

"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

Queixa 2503721
Matèria Drets lingüístics
Assumpte València. Falta de resposta a una queixa. Alcoi.

RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

El 29/09/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2503721, en què es manifestava que l'Administració podria haver vulnerat els drets de la persona titular.

En l'escrit s'expressava la queixa perquè en un acte, celebrat en abril de 2025 (Entrada de Moros i Cristians) en l'Ajuntament d'Alcoi, no va poder comunicar-se en valencià degudament amb les persones que controlaven l'entrada i eixida de l'edifici consistorial durant l'esmentat acte. Com que considerava que s'havien violentat els seus drets fonamentals, es va dirigir formalment a través d'un escrit de queixa a l'Ajuntament el 13/05/2025 i, en no rebre resposta, va insistir el 15/07/2025, amb el mateix resultat.

Davant d'estos fets, sol·licitarem un informe a l'Ajuntament d'Alcoi sobre este assumpte i en la seua resposta se'ns comunicava el següent:

En relació amb la queixa presentada per la Sra. (...), relativa a la manca d'atenció en valencià per part del personal de control d'accés a la Casa Consistorial durant l'acte de l'Entrada de Moros i Cristians d'abril de 2025, es fa constar el següent:

L'Ajuntament d'Alcoi ha remés un escrit formal de disculpa a la Sra. (...), en què s'expressa el lament pels fets ocorreguts i es reconeix la necessitat de reforçar els mecanismes interns i externs per garantir l'atenció en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

Prèviament a l'enviament d'aquest escrit, es va intentar contactar telefònicament en dues ocasions amb la persona afectada per oferir-li explicacions directes i una disculpa personal, sense que fóra possible establir comunicació efectiva.

De manera paral·lela a la resposta formal, s'ha iniciat un procés intern de revisió i millora dels procediments que afecten el tracte amb el públic en actes municipals, especialment aquells gestionats per empreses externes.

En concret, s'està treballant en:

- Un protocol específic d'atenció lingüística per a esdeveniments i serveis d'atenció ciutadana, amb instruccions clares per al personal implicat.
- La incorporació de clàusules de competència lingüística i de compliment obligatori en els plecs de condicions de noves contractacions externes.
- L'establiment d'un mecanisme de supervisió i registre d'incidències que permeta detectar i corregir possibles incompliments en temps real.

Aquesta Administració reitera el seu compromís amb el dret de la ciutadania a ser atesa en la llengua oficial que trie, així com amb la millora contínua de la qualitat dels serveis

públics. Les actuacions descrites tenen com a objectiu evitar la repetició d'incidències similars i garantir un tracte respectuós i adequat en tots els àmbits municipals.

L'Ajuntament d'Alcoi també ens va remetre còpia de la carta que havia enviat a la persona promotora d'esta queixa.

Vam donar trasllat de l'informe rebut a la interessada i no hem rebut cap al·legació.

L'Ajuntament d'Alcoi ha col·laborat amb esta institució i estimem que hi ha un compromís clar d'esta Administració d'evitar situacions com la descrita en esta queixa.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana