizar una reflexión sobre la cuestión planteada por el Sr. (...).

Como Vd. sabe, la Generalidad Valenciana, en cumplimiento del mandato estatutario contenido en el artículo 6 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 artículo 6 de nuestro Estatuto de Autonomía (“Ningú no podrà ser discriminat per raó de la seua llengua”).

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 Ley 4/1983, de 23 de Noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, en el derecho que asiste a cada ciudadano a elegir, en las actuaciones iniciadas a instancia de parte, la lengua en la que desean que la Administración les comunique aquellos aspectos que les interesen, y en las actuaciones iniciadas de oficio, en el derecho a indicar la lengua en la que desean que la Administración se comunique con ellos, cualquiera que fuera la lengua en la que la misma hubiera sido iniciada.

Partiendo de estos fundamentos legales, resulta evidente el derecho que asiste al promotor de la queja a solicitar que en el Servicio de Atención a la Ciudadanía del ayuntamiento existan instancias bilingües.

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, en este caso el Ayuntamiento de Alaquàs, 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. Punto de equilibrio que, en la mayoría de las ocasiones se hallará en facilitar instancias bilingües, incluso con preferencia (a través de su ubicación en

primer lugar, letra más grande o negrita) del valenciano, en aras a la consecución de los objetivos de normalización.

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 **AYUNTAMIENTO DE ALAQUÀS** la **RECOMENDACION** de que adopte cuantas medidas sean precisas para lograr el respeto de los derechos lingüísticos de todos los valencianos, de forma que no se produzcan entre ellos discriminaciones por motivo de su lengua, disponiendo en los servicios municipales de instancias en las dos lenguas cooficiales de la Comunitat Valenciana, valenciano y 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