



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
11/02/2019
EIXIDA NÚM. 03925

Ayuntamiento de Valencia
Excmo. Sr. Alcalde-Presidente
Pl. de l'Ajuntament, 1
València - 46002 (València)

=====
Ref. queja núm. 1810624
=====

Asunto: Falta de respuesta a los escritos presentados ante el Ayuntamiento de Valencia.

(Su ref.: E-00911-2018-000901-00)

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos da traslado del informe emitido en relación con la queja formulada por D. (...).

El autor de la queja en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

(...) Que el pasado día 7 de Septiembre del año en curso presenté ante el Ayuntamiento de Valencia cuatro instancias relativas a la discriminación del castellano que ese Ayuntamiento realiza en la nomenclatura de las calles de la ciudad, en la página web de dicho Ayuntamiento, en los carteles informativos instalados en los complejos deportivos municipales y en el propio edificio del Ayuntamiento de Valencia.

Las referidas quejas fueron tramitadas con números de expedientes 001102018076358, 59, 60 y 61.

Pese al tiempo transcurrido tan solo la terminada en 61 ha sido contestada de la siguiente forma:

Haciendo referencia al acuerdo nº70 de la Comisión de Gobierno celebrada el día 12 de febrero de 1993 tal como se ve en documento adjunto.

Entendiendo que dicho acuerdo vulnera la Constitución Española y el Estatuto de la Comunidad Valenciana por discriminación del castellano (...).

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 11/02/2019	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Al objeto de contrastar las alegaciones formuladas se solicitó a la Administración Local información suficiente sobre la realidad de las mismas y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto.

Con fecha 07/01/2019 tiene entrada en el registro de esta Institución informe y documentación al respecto remitida por el Excmo. Ayuntamiento de Valencia, que damos por reproducida en virtud del principio de economía procesal.

Dimos traslado de lo actuado al promotor de la queja al objeto de que si lo consideraba oportuno presentara cuanto estimara en defensa de sus intereses, formulando escrito de alegaciones en fecha 13/01/2019.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

En este sentido, aunque unidas entre sí, consideramos que son cuatro las cuestiones a estudiar:

Primera: Falta de respuesta a los escritos presentados ante el Ayuntamiento de Valencia.

Segunda: Lengua elegida por el ciudadano en los procedimientos administrativos.

Tercera: Uso exclusivo de una lengua cooficial en las páginas web, redes sociales, etc. de la Corporación Local.

Cuarta: Roturación y cartelería pública en las vías públicas, uso exclusivo de una lengua cooficial.

Primera. Falta de respuesta a los escritos presentados ante el Ayuntamiento de Valencia.

De la documentación obrante en el expediente se desprende que se ha procedido a dar contestación al ciudadano de los escritos por él formulados ante la Entidad Local. A este respecto, consideramos que la mera discrepancia o desacuerdo que pudiese tener el interesado con los criterios adoptados por la administración no pueden motivar por sí mismos continuar con la intervención de esta Institución, todo ello por exceder de nuestro ámbito competencial.

No obstante lo anterior, sobre la cuestión reseñada, formulamos los siguientes argumentos que servirán de base para la primera sugerencia:

La Administración tiene la obligación legal imperativa de dictar resolución expresa y notificarla a los interesados en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, art. 21 .1 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

A mayor abundamiento traeremos a colación la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, Derecho Fundamental reconocido en el

art. 29 de la Constitución española, que sanciona que cualquier petición en asuntos o materias comprendidas en el ámbito competencial del destinatario, dan lugar al nacimiento de la obligación de la autoridad u órgano competente de contestar y notificar la contestación en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de su presentación.

Es claro, por tanto, que a la Administración Local le compete la obligación legal de contestar expresamente a los escritos formulados por el interesado.

La resolución expresa que se dicte ha de ser motivada, y la motivación no es más que la exteriorización o expresión de las razones que han llevado a la Administración a adoptar una determinada decisión. Por tanto, no consiste en una mera declaración de conocimiento y menos aún en una manifestación de voluntad que sería una proposición apodíctica, sino que ésta ha de ser la conclusión de la argumentación justificativa de la decisión, para que el interesado y los órganos judiciales puedan conocer el fundamento, la *ratio decidendi* que ha llevado a la Administración a adoptar una determinada decisión [Sentencia del Tribunal Constitucional, 77/2000, de 27 de marzo, (Recurso de Amparo núm. 3791/95)].

Es así que la motivación pasa de ser un mero requisito formal a convertirse en una garantía de primer orden del ciudadano, un medio técnico de control de la causa del acto. Por ello, se trata de un requisito de fondo. La motivación no se cumple con cualquier fórmula convencional, ésta ha de ser suficiente, esto es, ha de dar razón plena del proceso lógico y jurídico que ha determinado la decisión.

El órgano que dicte la resolución o el acto administrativo tiene la obligación legal de notificarlo a los interesados cuyos derechos e intereses sean afectados, y en el caso que nos ocupa y como se desprende de las instancias formuladas por el interesado, se señala un domicilio a efectos de notificaciones, es decir, el lugar físico en que desea que se practique la notificación; por lo tanto es donde se debe realizar la misma.

En cuanto a la notificación, llamar la atención sobre el hecho de que cualesquiera actos dictados por la Administración Pública han de someterse a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia. En este sentido, el artículo 40. 2 de la citada Ley 39/2015, dispone que:

2. Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si es o no definitivo en la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

En relación a las tres últimas cuestiones, los argumentos que a continuación le exponemos son el fundamento de las sugerencias segunda, tercera y cuarta, y se basan en el contenido de diferentes resoluciones realizadas para casos similares o idénticos por este Síndic de Greuges, y dirigidos tanto a la Administración Autonómica como Local.

Segunda: Lengua elegida por el ciudadano en los procedimientos administrativos.

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, en su artículo 6 señala:

1. La lengua propia de la Comunitat Valenciana es el valenciano.
2. El idioma valenciano es el oficial en la Comunitat Valenciana, al igual que lo es el castellano, que es el idioma oficial del Estado. Todos tienen derecho a conocerlos y a usarlos y a recibir la enseñanza del, y en, idioma valenciano.
3. La Generalitat garantizará el uso normal y oficial de las dos lenguas, y adoptará las medidas necesarias para asegurar su conocimiento (...)

Asimismo, el artículo 9 establece

(...) Asimismo, los ciudadanos valencianos tendrán derecho a dirigirse a la Administración de la Comunitat Valenciana en cualquiera de sus dos lenguas oficiales y a recibir respuesta en la misma lengua utilizada.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en lo relativo a los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas se refiere en su artículo 13 c) al derecho:

A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

Este derecho es desarrollado en su artículo 15 *Lengua de los procedimientos* que, en relación a los procedimientos tramitados ante las Comunidades Autónomas y Entidades Locales, señala:

En los procedimientos tramitados por las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, el uso de la lengua se ajustará a lo previsto en la legislación autonómica correspondiente.

Del anterior precepto se desprende que el legislador nacional remite al legislador valenciano las cuestiones relativas al uso de la lengua en los procedimientos administrativos que se instruyan en las administraciones autonómicas así como en las corporaciones locales. A este respecto, la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de uso y enseñanza del valenciano establece en su artículo 11

1. En aquellas actuaciones administrativas iniciadas a instancia de parte y en las que habiendo otros interesados así lo manifestaran, la Administración actuante, deberá comunicarles cuanto a ellos les afecte en la lengua oficial que escojan, cualquiera que fuese la lengua oficial en que se hubiere iniciado.
2. De igual manera, cualquiera que sea la lengua oficial empleada, en los expedientes iniciados de oficio, las comunicaciones y demás actuaciones se harán en la indicada por los interesados.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 11/02/2019

Página: 4

Por todo ello es claro que la voluntad manifestada de forma expresa por los/as interesados/as debe ser tenida en cuenta como la lengua preferencial.

Tercera: Uso exclusivo de una lengua cooficial en las páginas web, redes sociales, etc. de la Corporación Local.

En los últimos años, las Administraciones Públicas han incrementado su presencia en las redes sociales. En este sentido, junto a sus Páginas Web oficiales, las administraciones gestionan cuentas de Facebook, Twitter (estas dos las más utilizadas) y otras redes sociales.

Las redes sociales se han convertido en uno de los medios de comunicación más rápidos y sencillos, así como en un instrumento fundamental de participación ciudadana.

No estamos ante la gestión de una cuenta particular, sino de cuentas de carácter institucional toda vez que las mismas son gestionadas por Administraciones Públicas en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas. En la presente queja estamos en presencia de canales de emisión de información institucional gestionados por el Ayuntamiento.

A este respecto, la referida Ley 39/2015 establece en su artículo 12.1 relativo a la *Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados* lo siguiente:

Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados puedan relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

De acuerdo con lo anterior, las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los/as ciudadanos/as, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada.

Por otro lado, la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley 39/2015, relativa al régimen transitorio de los archivos, registros y punto de acceso general establece

Mientras no entren en vigor las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, las Administraciones Públicas mantendrán los mismos canales, medios o sistemas electrónicos vigentes relativos a dichas materias, que permitan garantizar el derecho de las personas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones.

Por lo tanto, consideramos que las Administraciones Públicas no quedan exentas de sus obligaciones a la hora de utilizar un perfil en una red social, sino que cuentan con otras obligaciones adicionales.

Esta institución es consciente del esfuerzo económico que comporta configurar páginas web oficiales, gestionar las redes sociales, emitir impresos, folletos y publicidad institucional en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana.

No obstante lo anterior, el Síndic de Greuges, Alto Comisionado de los derechos fundamentales de los valencianos recogidos en la Constitución española y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, no puede dejar de hacer una reflexión sobre el adecuado respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos y sobre la cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana.

Tenemos que tomar como punto de partida el mandato establecido en el artículo 3º de nuestra Constitución, que dispone que el castellano es la lengua oficial del Estado y, a su vez, señala que el resto de lenguas españolas serán también oficiales en las comunidades autónomas respectivas, de conformidad con los respectivos estatutos.

Así, nuestra norma fundamental resalta la riqueza de las diferentes modalidades lingüísticas de España, como patrimonio cultural que tendrá que ser objeto de especial protección y respeto.

En conexión con lo que dispone la Constitución española, el artículo 6.3 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana encomienda a la Generalitat Valenciana garantizar el uso normal y oficial tanto del castellano como del valenciano y, de este modo, se instaura un régimen de bilingüismo que impone a los poderes públicos del territorio autonómico o local la obligación de conocer y utilizar las dos lenguas oficiales, sin que pueda prevalecer la una sobre la otra.

La Ley valenciana 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, dictada como despliegue de lo dispuesto en el Estatuto de Autonomía, establece, en el artículo 2º, que el valenciano es la lengua propia de la Generalitat Valenciana y de la Administración Pública, como también de la local y de todas las corporaciones e instituciones públicas que dependen de ella.

En este sentido, no hay duda sobre la manifiesta obligación de las Administraciones públicas, tanto autonómicas como locales, de adecuar, desde un punto de vista lingüístico, las vías o los medios de comunicación con los administrados, y facilitar las relaciones mutuas a través de la implantación efectiva y real de un régimen de cooficialidad de ambas lenguas, tal como establecen tanto la Constitución Española, el Estatuto de Autonomía y la Ley 4/1983, de Uso y Enseñanza del Valenciano; y obviamente esta obligación tiene que extenderse a las nuevas realidades tecnológicas.

Esta cooficialidad tiene que ser patente en todas las manifestaciones de la Administración pública y tiene que desterrar cualquier forma de discriminación lingüística.

Cuarta: Roturación y cartelera pública en las vías públicas, uso exclusivo de una lengua oficial.

Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, en su Preámbulo, efectivamente, señala la necesidad de recuperar el uso social y oficial del valenciano.

La citada Ley significó, de una parte, el compromiso de la Generalitat de defender el patrimonio cultural de nuestra Comunidad Autónoma y, especialmente, la recuperación del valenciano, definido como “lengua histórica y propia de nuestro pueblo”, y de otra, superar la relación de desigualdad existente entre las dos lenguas oficiales, el valenciano y el castellano.

La cooficialidad lingüística instaurada por la Constitución española, que reconoce como lengua oficial de una determinada Comunidad Autónoma no solamente el castellano sino también el propio de dicha Comunidad, modificó notablemente el uso, tanto privado como oficial, de las diversas lenguas en el territorio del Estado español; es por eso que las Comunidades Autónomas con idioma cooficial propio han legislado en la materia mediante leyes denominadas de normalización lingüística, a fin de fomentar el uso de la lengua cooficial (especialmente en aquellos ámbitos oficiales: Administración Pública, educación, medios de comunicación, etc.), con el objetivo de que alcance cotas similares a aquellas que corresponden al castellano como idioma oficial en todo el territorio del Estado.

Esta necesidad de potenciar la presencia lingüística del valenciano y, especialmente, en la vida oficial y social de los valencianos, determina que el Gobierno valenciano se encuentre autorizado para diseñar políticas directamente encaminadas a fomentar el uso del valenciano. De ahí la puesta en práctica de políticas normalizadoras, calificables como el normal desarrollo de las previsiones contenidas en la Constitución Española, que considera la riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España como un patrimonio cultural objeto de especial protección, y en el Estatuto de Autonomía y en la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano; por lo que no hay duda de que la Administración Pública valenciana está obligada a garantizar la normalización lingüística.

En particular, este derecho a la no-discriminación por motivos lingüísticos aparece expresamente consagrado en el párrafo tercero del artículo 6 de nuestro Estatuto de Autonomía, “nadie podrá ser discriminado por razón de su lengua”.

En efecto, el diseño de políticas de normalización lingüística, autorizadas y plenamente legales con la normativa vigente, dada la necesidad existente de recuperar el patrimonio lingüístico de los valencianos de la situación de desigualdad en la que se encuentra inmerso ante el castellano, encuentra como límite lógico los derechos reconocidos constitucional, estatutaria y legalmente a los ciudadanos de esta Comunidad, también a aquellos ciudadanos cuya lengua habitual es el castellano.

En definitiva, la normalización lingüística no puede conseguirse, ni ha de hacerse, sobre la base de la infracción de las disposiciones vigentes.

Es por eso que la Administración Pública, ya sea autonómica o local, a la hora de elaborar concretas políticas de normalización lingüística, ha de encontrar el punto justo de equilibrio entre las necesidades de fomentar y potenciar el uso oficial y social del valenciano y devolverlo a una situación de igualdad con el castellano, y los derechos lingüísticos reconocidos a todos los valencianos, sea cual sea su realidad idiomática.

La normativa vigente sobre el uso del valenciano, contenida en la Constitución española, el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana y la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, es clara y terminante, y no admite interpretación alguna.

Por eso la Administración Pública valenciana, tanto autonómica como local, está obligada a garantizar la normalización lingüística y otorgar especial respeto y protección al valenciano y a extender su uso a todos los ámbitos sociales a fin de superar la todavía desigualdad respecto al castellano de manera que, en ningún caso, pueda prevalecer una lengua sobre la otra; y esta obligación se extiende también a la rotulación viaria de Valencia.

Con fundamento en las anteriores consideraciones y, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 29. 1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, **SUGERIMOS al AYUNTAMIENTO DE VALENCIA:**

- Primero: Que en caso similares se proceda a extremar las medidas a los efectos de que en legal forma se dicte resolución expresa, motivada y congruente con las peticiones de los/as interesados/as, así como a su notificación en la forma legalmente prevista, expresándose no sólo los recursos administrativos plausibles, sino también los judiciales, con indicación en ambos casos del plazo y órgano para su interposición.
- Segundo: Que garantice *“el derecho de los/as ciudadanos/as a dirigirse a la Administración de la Comunidad Valenciana en cualquiera de sus dos lenguas oficiales y a recibir respuesta en la misma lengua utilizada”*, en aplicación del artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana y de conformidad con los principios de antiformalismo, sencillez y eficacia que debe presidir todas las actuaciones administrativas.
- Tercero: Que adopte todas las medidas que sean necesarias, incluidas las presupuestarias y tecnológicas, para adaptar sus redes sociales al régimen de cooficialidad lingüística vigente de la Comunidad Valenciana.
- Cuarto: Que en los trabajos de rotulación informativa viaria observe la cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana.

De conformidad con lo previsto en el art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifiesta la aceptación de las sugerencias que se realizan, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana