

"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

Queixa	2200664
Promoguda per	(...)
Matèria	Drets lingüístics.
Assumpte	Falta de resposta.
Actuació	Resolució de consideracions a l'Administració.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Antecedents

D'acord amb la normativa que regeix el funcionament d'aquesta institució, el promotor de la queixa va presentar en data 24/02/2022 un escrit al qual se li va assignar el número de queixa 2200664.

En el seu escrit substancialment manifestava:

(...) El passat 5 de gener vaig posar una queixa a la conselleria de sanitat perquè les comunicacions que m'envien via **SMS per a recordatoris de cita tant del centre de salut com del centre d'especialitats són exclusivament en castellà.**

Al 012 em varen dir que no tenien manera de configurar l'enviament d'estos sms en valencià i que només podia fer que posar una queixa.

Quasi dos mesos després de posar la queixa i registrar-la ningú no m'ha contestat i continuen enviant-m'ho tot únicament en castellà.

Els meus drets lingüístics són vulnerats i els meus drets com a ciutadà a rebre una resposta per part de l'administració també (...). (el subratllat i la negreta són nostres).

Admesa a tràmit la queixa, d'acord amb el que es preveu en l'art. 31 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, en data 3/02/2022 aquesta institució va sol·licitar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en el termini d'un mes, remetera un informe detallat i raonat sobre els fets que han motivat l'obertura de la queixa.

Amb data 04/03/2022 tingué entrada en el registre d'aquesta institució l'informe sol·licitat, el contingut del qual és el següent:

(...) Atenent al seu escrit de resolució d'inici d'investigació amb data de 01/03/2022, sobre la queixa segons referència a dalt indicada, s'adjunta còpia de la resposta expressa remesa a la persona interessada (...).

De la citada resposta donada al ciutadà cal destacar que:

(...) Sr. ... , en relació amb la seua queixa de data 5/01/2022, dirigit al Departament 09, València-Hospital General, en primer lloc li demanem disculpes per la demora a donar-li resposta des d'aquest Gabinet, al qual no li constava aquesta queixa fins a la seua tramitació pel Síndic de Greuges el passat 01/03/2022, expedient 2200664. En segon lloc, l'informem que des de la posada en marxa del servei d'enviament de SMS, s'ha contemplat la possibilitat que la persona interessada pugui triar si desitja rebre els SMS de les seues cites o recordatoris en castellà o en valencià.

Per a això, s'ha d'enviar un correu electrònic indicant aquesta preferència a la següent adreça atpaciente_sccc@gva.es.

Després de l'exposat, considerem que s'ha respost al sol·licitat en el seu escrit (...). (el subratllat i la negreta són nostres).

Amb data 05/04/2022 es remeté l'informe emés per l'Administració sanitària i es trasllada al promotor de la queixa perquè, en el termini de 10 dies hàbils, si esqueia hi formulara les al·legacions o consideracions que estimara convenientes, i se li va advertir que transcorregut l'indicat termini continuaríem la tramitació de l'expedient.

Com que ha transcorregut el termini indicat i no s'ha formulat cap al·legació per l'autor de la queixa, sobre la base del principi antiformalista que presideix l'actuació del Síndic, i partint que el procediment de queixa no és un procediment administratiu ja que està sotmés a la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges i al seu reglament, s'adopta la present resolució.

2 Consideracions

El present expedient es va iniciar per la possible afecció del dret de la persona als seus drets lingüístics en el marc del dret a una bona administració.

De l'anàlisi de la documentació que consta en l'expedient es desprèn que s'ha contestat l'escrit formulat pel ciutadà, si bé amb una certa demora, i que és necessari la realització d'un acte exprés i formal per l'interessat per a l'elecció de la llengua cooficial en què desitja relacionar-se amb l'Administració sanitària per SMS.

Una vegada establert això anterior, aquesta institució és conscient de l'esforç econòmic que comporta configurar els SMS en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana.

No obstant això anterior, el Síndic de Greuges, alt comissionat dels drets fonamentals dels valencians recollits en la Constitució espanyola i en 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 la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

Hem de prendre com a punt de partida el mandat 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, assenyala 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 ressalta 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 6.3 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana encarrega a la Generalitat Valenciana garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià i, d'aquesta manera s'hi instaura un règim de bilingüisme que imposa als poders públics del territori autònom o local l'obligació de conèixer i utilitzar les dues llengües oficials, sense que pugui 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 es disposa en 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.

En aquest sentit, 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 la implantació efectiva i real d'un règim de cooficialitat de totes dues llengües, tal com estableixen tant la Constitució Espanyola, l'Estatut d'Autonomia i la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià, i òbviament aquesta obligació ha d'estendre's a les noves realitats tecnològiques.

Aquesta cooficialitat ha de ser palesa en totes les manifestacions de l'Administració Pública i ha de bandejar qualsevol forma de discriminació lingüística.

Per acabar, i per si no fos prou, portarem a col·lació la Sentència del Tribunal Constitucional, 31/2010, de 26 de juny, dictada en relació amb la constitucionalitat / inconstitucionalitat de diversos preceptes de la Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, i en concret referent a la interpretació del seu art. 50.5, FJ 3r, que exclou qualsevol interpretació del citat article que imposa als qui preferisquen que la seua llengua de comunicació amb les administracions siga el castellà hagen de demanar-ho expressament i *a sensu contrario*: "els qui preferisquen que la seua llengua de comunicació amb les administracions públiques valencianes siga el valencià hagen de demanar-ho expressament".

I així declara que és conforme a la Constitució que els poders públics en comunitat autònoma amb llengua cooficial puguem utilitzar-les, *(com és el cas de la nostra i també en el cas que ens ocupa, que puguem utilitzar el valencià amb normalitat, sense perjudici de poder utilitzar també amb normalitat el castellà)*, en les seues comunicacions amb els ciutadans:

“sempre que s'arbitren els mecanismes pertinents perquè el dret dels ciutadans a rebre tals comunicacions en castellà puga fer-se efectiu sense formalitats ni condicions que redunden per a ells en una càrrega o obligació que els constituïska en la posició de subjecte actiu en les seues relacions amb l'Administració Pública (...)”

En aquest mateix sentit citarem la Sentència del Tribunal Constitucional de 7/2018, de 25 de gener de 2018, referent al règim lingüístic i drets dels consumidors, disponibilitat lingüística: interpretació conforme dels preceptes legals autonòmics relatius al dret dels consumidors a ser atesos en la llengua oficial de la seua elecció entre altres qüestions.

3 Resolució

Davant de tot el que hem dit i de conformitat amb el que s'estableix en l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem les següents **consideracions a la CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA**:

1. **RECOMANEM** que es garantisca “el dret de la ciutadania a dirigir-se a l'Administració de la Comunitat Valenciana en qualsevol de les seues dues llengües oficials i a rebre resposta en la mateixa llengua utilitzada” en aplicació de l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i de conformitat amb el principi d'antiformalisme, senzillesa i eficàcia que ha de presidir totes les actuacions administratives.
2. **SUGGERIM** que s'adopten totes les mesures que siguen necessàries, incloses les pressupostàries i tecnològiques, per a adaptar al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana les comunicacions a través de SMS entre l'Administració sanitària i els usuaris del servei públic sanitari sense necessitat d'un acte formal exprés per part de la ciutadania.
3. **ACORDEM** que ens remeta, en el termini d'un mes, segons preveu l'article 35 de llei reguladora d'aquesta institució, el preceptiu informe en el qual ens manifeste l'acceptació de les consideracions que li realitzem i que indique les mesures que cal adoptar per al seu compliment o, si escau, les raons que considere per a no acceptar-les.
4. **ACORDEM** que es notifique la present resolució a la persona interessada, a l'Administració autonòmica i que es publique en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana