

"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>2303798</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 17/12/2021, aquesta defensoria va adoptar, en relació amb la queixa número 2101255, l'acord literal següent:

(...) Excm. Sr. alcalde-president,

Ens posem novament en contacte amb vostè a fi de comunicar-li que aquesta institució ha requerit dues vegades de manera formal (11/10/2021 i 17/11/2021), la contestació a la nostra resolució de data 30/08/2021 en relació amb l'expedient iniciat pel Sr. (...), però que a hores d'ara no hem rebut la documentació sol·licitada, tot i que han transcorregut més de 3 mesos des que la vam sol·licitar per primera vegada.

En la resolució esmentada aquesta institució efectuava les consideracions següents a aqueixa corporació local:

A L'AJUNTAMENT D'ALACANT:

1. LI RECOMANEM que, com més prompte millor, done contestació expressa, motivada i congruent amb les peticions del ciutadà al seu escrit de data 24/11/2020, i que li la notifique en la forma prevista legalment; una contestació que s'haurà d'emetre en valencià, ja que és la llengua triada per l'interessat a l'hora de relacionar-se amb l'Administració pública.

2. LI SUGGERIM que en la retolació de la cartelleria pública i dels missatges institucionals que es realitzen per aqueixa entitat local en les campanyes nadalenques s'observe la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

La falta d'una resposta raonada per part de l'entitat local sobre si accepta o no les recomanacions efectuades comporta ignorar el contingut de l'article 19.1 de la Llei 11/1988, del Síndic de Greuges, aplicable a la tramitació d'aquesta queixa, perquè afirma que «Totes les autoritats públiques, funcionaris i organismes oficials de la Generalitat estan obligats a auxiliar el Síndic de Greuges en les seues actuacions, amb caràcter prioritari i urgent». Igualment, l'article 29.1 concreta aquesta obligació en indicar que «en tots els casos, les autoritats i els funcionaris estaran obligats a respondre per escrit dins d'un termini no superior al d'un mes».

A banda d'això, d'acord amb l'article 24.1 de la Llei esmentada, «la persistència en una actitud hostil o entorpidora de la labor d'investigació del Síndic de Greuges (...) podrà ser objecte d'un informe especial, a més de destacar-ho en la secció corresponent del seu informe anual», fins i tot, segons l'article 29.2, «amb expressa menció dels noms de les autoritats o funcionaris que hagen adoptat aquesta actitud».

Per això, després de recordar-li els deures legals i les seues conseqüències, li comuniquem que finalitzem les nostres investigacions i tanquem aquest expedient de queixa, i comuniquem aquest fet i les seues circumstàncies a la persona interessada. Així mateix, l'informem que donarem compte de la falta de col·laboració amb aquesta institució en l'informe anual que presentem a les Corts Valencianes (...).

El 23/12/2021 va tindre entrada en el Registre d'aquesta institució l'informe de l'Administració local en el qual s'acceptaven les consideracions formulades pel Síndic de Greuges en la seua resolució de data 30/08/2021. El contingut de l'informe és el següent:

(... ) En relació amb el seu escrit amb número d'entrada en el Registre General E2021094632, referent a la queixa número 2101255 presentada pel Sr. (...), que indicava que la il·luminació instal·lada a la façana de l'Ajuntament durant la campanya de Nadal de 2020, solament s'inclouia la felicitació nadalenca en castellà, i sol·licitant que s'hi incloguera la felicitació també en valencià, en compliment de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, s'indica el següent:

- Que, seguint la seua recomanació, amb aquesta mateixa data s'ha enviat notificació a l'interessat, remetent contestació a la seua petició.

- S'accepta el suggeriment indicat per aqueixa institució d'observar la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana, en les campanyes de Nadal i així s'ha comunicat a l'empresa adjudicatària del contracte, sol·licitant-li que col·loque aquesta felicitació també en valencià.

Per tot el que s'ha exposat, s'instal·laran felicitacions en valencià i es tenen en compte, a l'efecte que figure en els pròxims plec de prescripcions tècniques del contracte d'instal·lació de l'enllumenat ornamental oficial de l'Ajuntament d'Alacant que es liciten.

El que li trasllade perquè en prenga coneixement, quedant, respectuosament, a la seua disposició (...).

En vam donar trasllat a l'autor de la queixa en data 27/12/2021.

El 13/12/2023 ha tingut entrada escrit del ciutadà en què manifesta, entre altres aspectes, que:

(...) El 16 d'abril de 2021 vaig presentar al Síndic de Greuges una queixa, amb núm. De referència 2101255, per falta de resposta per part de l'Ajuntament d'Alacant a una queixa formal davant d'eixa administració a una vulneració de drets lingüístics de les persones i visitants valencianoparlants i valencianoaprenents ja que l'ajuntament d'Alacant va erradicar per complet les comunicacions en valencià en les decoracions nadalenques de l'any anterior.

Després de l'actuació del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, l'Ajuntament d'Alacant es va comprometre (vegeu document adjunt) a restablir la legalitat lingüística vigent i incloure de nou un missatge de felicitació nadalenca en valencià a la façana de l'Ajuntament juntament amb la felicitació en castellà.

Som a l'any 2023 i a la façana de l'Ajuntament d'Alacant només hi ha un missatge de felicitació nadalenca en castellà (vegeu foto adjunta), fet que demostra que l'Ajuntament d'Alacant no només ha rebutjat el suggeriment del Síndic de Greuges, sinó que HA MENTIT DELIBERADAMENT AL SÍNDIC DE GREUGES i a la persona qui presentà la queixa (jo) ja que ha incomplert el que exposa en(...).

Admesa a tràmit la queixa, d'acord amb el que preveu l'art. 31 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, aquesta institució va sol·licitar en data 21/12/2023 a l'Ajuntament d'Alacant que, en el termini d'un mes, remetera un informe sobre aquest assumpte.

Transcorregut el termini d'un mes, no s'ha rebut l'informe requerit a l'Ajuntament d'Alacant, 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 forços partir de la veracitat d'aquests i l'incompliment del compromís municipal adquirit davant del ciutadà i d'aquesta defensoria.

## 2 Consideracions a l'Administració

Arribats a aquest punt, procedim a resoldre la present queixa amb les dades que consten en l'expedient, així com les arrellegades en la queixa número 2101255, de què són coneixedores les dues parts actuant.

En aquest sentit, exposem tot seguit els arguments i les reflexions següents que són el fonament de les consideracions amb què concloem.

### **En relació amb el compromís adquirit amb el ciutadà i aquesta defensoria, informe municipal de 23/12/2021.**

Hem de destacar que, en l'informe que ens va remetre l'Administració local en data 23/12/2021 en relació amb la queixa número 2101255, s'acceptava el suggeriment realitzat per aquesta defensoria i es comprometia a adoptar mesures per al seu compliment efectiu.

La no materialització per l'entitat local dels compromisos adquirits amb el ciutadà —l'Ajuntament d'Alacant 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—, suposa una vulneració dels principis de bona fe i confiança legítima.

El Tribunal Constitucional, entre altres, en la Sentència núm. 27/1981, ens diu:

(...) lo fundamental que hay que proteger es la confianza, ya que el no hacerlo es atacar a la buena fe que, ciertamente, se basa en una coherencia de comportamiento en las relaciones humanas y negociales (...).

En aquesta mateixa línia, tenim la Sentència del Tribunal Suprem de 15 de gener de 2019, rec. 501/2016:

Los principios de seguridad jurídica, buena fe, protección de la confianza legítima y la doctrina de los actos propios informan cualquier ordenamiento jurídico, ya sea estatal o autonómico, y constituye un componente elemental de cualquiera de ellos, al que deben someterse en todo momento los poderes públicos.

I, així, els principis continguts en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, art. 3.1.e., i que són predicables respecte de totes les parts, no sols Administració, com assenyala entre altres la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Galícia, de 24 d'octubre de 2013, i podem citar igualment la Sentència del Tribunal Suprem de 21 de febrer de 2014, rec. 3773/2011, quan disposa:

la aplicación de la doctrina de los actos propios cuya contribución a la seguridad jurídica —que es un valor primario al que el Derecho ha de atender— tampoco cabe minusvalorar: en tanto que impide que los sujetos intervinientes en el tráfico jurídico puedan estar continuamente alterando su criterio y desdiciéndose de sus propias actuaciones, lo que, por el contrario, podría alimentar un caos absolutamente indeseable y, desde luego, propagaría una incertidumbre que se sitúa en las antípodas de la seguridad jurídica que, como antes decíamos, constituye un valor esencial del Derecho que el ordenamiento jurídico entero ha de tratar de preservar.

Hem de recordar que el Tribunal Suprem ha exposat des d'antic que «los principios generales del Derecho, esencia del Ordenamiento jurídico, son la atmósfera en la que se desarrolla la vida jurídica, el oxígeno que respiran las normas, lo que explica que tales principios “informen” las normas - art. 1.º 4 del título preliminar del Código Civil - y que la Administración esté sometida no sólo a la Ley sino también al Derecho - art. 103.1 de la Constitución -. Y es claro que si tales principios inspiran la norma habilitante que atribuye una potestad a la Administración, esta potestad ha de actuarse conforme a las exigencias de los principios» (STS de 18 de febrer de 1992 - STS 1270/1992 - ECLI:ES:TS:1992:1270).

Hem de ressaltar també la Sentència de 3 d'octubre de 2016, dictada per la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Suprem, amb cita en la Sentència del Tribunal Constitucional de 17 de desembre de 2015 (270/15), que declara:

este principio de confianza legítima encuentra su fundamento último, de acuerdo con la sentencia de esta Sala de 24 de marzo de 2003 (recurso 100/1998) y 20 de septiembre de 2012 (recurso 5511/2009), «en la protección que objetivamente requiere la confianza que fundadamente se puede haber depositado en el comportamiento ajeno y el deber de coherencia de dicho comportamiento», y en el principio de buena fe que rige la actuación administrativa, pues como afirma la sentencia de 15 de abril de 2005 (recurso 2900/2002) y nuevamente la ya referenciada de 20 de septiembre de 2012, «si la Administración desarrolla una actividad de tal naturaleza que pueda inducir razonablemente a los ciudadanos a esperar determinada conducta por su parte, su ulterior decisión adversa supondría quebrantar la buena fe en que ha de inspirarse la actuación de la misma y defraudar las legítimas expectativas que su conducta hubiese generado en el administrado». Ahora bien, la protección de la confianza legítima no abarca cualquier tipo de convicción psicológica subjetiva en el particular, sino que como indican las sentencias de esta Sala de 30 de octubre de 2012 (recurso 1657/2010 ) y 16 de junio de 2014 (recurso 4588/2011 ), se refiere a «la creencia racional y fundada de que por actos anteriores, la Administración adoptará una determinada decisión», y como indican las sentencias de 2 de enero de 2012 (recurso 178/2011) y 3 de marzo de 2016 (recurso 3012/2014), tan solo es susceptible de protección aquella confianza sobre aspectos concretos, «que se base en signos o hechos externos producidos por la Administración suficientemente concluyentes».

Per tot això, la bona fe, com una regla de coherència de la conducta de la corporació local per imperatius ètics, s'entronitza en el dret de la ciutadania a una bona administració. Dret reconegut en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, així com en el nostre Estatut d'Autonomia, Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, en l'article 9, que garanteix el dret a una bona administració, sense oblidar que el mandat constitucional contingut en l'article 103 de la Constitució, segons el qual l'Administració Pública, que serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb el principi d'eficiència i amb sotmetiment a la llei i al dret, li imposa un deure de bona administració.

D'acord amb el que s'ha exposat, entenem que en el present cas s'ha produït una fallida del principi de bona fe i una vulneració del dret a una bona administració de la persona autora de les queixes.

Finalment, hem de recordar que la llei que regula el funcionament d'aquesta institució (Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges) estableix en l'article 41 que «quan una administració pública, haja acceptat o no les recomanacions o suggeriments continguts en la resolució d'un determinat procediment de queixa, no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, el síndic o la síndica de Greuges podrà (...) Requerir els òrgans o autoritats implicades perquè modifiquen les seues pràctiques i facen efectives les recomanacions o suggeriments realitzats (...)».

En relació amb l'ús exclusiu d'una llengua oficial en la retolació i cartelleria pública en les vies públiques, i missatges institucionals dirigits a la ciutadania en les campanyes nadalenes realitzades per l'Ajuntament, reiterem els arguments arrellegats en la resolució de consideracions de la queixa núm. 2101255:

La Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, el preàmbul de la qual, efectivament, assenyala la necessitat de recuperar l'ús social i oficial del valencià.

La llei citada va significar, d'una banda, el compromís de la Generalitat de defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat Autònoma i, especialment, la recuperació del valencià, definit com a "llengua històrica i pròpia del nostre poble" i, d'una altra banda, superar la relació de desigualtat existent entre les dues llengües oficials, el valencià i el castellà.

La cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució Espanyola, que reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat autònoma, no solament el castellà, sinó també la pròpia d'aquesta comunitat, va modificar notablement l'ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües al territori de l'Estat espanyol, i és per això que les comunitats autònomes amb idioma cooficial propi han legislat en la matèria mitjançant lleis denominades de normalització lingüística, a fi de fomentar l'ús de la llengua cooficial (especialment en aquells àmbits oficials: Administració pública, educació, mitjans de comunicació, etc.), amb l'objectiu que assolisca quotes similars a aquelles que corresponen al castellà com a idioma oficial en tot el territori de l'Estat.

Aquesta necessitat de potenciar la presència lingüística del valencià i, especialment, en la vida oficial i social dels valencians, determina que el Govern valencià es trobe autoritzat per a dissenyar polítiques directament encaminades a fomentar l'ús del valencià; per aquest motiu, la posada en pràctica de polítiques normalitzadores, qualificables com el desenvolupament normal de les previsions contingudes en la Constitució Espanyola, que considera la riquesa de les diverses modalitats lingüístiques d'Espanya com un patrimoni cultural objecte d'especial protecció, i en l'Estatut d'Autonomia i la Llei d'ús i ensenyament del valencià, per la qual cosa no hi ha dubte que l'Administració pública valenciana està obligada a garantir la normalització lingüística.

En particular, aquest dret a la no discriminació per motius lingüístics apareix expressament consagrat en el paràgraf tercer de l'article 6 del nostre Estatut d'Autonomia, "ningú podrà ser discriminat per raó de la seua llengua".

En efecte, el disseny de polítiques de normalització lingüística, autoritzades i plenament legals amb la normativa vigent, atesa la necessitat existent de recuperar el patrimoni lingüístic dels valencians de la situació de desigualtat en la qual es troba immers davant del castellà, troba com a límit lògic els drets reconeguts constitucionalment, estatutàriament i legalment als ciutadans d'aquesta Comunitat, també a aquells ciutadans la llengua habitual dels quals és el castellà.

En definitiva, la normalització lingüística no es pot assolir, ni s'ha de fer, sobre la base de la infracció de les disposicions vigents.

És per això, que l'Administració pública, siga autonòmica o local, a l'hora d'elaborar polítiques concretes de normalització lingüística, ha de trobar el punt just d'equilibri entre les necessitats de fomentar i potenciar l'ús oficial i social del valencià i retornar-lo a una situació d'igualtat amb el castellà, i els drets lingüístics reconeguts a tots els valencians, siga quina siga la seua realitat idiomàtica.

La normativa vigent sobre l'ús del valencià, continguda en la Constitució Espanyola, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i la Llei d'ús i ensenyament del valencià, és clara i terminant, i no admet cap interpretació.

Per això, l'Administració pública valenciana, tant autonòmica com local, està obligada a garantir la normalització lingüística i atorgar especial respecte i protecció al valencià, i estendre el seu ús a tots els àmbits socials a fi de superar la desigualtat que encara existeix respecte del castellà, de manera que, en cap cas, pugua prevaldre una llengua sobre l'altra; i aquesta obligació s'estén també a la retolació del missatge col·locat a la façana de l'Ajuntament durant la campanya nadalenca.

### 3 Resolució

A la vista de tot això 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 consideracions següents a l'**AJUNTAMENT D'ALACANT**:

1. **RECOMANEM** que, en aplicació dels principis de bona fe, confiança legítima i del dret fonamental a una bona administració, aqueixa corporació local done un compliment real i efectiu als compromisos adquirits davant aquesta institució i davant el ciutadà titular del referit dret estatutari, arrellegats en l'informe municipal de data 23/12/2021.
2. **RECOMANEM** que en la retolació de la cartelleria pública i dels missatges institucionals que es realitzen per aqueixa entitat local en les campanyes nadalenques s'observe la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.
3. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de col·laborar amb el Síndic de Greuges, facilitant la informació sol·licitada i contestant les recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals efectuats.
4. **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 ens indique les mesures que adoptarà per al seu compliment o, si és el cas, les raons que estime per a no acceptar-les.

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.

5. **ACORDEM** que es notifique la present resolució a la persona interessada i a l'Administració local, i que es publique en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana