

"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 2404630

Matèria Drets lingüístics

Assumpte Falta de resposta davant de reclamació per vulneració de drets lingüístics.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 17/12/2024 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2404630. La persona interessada presentava una queixa per la falta de resposta per part de l'Ajuntament de Teulada a la instància i el recurs de reposició presentats en relació amb la vulneració de drets lingüístics.

Per això, el 18/12/2024 sol·licitarem a la referida administració local que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

El 29/01/2024 vam rebre l'informe de l'Ajuntament, que es reproduïx literalment:

Vista la instància presentada per vosté, amb número de registre d'entrada 2024-E-RE-2444, en la qual manifesta la seua queixa per no haver sigut atés en valencià.

Per part d'aquesta Administració es tindrà en compte la mateixa, treballant per a poder garantir l'atenció al ciutadà en la llengua que sol·licite sempre que siga oficial en el territori.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions, tal com va fer mitjançant escrit registrat en esta institució en data 06/02/2025 en què manifestava la seua discrepància i la falta de resposta a les qüestions plantejades.

2 Conclusions de la investigació

És objecte de la present queixa la falta de resposta a la sol·licitud i el recurs plantejats pel seu promotor per la possible afectació dels seus drets lingüístics. En este sentit, partim del text constitucional que reconeix el castellà com la llengua oficial de l'Estat. Totes les persones de nacionalitat espanyola tenen el deure de conèixer-lo i el dret d'usar-lo. Juntament amb això, disposa que les altres llengües espanyoles seran també oficials en les respectives comunitats autònomes, d'acord amb els seus estatuts.

El nostre Estatut d'Autonomia estableix el deure de la Generalitat de garantir l'ús tant del castellà com del valencià i el dret de la ciutadania a dirigir-se a l'Administració valenciana tant en valencià com en castellà i a rebre resposta en la mateixa llengua utilitzada.

L'article 6 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana assenyala que:

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-ne el coneixement.
4. Ningú podrà ser discriminat per raó de la seua llengua.
5. S'atorgarà especial protecció i respecte a la recuperació del valencià (...)

I, així mateix, l'article 9.2 disposa:

Tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial i en un termini raonable, i a gaudir de serveis públics de qualitat.

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 a rebre resposta en la mateixa llengua utilitzada.**

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

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

En els procediments tramitats per les administracions de les comunitats autònomes i de les entitats locals, l'ús de la llengua s'ha d'ajustar 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, com també 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:

- 1.- En aquelles actuacions administratives iniciades a instàncies de part i en les quals 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.
- 2.- D'igual manera, qualsevol que siga la llengua oficial emprada, en els expedients iniciats d'ofici, les comunicacions i altres actuacions s'hauran de fer en la indicada pels interessats.

Cal no oblidar que els ciutadans tenen dret a utilitzar qualsevol de les dos llengües cooficials en totes les situacions de comunicació que puguen produir-se en les relacions tant socials com oficials, sense que en cap cas puguen ser discriminats per raó de la seua elecció.

Per això, les actuacions adoptades per eixa administració han de ser compatibles amb el respecte als drets d'aquells ciutadans que tinguen com a llengua habitual el valencià i, per tant, cal adoptar totes les mesures que siguen necessàries per a evitar les desigualtats que puguen derivar-se de factors lingüístics.

Així mateix, de l'informe de l'Ajuntament remés a requeriment d'esta institució, tampoc es desprén que s'haja facilitat resposta directament a la persona promotora de la queixa, mitjançant el dictat de l'oportuna resolució administrativa per l'òrgan competent, sense que el trasllat directe de l'informe pugua suplir o substituir la resolució que necessàriament ha de dictar-se.

D'acord amb les normes que disciplinen el procediment administratiu, és la resolució dictada per l'òrgan competent la que posa fi al procediment, resolent totes i cadascuna de les qüestions plantejades de manera congruent i motivada, dins d'un termini raonable i amb expressió dels recursos que es poden interposar en contra.

Sobre això, cal recordar que l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix a les persones interessades el dret que les administracions públiques tracten els assumptes que els afecten en un termini raonable, en el marc del dret a una bona administració. Este dret a la bona administració apareix també plasmat en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

La bona administració constituïx un dels principis rectors de l'actuació administrativa i ha d'estar present de manera transversal en tots els àmbits i sectors d'activitat, sense que quede limitat a l'àmbit de les decisions reglades. Constituïx, a més, un dret dels ciutadans que ha de poder exercitar-se de manera real i efectiva, i, com a tal dret, pot i ha de ser reclamat dels poders públics competents i és mereixedor de protecció. També la bona administració suposa un correlatiu deure per a les administracions quan actuen a través dels seus representants i empleats públics, als quals cal exigir responsabilitat per la tramitació i el despatx dels assumptes la gestió dels quals tenen encomanada (articles 20 i 21 de la Llei 39/2015).

Després de la investigació que hem dut a terme, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. En concret:

- S'ha incomplert el deure legal d'iniciar, tramitar i resoldre dins de termini el procediment administratiu tendent a donar resposta a la sol·licitud i al recurs de reposició formulats per la persona promotora de la queixa (article 21 de la LPACAP).

Amb això, s'ha incomplert el deure de donar resposta completa, congruent, motivada, per l'òrgan competent i amb indicació dels recursos que siguen procedents, a les sol·licituds i reclamacions presentades pels ciutadans.

- S'ha incomplert el deure de bona administració (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea) sobre la base del qual els ciutadans tenen dret que els seus assumptes siguen tractats per les administracions dins d'un termini raonable.

- S'han vulnerat els drets lingüístics emparats en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i en la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A L'AJUNTAMENT DE TEULADA:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de tramitar i resoldre les reclamacions i els recursos formulats pels ciutadans, i de notificar als interessats les resolucions dictades en tota mena de procediments que afecten els seus drets i interessos legítims. Esta notificació haurà de contindre el text íntegre de la resolució, amb indicació de si posa fi o no a la via administrativa, l'expressió dels recursos que siguen procedents, si és el cas, en via administrativa i judicial, l'òrgan davant del qual hagueren de presentar-se i el termini per a interposar-los; i haurà de cursar-se en el termini de deu dies des que es va dictar i a través del mitjà de comunicació triat per l'interessat quan este no estiga obligat a comunicar-se per mitjans electrònics.
2. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de donar resposta de manera immediata i en els termes exposats en l'apartat anterior a la reclamació i al recurs de reposició formulats per la persona promotora de la queixa.
3. **RECOMANEM** que, en situacions com la present, done resposta a les peticions de la persona autora de la queixa en la llengua triada per esta en la sol·licitud i en l'escrit d'interposició del recurs de reposició, per a relacionar-se amb l'Administració pública.
4. **SUGGERIM** que adopte totes les mesures que siguen necessàries, incloses les electròniques, per a adaptar les seues actuacions, resolucions i notificacions al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

Àngel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana