

"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 | 2203542 |
| Materia | Derechos lingüísticos |
| Asunto | Falta de respuesta: idioma castellano. |
| 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, la promotora de la queja presentó el 09/11/2022 un escrito en el que manifestaba la falta de respuesta a la queja formulada ante la empresa del sector público instrumental valenciano por el uso exclusivo del valenciano en la señalética.

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 09/11/2022 a Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana, que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto y en particular sobre los siguientes extremos:

- Causas que han justificado no dar respuesta a la reclamación de la ciudadana.
- Medidas adoptadas para solventar, en su caso, estos obstáculos.
- Concreta previsión temporal para dar respuesta.

Con fecha 19/12/2022, tuvo entrada en el registro de esta institución el informe solicitado, cuyo contenido es el siguiente:

(...) Respecto a la falta de respuesta a la queja planteada ante esta Entidad por la Sra.... y que acompaña a la documentación remitida desde esa Institución a FGV, hemos de señalar en primer lugar que en la misma, se consignó por error de la ahora reclamante la fecha de 22 de octubre de 2022, cuando en realidad la fecha de interposición de la misma fue el día 22 de septiembre de 2022.

Esa reclamación, de acuerdo a lo establecido en la Carta de Servicios de Metrovalencia donde se dispone que "todas las reclamaciones efectuadas por nuestros clientes, por cualquiera de los medios disponibles, se contestarán en un plazo máximo de 18 días", fue contestada el día 03.10.2022 si bien, por error, se remitió a la dirección de correo electrónico que figuraba en la hoja de reclamación confeccionada por la ahora reclamante (.....). No obstante, y con el objeto de corregir el error inicial, el pasado día 15.11.2022 se remitió por correo ordinario nuevamente la contestación de FGV a la reclamación formulada en su día, copia de la cual se acompaña como Anexo I.

Por otra parte, y en lo que respecta al "uso exclusivo del valenciano en señalética" hemos de señalar que la inconcreción del motivo de la queja impide poder dar una respuesta concreta al hecho que provocó la presentación de la reclamación por parte de la Sra....

No obstante ello, queremos poner de manifiesto que esta Entidad ha venido manteniendo contactos con la Dirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deportes, y la Dirección General de Obras Públicas, Transporte y Movilidad Sostenible de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad con el objetivo de llevar a cabo un análisis del cumplimiento por parte de FGV de la normativa de cooficialidad lingüística actualmente vigente, tanto en lo que respecta a la señalética instalada en dependencias y material móvil, como en el resto de los canales de información empleados (páginas web, redes sociales, etc.) abarcando esta actuación las dos explotaciones ferroviarias/tranviarias encomendadas a FGV por la Generalitat Valenciana, esto es, Metrovalencia y TRAM d'Alacant.

La finalidad de este análisis era poder acometer todas las actuaciones necesarias para la normalización de los elementos informativos, de tal forma que se pudieran planificar debidamente todos los trabajos, tanto desde un punto de vista económico, por medio de la inclusión de la debida consignación presupuestaria que permitiera acometer aquellos, como técnico, a través de las diversas actuaciones necesarias para llevar a cabo las modificaciones propuestas (diseño de la señalética, producción, instalación, etc.)

En el caso concreto de la red de Metrovalencia, con el objetivo de simplificar la nomenclatura de algunas estaciones y paradas, mejorar la identificación de las mismas y adaptar su denominación a los cambios urbanos ocurridos en la ciudad de València y su área metropolitana, se encargó un estudio a la Universitat de València, con la finalidad de adaptar las denominaciones de las dependencias ferroviarias de forma que permitieran asociarlas al barrio o zona en la que se encuentran, de forma que su localización resultara más sencilla para las personas, propiciándose así un acercamiento del transporte público a la ciudadanía.

El estudio que se tomó como referencia para llevar a cabo esas modificaciones fue dirigido por el Profesor del departamento de Geografía de la Universitat de València, analizándose en ese trabajo, de manera detallada, las estaciones y paradas cuya denominación deberían ser mantenidas y aquellas que resultarían susceptibles de mejora. Para completar el estudio se situaron geográficamente cada una de las estaciones y paradas, consultándose bibliografía diversa (publicaciones científicas y artículos de prensa) y realizándose un trabajo de campo para establecer una serie de criterios de preferencia nominativa. Los criterios utilizados se basaron en aspectos geográficos, históricos o tradicionales; y lingüísticos, dando preferencia al uso del valenciano, conforme a las recomendaciones contenidas en diferentes resoluciones de esa Institución, sirviendo como ejemplo la correspondiente a la Queja nº 20061445. Como resultado del trabajo realizado por la Universitat de València, el Consejo de Administración de FGV, en la sesión celebrada el pasado día 01.03.2022 acordó solicitar a la CPTOPM la necesaria autorización para la modificación de la denominación de nueve estaciones de metro, doce paradas de tranvía y una instalación intermodal, metro-tranvía de la red de Metrovalencia, plasmándose esa propuesta en la Resolución de 23.03.2022 del Conseller de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad en la que se autorizaban los cambios de denominación de las dependencias ferroviarias y tranviarias de la red de Metrovalencia.

Por otra parte también hemos de señalar que FGV mantiene un firme compromiso con la promoción de la difusión de la lengua valenciana en cumplimiento de la legislación en materia de cooficialidad lingüística vigente, dándole prevalencia en las comunicaciones con los usuarios, sirviendo como ejemplo las actuaciones realizadas en campañas, carteles informativos, folletos, impresos, etc., en las que el contenido se muestra de forma bilingüe y, en caso de no disponer de espacio suficiente para ello, se emplea únicamente el valenciano, si bien entendemos que el uso del castellano en los diferentes modos de comunicación está perfectamente normalizado.

En este sentido podemos señalar que la cartelería informativa se edita en ambos idiomas, con prevalencia del valenciano únicamente en aquellos supuestos de semejanza en la denominación o falta de espacio para la correcta inserción del correspondiente texto; en la señalética el criterio es el mismo, exceptuando aquellos casos en los que la rotulación se realizó hace tiempo, en los que, por motivos de eficiencia económica, su sustitución y adaptación al valenciano se realiza de manera gradual conforme se produce la renovación de los elementos, prevaleciendo en esos supuestos el uso del castellano; la información en los teleindicadores de estaciones y trenes se emite exclusivamente en valenciano si bien los términos empleados en los mensajes tienen la suficiente semejanza para un perfecto entendimiento por una persona que hable castellano; la difusión de mensajes a través de la megafonía de estaciones y material móvil también se realiza en ambas lenguas, valenciano y castellano; por último, los medios de comunicación digital (páginas web, redes sociales, etc.) emplean el valenciano por defecto, y los mensajes emitidos a través de estos se realizan de manera equitativa entre ambas lenguas.

Por todo lo anterior, y no pudiendo dar una más concisa explicación sobre la causa concreta que motivó la presentación de la Queja objeto de informe conforme se ha señalado anteriormente, entendemos que los diversos canales de comunicación empleados por esta Entidad no discriminan el uso de ninguno de las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana, ni el castellano ni el valenciano, toda vez que aquellos supuestos en los que la información se facilita únicamente en una de las dos lenguas su comprensión resulta sencilla tanto para los valenciano parlantes como para los castellanoparlantes dada la similitud de los términos empleados en la comunicación (...).

Del contenido del informe dimos traslado a la autora 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 escrito inicial y manifestar su disconformidad con el informe remitido, reseñando que se han conculcado sus derechos lingüísticos.

2. Consideraciones

El presente expediente se inició por la posible vulneración al derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto) en el marco de los derechos lingüísticos de la persona promotora del expediente.

Y si bien entendemos que se ha dado contestación a la autora de la queja a su escrito formulado ante el sujeto objeto de investigación, y que no podemos más que reconocer la labor realizada para la normalización lingüística en el servicio público que presta, exponemos los siguientes argumentos y reflexiones, que son el fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

En cuanto al uso exclusivo de una lengua cooficial en las páginas web, redes sociales, etc. de las Administraciones públicas valencianas y de sus organismos y entidades, el posicionamiento de esta defensoría es:

En los últimos años, las Administraciones públicas han incrementado su presencia en las redes sociales. En este sentido, junto a sus páginas web oficiales, las Administraciones gestionan cuentas de Facebook, Twitter (estas dos las más utilizadas) y otras redes sociales.

Las redes sociales se han convertido en uno de los medios de comunicación más rápidos y sencillos, así como en un instrumento fundamental de participación ciudadana.

No estamos ante la gestión de una cuenta particular, si no de cuentas de carácter institucional, toda vez que las mismas son gestionadas por Administraciones Públicas en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas.

A este respecto, la referida Ley 39/2015 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.

Por otro lado, la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley 39/2015, relativa al régimen transitorio de los archivos, registros y punto de acceso general establece lo siguiente:

Mientras no entren en vigor las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, las Administraciones Públicas mantendrán los mismos canales, medios o sistemas electrónicos vigentes relativos a dichas materias, que permitan garantizar el derecho de las personas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones.

Por lo tanto, consideramos que las Administraciones Públicas no quedan exentas de sus obligaciones a la hora de utilizar un perfil en una red social, sino que cuentan con otras obligaciones adicionales.

Esta institución es consciente del esfuerzo económico que comporta configurar páginas web oficiales, gestionar las redes sociales, emitir impresos, folletos y publicidad institucional en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana.

No obstante 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.

En relación a la roturación y cartelería pública, uso exclusivo de una lengua oficial por parte de las administraciones públicas valencianas y de sus organismos y entidades, la postura del Síndic de Greuges es la siguiente:

Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, cuyo Preámbulo, efectivamente, señala la necesidad de recuperar el uso social y oficial del valenciano.

La citada Ley significó, de una parte, el compromiso de la Generalitat 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 de otra, superar la relación de desigualdad existente entre las dos lenguas oficiales, 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 castellano sino también el propio de dicha Comunidad modificó notablemente 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 cooficial propio han 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 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 del valenciano y, especialmente, en la vida oficial y social de los valencianos, determina que el Gobierno valenciano se encuentre autorizado para diseñar políticas directamente encaminadas a fomentar el uso del valenciano, de ahí que la puesta en práctica de políticas 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 protección, y en el Estatuto de Autonomía y la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, por lo que no hay duda de que la Administración Pública valenciana está obligada a garantizar la normalización lingüística.

En particular, este derecho a la no-discriminación por motivos lingüísticos aparece expresamente consagrado en el párrafo tercero del artículo 6 de nuestro Estatuto de Autonomía, “nadie podrá ser discriminado por razón de su lengua”.

En efecto, el diseño de políticas de normalización lingüística, autorizadas y plenamente legales 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 encuentra inmerso ante el castellano, encuentra como límite lógico los derechos reconocidos constitucional, estatutaria y legalmente a los ciudadanos de esta Comunidad, también aquellos ciudadanos cuya lengua habitual es el castellano.

En definitiva, la normalización lingüística no puede conseguirse, ni ha de hacerse, sobre la base de la infracción de las disposiciones vigentes.

Es por eso, que la Administración Pública, ya sea autonómica o local, a la hora de elaborar concretas políticas de normalización lingüística, ha de encontrar el punto justo de equilibrio entre las necesidades de fomentar y potenciar el uso oficial y social del valenciano y devolverlo a una situación de igualdad con el castellano, y los derechos lingüísticos reconocidos a todos los valencianos, sea cual sea su realidad idiomática.

La normativa vigente sobre el uso del valenciano, contenida en la Constitución española, el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana y la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, es clara y terminante, y no admite interpretación alguna.

Por eso, la Administración pública valenciana, tanto autonómica como local y los organismos y entidades dependientes de ellas, están obligadas a garantizar la normalización lingüística y otorgar especial respeto y protección al valenciano y a extender su uso a todos los ámbitos sociales a fin de superar la todavía desigualdad respecto al castellano de manera que, en ningún caso, pueda prevalecer una lengua sobre la otra.

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 la siguiente Resolución de consideraciones a **FERROCARRILES DE LA GENERALITAT VALENCIANA**:

Primero: RECOMENDAMOS que adopte todas las medidas que sean necesarias, incluidas las presupuestarias y tecnológicas, para adaptar la cartelería informativa, dispositivos telemáticos, así como la megafonía al régimen de cooficialidad lingüística vigente de la Comunidad Valenciana, sin que pueda prevalecer una lengua sobre la otra.

Segundo: Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana está obligado a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones contenidas en la presente resolución.

Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento, así como, el plazo concreto comprometido para ello. (concreta previsión temporal, el objetivo es de disponer de un compromiso cierto, por lo que deberán evitarse respuestas del tipo a la mayor brevedad posible o semejantes).

- La no aceptación habrá de ser motivada

Tercero: ACORDAMOS que se notifique la presente resolución a la persona interesada, a Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana