

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2502797

Materia Derechos lingüísticos

Asunto Derechos lingüísticos. Solicitudes para la gestión municipal bilingüe. Falta de respuesta.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

La persona manifiesta que el Ayuntamiento de Picanya no da respuesta a varios escritos en los que solicita, entre otros aspectos, que la gestión municipal sea bilingüe y no sólo en valenciano.

Admitida la queja a trámite, requerimos al Ayuntamiento un informe sobre el cumplimiento de su obligación de dar respuesta a dichos escritos de forma suficientemente justificada en los términos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y resto de normas aplicables.

El Ayuntamiento se limita a adjuntarnos resolución de 31/07/2025 dirigida al Síndic de Greuges de la que desprende (en resumen) que la persona ha presentado varias quejas (02/12/2024, 10/12/2024, 18/12/2024, 20/01/2025 y 31/01/2025) en relación con las cuestiones siguientes:

- La inadecuada aplicación de la Ley 12/2018, de 24 de mayo, de publicidad institucional para el interés ciudadano y la concepción colectiva de las infraestructuras públicas, solicitando que todas las comunicaciones oficiales se emitan en valenciano y en castellano.
- La vulneración de sus derechos derivada del borrado de sus comentarios y bloqueo de su cuenta en las redes sociales, reivindicando su derecho a no ser discriminado ni censurado.
- La incorrecta aplicación de la certificación de calidad del servicio municipal ISO 9001.
- La ausencia de un protocolo claro de comunicación para que la ciudadanía sepa quiénes son los responsables y cuáles son los pasos que seguir en situaciones de emergencia como la DANA.
- La discriminación derivada de la exclusiva señalización en valenciano de determinados espacios públicos, estimando que ello discrimina a los ciudadanos que no tienen como lengua habitual el valenciano. Solicita que se revise y se incluya el castellano en todos los casos.

El Ayuntamiento afirma que no ha vulnerado los derechos de la persona pues Picanya es un municipio de predominio lingüístico valenciano en el que la normativa sobre publicidad institucional dispone el uso preferente del valenciano. En cuanto a la renovación de certificaciones de calidad, no existe obligación legal para ello. Por otro lado, la persona no aporta información sobre las acusaciones de borrado de comentarios y bloqueo de cuentas en redes sociales, por lo que no puede pronunciarse sobre una vulneración de derechos. En cuanto a la organización municipal, está fijada en las normas de régimen local y si la persona desea conocer la identidad de quienes

tramitan procedimientos en los que es interesada, podrá ejercer su derecho como tal o consultar al personal del registro municipal.

Ahora bien, el Ayuntamiento de Picanya sí estima necesario actuar respecto a la señalización de tráfico sólo diseñada en valenciano, pues conforme al Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (artículo 56): «Las indicaciones escritas que se incluyan o acompañen a los paneles de señalización de las vías públicas, e inscripciones, figurarán en idioma castellano y, además, en la lengua oficial de la Comunidad autónoma (...)». Por tanto, aquellos textos que acompañen las señales de tráfico deberían de estar en ambas lenguas. Afirma: «(...) ante la renovación de parte de las señales de tráfico a causa de la DANA, se tendrá en cuenta para el futuro que aquellas que cuenten con alguna leyenda que esté en valenciano esté también en castellano».

En cuanto a la falta de respuesta a la persona, el Ayuntamiento recuerda que el municipio ha estado afectado por la catástrofe derivada de la DANA del pasado 29/10/2024 y que ello ha implicado la pérdida de vidas humanas y la afección de la mayor parte de las instalaciones y servicios públicos básicos. En esta situación, ha tenido que priorizar los aspectos urgentes y esenciales para la vida y seguridad de las personas. Aun así, durante su actuación ha informado a la población, en la mayoría de los casos, en ambos idiomas. Incluso, en algunos casos, solo en castellano. Se remite a los efectos del silencio administrativo de los artículos 21 y 24 de la citada Ley 39/2015.

Trasladamos dicha resolución a la persona titular de la queja, solicitándole que nos confirmase si había recibido o no respuesta municipal a sus escritos. Sus alegaciones exponen, en esencia:

- El Ayuntamiento de Picanya interpreta de manera abusiva el término "preferente" de la Ley 12/2018 como exclusivo por ser de predominio lingüístico valenciano. La actuación municipal es, en la práctica, excluyente y genera una clara desventaja y una sensación de desamparo en aquellos ciudadanos cuya lengua habitual es el castellano, en contra del principio de no discriminación.
- La persona sigue exponiendo que el Ayuntamiento admite su obligación de que las indicaciones escritas de las señales de tráfico figuren en castellano y, además, en la lengua cooficial y que la promesa de que lo tendrá en cuenta en la futura renovación de señales es inadmisibles, pues cumplir la ley es una obligación que requiere una corrección inmediata. No está pidiendo un gasto nuevo, sino que el que ya se está ejecutando se haga conforme a la ley vigente.
- Sobre la referencia a la DANA como causa de fuerza mayor, lamenta la terrible tragedia sufrida por el municipio en octubre de 2024. Comprende que su gestión justificara la demora en dar respuesta a sus escritos. Sin embargo, el informe se emite en agosto de 2025, diez meses después.

Solicita al Síndic:

1. Una resolución vinculante y no una mera recomendación en la que constate la ilegalidad admitida por el Ayuntamiento de Picanya en lo referente a la señalización de tráfico y que la promesa de "tener en cuenta para el futuro" se transforme en un compromiso firme y fechado

y emita una resolución instando al Ayuntamiento a cumplir de forma inmediata con el artículo 56 del RDL 6/2015, exigiendo un calendario concreto y vinculante para la sustitución o corrección de todas las señales de tráfico que no cumplan con la normativa bilingüe.

2. Una reprobación formal respecto a la interpretación excluyente que el Ayuntamiento hace de la normativa sobre publicidad institucional, recordándole su obligación de gobernar para todos los ciudadanos sin discriminación por razón de lengua, tal y como exige el Estatuto de Autonomía. En tal sentido, que adopte las medidas necesarias para garantizar que todas las comunicaciones y avisos importantes para la ciudadanía se realicen en las dos lenguas cooficiales, en respeto a la pluralidad de sus ciudadanos y en cumplimiento del espíritu de la Constitución y el Estatuto de Autonomía.

2 Conclusiones de la investigación

Tras ella, estimamos que el Ayuntamiento de Picanya ha vulnerado los siguientes derechos de la persona titular de la queja:

- El derecho a una buena administración del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual «Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable». El mismo (citado en el artículo 9 de nuestro Estatuto de autonomía) incluye el derecho a recibir en plazo, respuesta expresa, comprensible, ajustada a lo solicitado, justificada y con indicación de cómo recurrirla. En esta línea, el artículo 138.1.j) de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana dispone: «Todos los ciudadanos y ciudadanas, en su relación con las corporaciones locales, tendrán derecho a: Obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales».
- El derecho a ser tratada con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos (artículo 13 e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Así, el Ayuntamiento no justifica haber dado respuesta a la persona (como le era solicitado en nuestra Resolución de Inicio), limitándose a emitir una resolución dirigida al Síndic; no a aquella, que de forma reiterada reclamaba tal respuesta. La persona tampoco se manifiesta al respecto (como asimismo le solicitábamos), remitiéndose en sus alegaciones a dicha resolución municipal.

El objetivo de esta queja ha sido el cumplimiento por parte del Ayuntamiento de su obligación de darle respuesta. Le recomendaremos que la cumpla (artículo 21 y siguientes de la citada Ley 39/2015 y 138.1.j de la referida Ley 8/2020). No resulta legítimo que se ampare en el silencio administrativo para no cumplirla (Sentencia del Tribunal Supremo 1421/2020 de 28/05/2020):

La (...) práctica, no por extendida menos aberrante, es la de que el silencio administrativo sería como una opción administrativa legítima, que podría contestar o no según le plazca o le convenga. (...) el deber jurídico de resolver las solicitudes, reclamaciones o recursos no es una invitación de la ley a la cortesía de los órganos administrativos, sino un estricto y riguroso deber legal que obliga a todos los poderes públicos, por exigencia constitucional

(arts. 9.1; 9.3; 103.1 y 106 CE), cuya inobservancia arrastra también el quebrantamiento del principio de buena administración, que no sólo juega en el terreno de los actos discrecionales ni en el de la transparencia, sino que, como presupuesto basal, exige que la Administración cumpla sus deberes y mandatos legales estrictos y no se ampare en su infracción (...) para causar un innecesario perjuicio al interesado.

Dado que el Ayuntamiento ha analizado con detalle sus solicitudes para emitir su resolución al Síndic, tiene al alcance el inmediato cumplimiento de su obligación de resolver. Para ello estimamos que debe tener presentes las siguientes reflexiones:

Conforme a la Ley 12/2018, de 24 de mayo, de la Generalitat, de publicidad institucional para el interés ciudadano y la concepción colectiva de las infraestructuras públicas (artículos 2 y 4 y 8):

- La publicidad institucional promovida por las administraciones públicas tiene entre sus fines «Anunciar medidas en caso de situaciones de emergencia o catástrofe, así como las acciones a llevar a cabo por las personas afectadas para su protección» (artículo 2.1, apartado f).
- Entre sus principios informadores (que deben servir como criterio inspirador de la normativa) se recoge la finalidad de «dar a conocer los derechos y servicios a la ciudadanía, además de responsabilidades cívicas y obligaciones legales de la ciudadanía o alertas por emergencias, cumpliendo con el deber de información pública» (artículo 4.1).
- En cuanto a la lengua, dispone (artículo 8.1): «Los textos de la publicidad institucional utilizarán preferentemente el valenciano, de acuerdo con los principios de la normativa sobre el uso y enseñanza del valenciano y el Estatuto de autonomía de la Comunitat Valenciana, excepto en los ámbitos de predominio lingüístico castellano, en los que se hará preferentemente en castellano».

Ello nos lleva a recomendar al Ayuntamiento que, aun siendo legítima su actuación preferente (no exclusiva) en valenciano, mantenga su línea de comunicación con su población también en castellano, no sólo para situaciones excepcionales de alerta por emergencia como la DANA (en las que una comunicación rápida y eficaz es vital; para lo cual es imprescindible su inmediata comprensión) sino en relación con situaciones ordinarias (para «dar a conocer los derechos y servicios a la ciudadanía, además de responsabilidades cívicas y obligaciones legales (...)») y con las carreteras, caminos, infraestructuras, dependencias y servicios de interés público que dependen del Ayuntamiento.

Cuando la persona reclama un protocolo claro de comunicación y notificación para que la ciudadanía sepa quiénes son los responsables y cuáles son los pasos para seguir en situaciones de emergencia, como la DANA, resulta insuficiente que el Ayuntamiento se remita a la competencia orgánica prevista en las leyes y a los derechos de las personas interesadas. La Administración debe dar una respuesta eficaz, no sólo a la persona titular de la queja, sino a cualquiera que pueda requerir tal información. Para ello puede tener presente la normativa de transparencia (Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y Ley 1/2022, de 13 de abril, de la Generalitat, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana) y asimismo, la información contenida en su web respecto a sus [Planes de prevención - Ajuntament de Picanya](#), de manera que esté fácilmente accesible para toda su población.

Respecto al alcance de las solicitudes de la persona al Síndic, debemos informarle que, en las

quejas, nuestra misión se despliega mediante recomendaciones, recordatorios, sugerencias en los términos del artículo 33.2 de la [Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana](#) por lo que, si desea actos con fuerza ejecutiva, deberá utilizar otros ámbitos. Para ello hemos recomendado al Ayuntamiento que ponga a su disposición una respuesta suficientemente justificada y que pueda recurrir ante la propia Administración o ante la Justicia si no está conforme con ella, en ejercicio de su derecho de defensa.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE PICANYA:

1. **RECORDAMOS** su obligación de resolver conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. **RECOMENDAMOS** que cumpla con su obligación de dar respuesta a los escritos de la persona de manera suficientemente justificada y con información acerca de cómo recurrirla en garantía de su derecho de defensa, teniendo presentes las reflexiones contenidas en el presente acto incluidas, por un lado, el mantenimiento de una línea de comunicación con su población también en castellano en ejecución de la Ley 12/2018, de 24 de mayo, de la Generalitat, de publicidad institucional para el interés ciudadano y la concepción colectiva de las infraestructuras públicas y, por otro lado, facilitando de manera fácilmente accesible a las personas información relativa a la identificación de los responsables y los pasos para seguir en situaciones de emergencia.
3. **RECOMENDAMOS**, en cuanto a las vías, infraestructuras, dependencias, señalizaciones y servicios de interés público que dependan del Ayuntamiento, que adopte las medidas necesarias para que sean identificadas y rotuladas en castellano y valenciano

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana