

"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

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Queixa</b>   | <b>2303401</b>                                 |
| <b>Matèria</b>  | Drets lingüístics.                             |
| <b>Assumpte</b> | Drets lingüístics.                             |
| <b>Actuació</b> | Resolució de consideracions a l'Administració. |

## RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

### 1 Antecedents

El 09/11/2023, la persona promotora de l'expedient va interposar una queixa en què manifestava la seua reclamació per la falta de resposta als escrits presentats davant l'Institut Valencià de Cultura i denunciava l'incompliment de la normativa sobre drets lingüístics.

El 15/11/2023, admesa a tràmit la queixa, es va requerir a l'Institut Valencià de Cultura que remetera al Síndic de Greuges un informe, per a la qual cosa se li va concedir el termini d'un mes, en què ens oferira informació sobre les causes que han impedit complir amb l'obligació de respondre els escrits presentats pel ciutadà, així com indicació expressa de la previsió temporal per a procedir a l'emissió de les citades respostes.

Transcorregut el termini d'un mes, no s'ha rebut l'informe requerit, ni consta que s'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'aquests i de la passivitat autònoma a l'hora de donar una resposta expressa i motivada als escrits presentats en dates 23/06/2023 i 10/08/2023, en què s'aborden i es resolguen totes i cada una de les qüestions que s'hi plantegen.

### 2 Consideracions a l'Administració

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, de conformitat amb el dret a una bona administració (articles 8 i 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana) i en el marc dels seus drets lingüístics.

Com s'ha assenyalat amb anterioritat, l'Institut Valencià de Cultura no ha aportat cap informació 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 per aquesta quan assenjala que no ha obtingut una resposta als seus escrits de dates 23/06/2023 i 10/08/2023, tot i el temps transcorregut des de llavors.

Quant a aquesta falta de resposta als escrits presentats per la persona interessada, cal tindre en compte que l'article 21 (Obligació de resoldre) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques és clar quan assenjala que «l'Administració està obligada a dictar resolució expressa i a notificar-la en tots els procediments siga quina 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, en assenjar que «els termes i terminis establerts en aquesta o altres lleis obliguen les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques competents per a la tramitació dels assumptes, així com als 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 que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de forma equitativa i imparcial i en un termini raonable».

En relació amb aquesta qüestió, s'ha de tindre 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 i ciutadanes espanyols i europeus, són titulars dels drets, deures i llibertats reconeguts en la Constitució Espanyola i en l'ordenament de la Unió Europea i en els instruments internacionals de protecció dels drets humans, individuals i col·lectius, en particular, en la Declaració Universal de Drets Humans, en els Pactes Internacionals de Drets Civils i Polítics i de Drets Econòmics, Socials i Culturals, en la Convenció Europea de Drets de l'Home i Llibertats Fonamentals i en la Carta Social Europea (...), i indica que «els poders públics valencians estan vinculats per estos drets i llibertats i vetllaran per la seua protecció i respecte, així com 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 que les institucions i òrgans de la Unió Europea tracten els seus assumptes de manera imparcial i equitativa i dins d'un termini raonable».

Considerem que la vigència de les disposicions analitzades 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 Sentència 1667/2020, de 3 de desembre, «el principio a la buena Administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...).».

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 al fet que les administracions públiques atenguen en un termini raonable les peticions que aquesta els formule, donant una resposta expressa i motivada a aquestes, de manera que el ciutadà puga 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 estime més adequades.

El que no té cabuda en cap cas és que, davant una petició formulada per la persona interessada segons els requisits exigits legalment, l'Administració no oferisca una resolució o emeta una resolució que no tinga la justificació adequada que permeta al sol·licitant entendre els motius pels quals l'Administració ha adoptat l'esmentada 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 demanda, entre elles, i molt rellevant, 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 ha dit, des de fa temps, en la Sentència núm. 71, de data 26 de març de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 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, faculta aquest per a instar les administracions públiques a «resoldre, en temps i en forma, les sol·licituds presentades i els recursos plantejats en el seu àmbit competencial».

Assenyalat tot això, no podem oblidar que aquest expedient de queixa es va iniciar perquè la presumpta inactivitat de l'Administració autonòmica podria afectar el dret a una bona administració (article 9 de l'Estatut) en el marc dels seus drets lingüístics. I, en aquest marc dels drets lingüístics del ciutadà, tornem a reiterar el posicionament d'aquesta defensoria. Així:

Des d'un punt de vista normatiu, el punt de partida de l'estudi de la queixa està constituït per l'article 3 de la Constitució Espanyola de 1978, que estableix el següent:

1. El castellà és la llengua oficial de l'Estat. Tots els espanyols tenen el deure de conèixer-la i el dret a usar-la.
2. Les altres llengües espanyoles seran també oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord amb els seus estatuts.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana en l'article 6 assenjala:

1. La llengua pròpia de la Comunitat Valenciana és el valencià.
2. L'idioma valencià és l'oficial a la Comunitat Valenciana, igual que ho és el castellà, que és l'idioma oficial de l'Estat. Tots tenen dret a conèixer-los i usar-los i a rebre l'ensenyament del, i en, idioma valencià.
3. La Generalitat garantirà l'ús normal i oficial de les dues llengües, i adoptarà les mesures necessàries per a assegurar el seu coneixement (...).

També, l'article 9 estableix:

(...) Així mateix, els ciutadans valencians tindran dret a dirigir-se a l'Administració de la Comunitat Valenciana en qualsevol de les seues dues llengües oficials i rebre resposta en la mateixa llengua utilitzada.

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que, pel que fa als drets de les persones en les seues relacions amb les administracions públiques, es refereix en l'article 13.c) al dret:

A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua comunitat autònoma, d'acord amb el que es preveu en aquesta Llei i en la resta de l'ordenament jurídic.

Aquest dret es desenvolupa en l'article 15 ("Llengua dels procediments") que, en relació amb els procediments tramitats davant les comunitats autònomes i entitats locals, assenjala:

En els procediments tramitats per les administracions de les comunitats autònomes i de les entitats locals, l'ús de la llengua s'ajustarà al que es preveu en la legislació autonòmica corresponent.

De l'anterior precepte es desprén que el legislador nacional remet al legislador valencià les qüestions relatives a l'ús de la llengua en els procediments administratius que s'instruïsquen en les administracions autonòmiques i en les corporacions locals.

Referent a això, la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, estableix en l'article 11:

En aquelles actuacions administratives iniciades a instàncies de part i en aquelles que hi haja altres interessats que així ho manifestaren, l'Administració actuant haurà de comunicar-los tot el que els afecte en la llengua oficial que trien, qualsevol que siga la llengua oficial en què s'haguera iniciat.

De la mateixa manera, qualsevol que siga la llengua oficial emprada, en els expedients iniciats d'ofici, les comunicacions i altres actuacions es faran en la indicada pels interessats.

Per tot això, és clar que la voluntat manifestada de manera expressa per la ciutadania ha de ser tinguda en compte com la llengua preferencial; els escrits del ciutadà estan en valencià i, per tant, el ciutadà ha triat la llengua en la qual vol relacionar-se amb l'Administració autonòmica.

Pel que fa a la conducta de l'Administració en el present assumpte, cal assenjar que:

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 hi ha 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'Institut Valencià de Cultura encara no ha remés a aquesta institució l'informe requerit amb data 15/11/2023, incomplint així el termini legal màxim d'un mes (article 31.2 de la citada Llei 2/2021).

Si l'Institut Valencià de Cultura es nega a col·laborar amb el Síndic de Greuges, es farà constar en les resolucions que posen fi al procediment, així com 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 entorpididor 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 del que succeeix.

### 3 Resolució

A la vista del que hem exposat i de conformitat amb el que estableix l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem les consideracions següents a l'INSTITUT VALENCIÀ DE CULTURA:

**Primer. RECORDAR EL DEURE LEGAL** de respondre en el termini legalment establert, expressament i motivadament, els escrits que els interessats presenten davant aqueixa Administració pública, d'acord amb el que preveu l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i la legislació concordant.

**Segon. RECOMANAR** que procedisca, si no ho ha fet ja, a donar una resposta expressa i motivada als escrits presentats per l'interessat en dates 23/06/2023 i 10/08/2023, i que done la contestació en la llengua oficial triada pel ciutadà per a relacionar-se amb l'Administració, que en el present cas és el valencià, en què s'aborde i es resolguen totes les qüestions plantejades en aquests, que se li notifique la resolució que s'adopti i que se li done informació de les accions que pugua exercir per a la millor defensa dels seus drets, en cas de discrepància amb el seu contingut.

**Tercer. RECOMANAR** que s'adopten totes les mesures que siguen necessàries, incloses les pressupostàries i tecnològiques, per a garantir el dret de la ciutadania a dirigir-se i obtenir resposta de l'entitat autonòmica en qualsevol de les 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.

**Quart. RECOMANAR** que en els procediments en què existeix una pluralitat d'interessats i els d'ofici es garantisca el règim de cooficialitat lingüística vigent en aquesta Comunitat Valenciana, i que es done resposta en la llengua preferida per la ciutadania per a relacionar-se amb l'Administració pública.

**Cinqué. RECORDAR EL DEURE LEGAL** de col·laborar amb el Síndic de Greuges, facilitant la informació sol·licitada i donant resposta a les recomanacions, els suggeriments o els recordatoris de deures legals efectuats.

**Sisé.** L'Institut Valencià de Cultura està obligat a respondre per escrit en un termini no superior a un mes des de la recepció del present acte. La resposta haurà de manifestar, de manera inequívoca, el seu posicionament sobre les recomanacions o els suggeriments continguts en la present resolució. Així:

- Si manifesta la seua acceptació, farà 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.

**Seté.** S'acorda notificar la present resolució a l'Institut Valencià de Cultura i a la persona interessada.

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

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana