

"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	2203813
Matèria	Drets lingüístics
Assumpte	Drets lingüístics.
Actuació	Resolució de consideracions a l'Administració

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Antecedents

El 02/12/2022, la persona promotora de l'expedient va interposar una queixa en què manifestava la falta de resposta al seu escrit dirigit a la corporació local:

(...) l'ajuntament continua sense tindre cap pàgina web ni publicació municipal que continga els noms oficials en valencià de les vies de la ciutat (...).

El 12/12/2022, admesa la queixa a tràmit, es va requerir a l'Ajuntament d'Alacant que remetera al Síndic de Greuges un informe sobre aquest tema i se li va concedir a aquest efecte el termini d'un mes.

Transcorregut el termini, no s'ha rebut l'informe requerit de l'entitat local, ni consta que aquest haja sol·licitat l'ampliació del termini per a emetre'l, per la qual cosa aquesta institució no ha pogut contrastar els fets denunciats per l'autor de la queixa, de manera que resulta forçós partir de la veracitat d'aquells i de la passivitat municipal a l'hora de donar una resposta expressa i motivada a l'escrit presentat en data 31/08/2022, i abordar i resoldre totes i cadascuna de les qüestions plantejades en aquest.

2 Consideracions

El present expedient es va iniciar per la possibilitat que s'haguera afectat el dret de la persona interessada a obtenir en el termini legalment establert una resposta expressa i motivada als escrits que es presenten davant les administracions públiques, en el marc del dret a una bona administració (articles 8 i 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana), en el marc dels seus drets lingüístics.

Com s'ha assenyalat amb anterioritat, cap informació ha aportat l'Ajuntament d'Alacant sobre l'objecte de la reclamació de la persona interessada, per la qual cosa hem de partir de la veracitat de les al·legacions formulades.

Respecte d'aquesta falta de resposta als escrits presentats per la persona interessada, cal tenir en compte que l'article 21 (Obligació de resoldre) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques és clar en assenyalar que «l'Administració està obligada a dictar resolució expressa i notificar-la en tots els procediments qualsevol que siga la seua forma d'iniciació».

Així mateix, aquesta previsió ha de ser posada en connexió amb el que s'estableix en l'article 29 de la citada norma procedimental, quan assenyala que «els termes i terminis establits en aquesta o altres lleis obliguen les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques competents per a la tramitació dels assumptes, i també els interessats en aquests».

D'altra banda, hem de recordar que l'article 9.2 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix que «tots els ciutadans tenen dret al fet que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial i en un termini raonable».

En relació amb aquesta qüestió, ha de tenir-se en compte que l'article 8 del nostre Estatut d'Autonomia (norma institucional bàsica de la nostra comunitat autònoma) assenyala que «els valencians i valencianes, en la seua condició de ciutadans espanyols i europeus, són titulars dels drets, deures i llibertats reconeguts en la Constitució Espanyola i en l'ordenament de la Unió Europea (...)», i indica que «els poders públics valencians estan vinculats per aquests drets i llibertats i vetllaran per la seua protecció i respecte, com també pel compliment dels deures».

Al seu torn, l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea (Dret a la bona administració) estableix que «tota persona té dret al fet que les institucions, òrgans i organismes de la Unió tracten els seus assumptes imparcialment i equitativament i dins d'un termini raonable».

La vigència de les disposicions analitzades considerem que imposa a les administracions **un plus d'exigència** a l'hora d'abordar l'anàlisi dels escrits que els dirigisquen els ciutadans i donar-los resposta, en el marc del **dret a una bona administració**.

Tal com ha exposat el Tribunal Suprem en la seua Sentència 1667/2020, de 3 de desembre, «el principi a la bona administració (...), gràcies al que s'estableix en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, ha adquirit el rang de dret fonamental en l'àmbit de la Unió, i ha estat qualificat per algun sector doctrinal com un dels drets fonamentals de nova generació (...)».

Aquest dret a una bona administració es conforma així com un **dret bàsic i essencial** de la ciutadania valenciana, que s'integra, com a mínim, pels drets de la persona que les administracions públiques atenguen en un termini raonable les peticions que aquesta els formule, i que li donen una resposta expressa i motivada a aquestes, de manera que el ciutadà pugua conèixer en tot moment quina és la posició de l'administració concernida respecte del seu problema, per a, en cas de discrepància, poder exercir les accions de defensa dels seus drets que considere més adequades.

El que no és possible en cap cas és que, davant una petició formulada per la persona interessada conformement als requisits exigits legalment, l'Administració no oferisca una resolució o emeta una resolució mancada de la justificació adequada que permeta al sol·licitant entendre els motius pels quals l'Administració ha adoptat la citada resolució.

Arribats a aquest punt, aquesta institució no pot sinó recordar, una vegada més, que el principi d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució Espanyola) exigeix de les administracions públiques que es complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament li demana, i entre aquestes i bastant rellevant es troba el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenten els particulars, ja que el coneixement total per l'administrat de la fonamentació de les resolucions administratives constitueix un pressupòsit inexcusable per a una adequada defensa dels seus drets i interessos legítims.

En aquest sentit, el Tribunal Constitucional té dit, des d'antic, en la seua Sentència núm. 71, de data 26 de març de 2001, que «és evident, com hem declarat en reiterades ocasions (per totes, SSTC 6/1986, de 21 de gener, FF. 3; 204/1987, de 21 de desembre, F. 4; 180/1991, de 23 de setembre, F. 1; i 86/1998, de 21 d'abril, FF. 5 i 6), que l'Administració no pot veure's beneficiada per l'incompliment de la seua obligació de resoldre expressament dins de termini sol·licituds i recursos dels ciutadans, un deure que entronca amb la clàusula de l'estat de dret (art. 1.1 CE), com també amb els valors que proclamen els arts. 24.1, 103.1 i 106.1 CE».

Finalment, considerem necessari destacar que l'article 33.2.c de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges, el faculta per a instar les administracions públiques a «resoldre, dins del termini i en la forma escaient, les sol·licituds presentades i els recursos plantejats en el seu àmbit competencial».

Quant a l'ús exclusiu d'una llengua cooficial en les pàgines web, xarxes socials, etc. de la corporació local, el posicionament d'aquesta defensoria és el següent:

En els últims anys, les administracions públiques han incrementat la seua presència en les xarxes socials. En aquest sentit, al costat de les seues pàgines web oficials, les administracions gestionen comptes de Facebook, Twitter (aquestes dues les més utilitzades) i altres xarxes socials.

Les xarxes socials s'han convertit en un dels mitjans de comunicació més ràpids i senzills i també en un instrument fonamental de participació ciutadana.

No estem davant la gestió d'un compte particular, si no de comptes caràcter institucional, ja que són gestionats per administracions públiques en els termes previstos en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu de les administracions públiques. En la present queixa estem en presència de canals d'emissió d'informació institucional gestionats per l'Ajuntament.

Referent a això, la referida Llei 39/2015 estableix en el seu article 12.1 relatiu a "l'assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats" el següent:

Les administracions públiques hauran de garantir que els interessats poden relacionar-se amb l'Administració a través de mitjans electrònics, per a la qual cosa posaran a la seua disposició els canals d'accés que siguin necessaris i els sistemes i aplicacions que en cada cas es determinen.

D'acord amb això anterior, les administracions públiques hauran d'habilitar diferents canals o mitjans per a la prestació dels serveis electrònics i hauran de garantir en tot cas que hi puga accedir tota la ciutadania, amb independència de les seues circumstàncies personals, mitjans o coneixements, en la forma que consideren adequada.

D'altra banda, la disposició transitòria quarta de la Llei 39/2015, relativa al règim transitori dels arxius, registres i punt d'accés general estableix el següent:

Mentre no entren en vigor les previsions relatives al registre electrònic d'apoderaments, registre electrònic, punt d'accés general electrònic de l'Administració i arxiu únic electrònic, les administracions públiques mantindran els mateixos canals, mitjans o sistemes electrònics vigents relatius a aquestes matèries, que permeten garantir el dret de les persones a relacionar-se electrònicament amb les administracions.

Per tant, considerem que les administracions públiques no queden exemptes de les seues obligacions a l'hora d'utilitzar un perfil en una xarxa social, sinó que compten amb altres obligacions addicionals.

Aquesta institució és conscient de l'esforç econòmic que comporta configurar pàgines web oficials, gestionar les xarxes socials, emetre impresos, fullets i publicitat institucional 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 sobre 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 encomana a la Generalitat Valenciana garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià i, d'aquesta manera, s'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 puga 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.

Finalment, en relació amb la conducta de l'Administració local.

L'article 39.1.a) de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, estableix el següent:

“Es considerarà que existeix falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, es produïsquen els següents fets:

- a) No es facilite la informació o la documentació sol·licitada (...).”

L'Ajuntament d'Alacant encara no ha remés a aquesta institució l'informe requerit amb data 12/12/2022, de manera que s'ha incomplert el termini legal màxim d'un mes (article 31.2 de la citada Llei 2/2021).

Si l'Ajuntament d'Alacant es nega a col·laborar amb el Síndic de Greuges, es farà constar en les resolucions que posen fi al procediment i en els informes anuals, especials i extraordinaris que emeta el Síndic de Greuges davant les Corts Valencianes, i en aquest cas s'indicarà també la identitat de les persones responsables.

La persistència en les actituds obstaculitzadores que derive en un comportament hostil o sistemàticament entorpidor de les investigacions dutes a terme pel Síndic de Greuges donarà lloc a un informe especial de caràcter monogràfic, en el qual s'identificaran les autoritats i el personal que siguen responsables d'allò succeït.

3 Resolució

Davant del que hem exposat i conformement a allò establert en l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem la següent Resolució de recomanacions i recordatoris de deures legals:

Primer. RECORDEM a l'Ajuntament d'Alacant EL DEURE LEGAL de contestar en el termini legalment establert, expressament i motivadament, els escrits que els interessats presenten davant aqueixa Administració pública, d'acord amb allò previst en l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques i la legislació concordant.

Segon. RECOMANEM a l'Ajuntament d'Alacant que, si no ho ha fet ja, done una resposta expressa i motivada a l'escrit presentat per l'interessat en data 31/08/2022, i aborde i resolga totes les qüestions plantejades en aquest, i li notifique i l'informe de les accions que puga exercir per a la millor defensa dels seus drets, en cas de discrepància amb el seu contingut.

Tercer. RECOMANE a l'Ajuntament d'Alacant que adopte totes les mesures que siguen necessàries, incloses les pressupostàries i tecnològiques, per a adaptar les seues xarxes socials al règim de cooficialitat lingüística vigent de la Comunitat Valenciana, i que es publique en Internet el nom oficial dels carrers de la ciutat en valencià, concretament la ja existent *Guia Urbana d'Alacant* (<https://guiaurbana.alicante.es/>)

Quart. RECORDEM a l'Ajuntament d'Alacant EL DEURE LEGAL de col·laborar amb el Síndic de Greuges, facilitar la informació sol·licitada i contestar a les recomanacions, els suggeriments o recordatoris de deures legals efectuats.

Cinqué. L'Ajuntament d'Alacant està obligat a respondre per escrit en un termini no superior a un mes des de la recepció del present acte. La seua resposta haurà de manifestar, de manera inequívoca, el seu posicionament respecte de les recomanacions o suggeriments continguts en la present resolució. Així:

- Si manifesta la seua acceptació, haurà de fer constar les mesures adoptades per al seu compliment. Si el termini per a complir-les resultara superior, la resposta haurà de justificar aquesta circumstància i incloure el termini concret compromés per a això.
- La no acceptació haurà de ser motivada.

Sisé. S'acorda notificar la present resolució a la corporació local i a la persona interessada.

Seté. S'acorda publicar aquesta resolució en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana