"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)". Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	**2103792**
Promovida por	(...)
Materia	Derechos lingüísticos
Asunto	Modelos exclusivamente en valenciano.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, por el autor de la queja, se presentó en fecha 22/11/2021 un escrito al que se asignó el número de queja 2103792.

En su escrito inicial, reseñaba que el modelo 600 (combos informáticos) está exclusivamente en valenciano, manifestando entre otros extremos que:

> (…) El día presenté queja porque la web para confeccionar el modelo 600, las tarifas, denominaciones de domicilio, poblaciones, etc. (los llamados combos informáticos, donde el usuario elige una opción) solo están en valenciano. Al presentar la queja me contestaron vía email con esta respuesta:
> "Buenos días, en atención a su consulta, confirmarle que hemos derivado su queda a nuestro departamento de informática. Sin otro particular, reciba un cordial saludo."
>
> >Consulta o sugerencia*: El formulario online viene muchas cosas en valenciano (tarifas, carrer en vez de calle desde hace mucho tiempo) y no se cambia. He dado un tiempo prudencial para que se cambie pero no veo intención de cambiarlo. Me vulnera mi derecho a que la administración se dirija a mi en castellano. Sino me dan una respuesta convincente tendré que poner queja al síndic greuges Un saludo.
>
> Ya han paso varios meses y hacen caso omiso a mi petición (avalada en derecho) para su puesta en funcionamiento en los dos idiomas oficiales de la Comunidad, por lo que vulnera mi derecho en ponerme en relacionarme con la GVA en el idioma que he elegido (en este caso el castellano) ".

Admitida a trámite la queja, de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, esta institución solicitó en fecha 29/11/2021 a la Agencia Tributaria Valenciana que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto; y en particular sobre los siguientes extremos:

> Medidas adoptadas para solventar, en su caso, los hechos denunciados por el ciudadano.
> Concreta previsión temporal para que el formulario online este accesible a los ciudadanos en las dos lenguas cooficiales.

Con fecha 10/12/2021 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe requerido, en el que en síntesis manifiesta que es la Dirección General de Tributos y Juego el órgano competente de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico para elaborar la presente respuesta y los modelos de declaración de tributos, reseñando que el modelo 600 correspondiente a la autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, está redactado de modo que cada concepto se muestra en los dos idiomas.

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escruto inicial, reseñando entre otros extremos:

> (…) No funciona el link del que habla la GVA (por lo menos en las versiones Google Chrome y Microsoft Edge) por lo que no se puede descargar el formulario.
> ……. que el formulario modelo 600 versión castellano las tarifas estás en valenciano(…).

2 Consideraciones

Una vez precisados los hechos anteriores, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, le ruego considere los argumentos y reflexiones que a continuación le expongo que son el fundamento de la sugerencias con las que concluimos.

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana en su artículo 6 señala:

> 1. La lengua propia de la Comunitat Valenciana es el valenciano.
> 2. El idioma valenciano es el oficial en la Comunitat Valenciana, al igual que lo es el castellano, que es el idioma oficial del Estado. Todos tienen derecho a conocerlos y a usarlos y a recibir la enseñanza del, y en, idioma valenciano.
> 3. La Generalitat garantizará el uso normal y oficial de las dos lenguas, y adoptará las medidas necesarias para asegurar su conocimiento (…)

Asimismo, el artículo 9 establece que:

> (…) Asimismo, los ciudadanos valencianos tendrán derecho a dirigirse a la Administración de la Comunitat Valenciana en cualquiera de sus dos lenguas oficiales y a recibir respuesta en la misma lengua utilizada.

La Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo de las Administraciones Publicas establece en su artículo 12.1 relativo a la *"asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados"* lo siguiente:

> Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

De acuerdo con lo anterior, las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los/as ciudadanos/as, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada.

Sentado lo anterior, el Síndic de Greuges, alto comisionado de los derechos fundamentales de los valencianos recogidos en la Constitución española y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, no puede dejar de hacer una reflexión sobre el adecuado respecto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos y sobre la cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana.

Tenemos que tomar como punto de partida el mandato establecido en el artículo 3º de nuestra Constitución, que dispone que el castellano es la lengua oficial del Estado y, a su vez, señala que el resto de lenguas españolas serán también oficiales en las comunidades autónomas respectivas, de conformidad con los respectivos estatutos.

Así, nuestra norma fundamental resalta la riqueza de las diferentes modalidades lingüísticas de España, como patrimonio cultural que tendrá que ser objeto de especial protección y respeto.

En conexión con lo que dispone la Constitución Española, el artículo 6.3 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana encomienda a la Generalitat Valenciana garantizar el uso normal y oficial tanto del castellano como del valenciano y, de este modo, se instaura un régimen de bilingüismo que impone a los poderes públicos del territorio autonómico o local la obligación de conocer y utilizar las dos lenguas oficiales, sin que pueda prevalecer la una sobre la otra.

La Ley valenciana 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, dictada como despliegue de lo dispuesto en el Estatuto de Autonomía, establece, en el artículo 2º, que el valenciano es la lengua propia de la Generalitat Valenciana y de la Administración Pública, como también de la local y de todas las corporaciones e instituciones públicas que dependen de ella.

En este sentido, no hay duda sobre la manifiesta obligación de las administraciones públicas, tanto autonómicas como locales, de adecuar, desde un punto de vista lingüístico, las vías o los medios de comunicación con los administrados, y facilitar las relaciones mutuas a través de la implantación efectiva y real de un régimen de cooficialidad de ambas lenguas, tal como establecen tanto la Constitución Española, el Estatuto de Autonomía y la Ley 4/1983, de Uso y Enseñanza del Valenciano, y obviamente esta obligación tiene que extenderse a las nuevas realidades tecnológicas.

Esta cooficialidad tiene que ser patente en todas las manifestaciones de la Administración pública y tiene que desterrar cualquier forma de discriminación lingüística.

3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, Dirección General de Tributos y Juego **:**

1. **SUGERIMOS** que, se revise y extreme al máximo las medidas para que el citado modelo 600 correspondiente a la autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, así como todos los campos a rellenar, combos informáticos, estén operativos en las dos lenguas cooficiales a los efectos de que se garantice en todo momento el derecho de la ciudadanía usuaria del servicio a la elección de la lengua oficial que considere para relacionarse con la Administración pública valenciana
2. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.
3. **ACORDAMO**S que se notifique la presente resolución a la persona interesada, a la administración autonómica y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana