



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
09/12/2019
EIXIDA NÚM. 29941

Ayuntamiento de Jávea
Sr. alcalde-presidente
Pl. de l'Església, 4
Jávea - 03730 (Alicante)

=====
Ref. queja núm. 1903353
=====

Asunto: Falta de respuesta. Sede electrónica contestaciones exclusivamente en valenciano.

(Su ref.: número de expediente: /2019).

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:

(...) Las respuestas en la sede electrónica de los recibos de entrega e instancias del Ayuntamiento de Jávea son en valenciano cuando se elige como idioma el castellano en la propia sede electrónica y tras varios intentos infructíferos por teléfono para que se arregle esta situación nadie arregla nada comentando que la los han solicitado varias veces al gestor de página web y lleva muchos meses con esta avería. Como consta en la propia página web del Ayuntamiento es el propio Ayuntamiento el propietario del sitio web, por tanto es el propio Ayuntamiento responsable del buen funcionamiento de la misma (...)

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 11/11/2019 tiene entrada en el registro de esta Institución informe y documentación al respecto remitida por el Ayuntamiento de Jávea, cuyo contenido es el siguiente:

(...) Que este Ayuntamiento para dar cumplimiento a la normativa en materia de Administración Electrónica. Tiene diferentes aplicaciones informáticas integradas en una plataforma de Administración Electrónica.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 09/12/2019	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		

Una de estas herramientas es la sede electrónica.
<https://xabia.sedelectronica.es/>

Dicha plataforma es la denominada comercialmente “Espublico Gestiona”, cuyo propietario único del software es la empresa (...).

La sede electrónica del Ayuntamiento tiene habilitados los dos idiomas, el castellano y el valenciano. El ciudadano puede elegir entre uno u otro, de tal manera que puede realizar toda la tramitación, ver la información y rellenar los formularios en el idioma que haya seleccionado.

Si bien, una vez efectuado todo el trámite. El recibo del registro y el texto de la solicitud aparecen en valenciano.

Dado que el Ayuntamiento no tiene posibilidad de corregir este error. Se requiere a Espublico Gestiona para que modifiquen esta incidencia en varias ocasiones. (Se adjuntan al expediente los tickets donde constan dichas peticiones).

Estando actualmente esperando que por parte de “Gestiona Espublico” se resuelva, cuanto antes, este error (...)

De lo actuado dimos traslado al promotor de la queja al objeto de que si lo consideraba oportuno presentara cuanto estimara en defensa de sus intereses, formulando en fecha 14/11/2019 escrito de alegaciones, solicitando la inmediata traducción de todos los elementos en los que es interesado o actúa como representante y el cierre de la sede electrónica hasta que no se recupere la normalidad y se restaure, según derecho, la emisión de los certificados vía electrónica en la lengua elegida, en su caso el castellano.

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

Desde un punto normativo, el punto de partida del estudio de la queja lo constituye el artículo 3 de la Constitución española de 1978 que establece lo siguiente:

- 1.- El castellano es la lengua oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla.
- 2.- Las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos.

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

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 09/12/2019	Página: 2

(...) 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, que en lo relativo a los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas 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.

Analizada la normativa, consideramos que la cuestión a determinar en la presente queja es si los/as ciudadanos/as valencianos/as que se dirigen a la administración están obligados/as a manifestar de forma expresa en que lengua desean obtener respuesta de la administración o, por el contrario, la elección se hace por la mera utilización de la misma al dirigirse a la administración.

Sobre esta cuestión, si bien es cierto que la ley 4/1983 utiliza la expresión “en la lengua oficial **que escojan**, cualquiera que fuese la lengua oficial en que se hubiere iniciado”, no lo es menos que el Estatuto de Autonomía se refiere a un “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”.

Los Estatutos de Autonomía de las Comunidades Autónomas son definidos por la Constitución en su artículo 147.1:

Dentro de los términos de la presente Constitución, los Estatutos serán la norma institucional básica de cada Comunidad Autónoma y el Estado los reconocerá y amparará como parte integrante de su ordenamiento jurídico.

A la vista de lo anterior, entendemos que el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, en cuanto “norma institucional básica” de nuestro ordenamientos territorial, se impone sobre el resto de las normas que de éstos forman parte, tanto en los aspectos formales y organizativos, como sustanciales. Las leyes y demás normas y actos autonómicos deben, pues, respetar el Estatuto de Autonomía, que fija las grandes líneas estructurales del ordenamiento jurídico de nuestra Comunidad Autónoma.

Consideramos que de la lectura del anterior precepto se desprende que no es necesario que los ciudadanos/as de nuestra Comunidad deban señalar de forma expresa en que lengua oficial desean recibir la respuesta o contestación de la administración; entendemos que la elección se hace por la mera utilización de la misma al dirigirse a la administración.

Cuestión distinta es que el ciudadano/a que se dirige a la administración pública en una lengua oficial (valenciano o castellano) manifieste, de forma expresa, la elección de una lengua oficial distinta para recibir la respuesta o contestación. En este caso, la voluntad manifestada de forma expresa por los/as interesados/as debe ser tenida en cuenta como la lengua preferencial, independientemente de la que haya utilizado.

En definitiva, el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, así como la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano encargan, efectivamente, a las Administraciones Públicas Valencianas, garantizar el uso normal del valenciano en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, ello no es óbice para que con un criterio de generosidad, y de conformidad con el mandato estatutario, coexistan en nuestra Comunidad ambas lenguas (valenciano y castellano) y que la lengua no sea utilizada como arma arrojadiza entre los/as valencianos/as.

Por otro lado, en los últimos años nuestro ordenamiento jurídico administrativo ha realizado un gran esfuerzo para que a los ciudadanos/as se les simplifique y facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Efectivamente, la vigente Ley de Procedimiento Administrativo, al igual que su antecesora, realiza una apuesta decidida por el principio de antiformalismo en el actuar administrativo. Se trata de buscar una Administración en la que prime la eficacia sobre el formalismo. Consideramos que, a pesar de la presunción formal de que todos/as deben conocer la normativa vigente, la realidad es que, en muchas ocasiones, los/as ciudadanos/as son legos en derecho administrativo y no tienen por qué conocer todos los formalismos de la Administración Pública.

El/la ciudadano/a acude a la administración pública solicitando una actuación administrativa determinada o resolución, y el éxito de su pretensión requerirá la eliminación de toda barrera burocrática y administrativa; por este motivo la normativa vigente trata de facilitar su derecho a relacionarse y comunicarse con los órganos administrativos de forma sencilla y eficaz, permitiendo desde la norma institucional básica la libre utilización de las lenguas oficiales.

Todas estas consideraciones no impiden que la administración pública, en el ejercicio de sus competencias, adopte las medidas de fomento e impulso del valenciano en los distintos ámbitos de actuación administrativa que estime oportunas, garantizando siempre los derechos individuales de las personas.

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, y en este caso el ciudadano se ha dirigido en castellano a la Corporación Local y por tanto ya ha elegido la lengua oficial en la que quiere relacionarse con la Administración.

Por último y a mayor abundamiento, traeremos a colación la Sentencia del Tribunal Constitucional, 31/2010, de 26 de junio, dictada en relación con la constitucionalidad / inconstitucionalidad de diversos preceptos de la Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma del Estatuto de Autonomía de Cataluña, y en concreto referente a la interpretación de su art 50.5, FJ 3º, que excluye cualquier interpretación del citado artículo que imponga a quienes prefieran que su lengua de comunicación con las Administraciones sea el castellano hayan de pedirlo expresamente.

Y así declara que es conforme a la Constitución que los poderes públicos en comunidad autónoma con lengua cooficial puedan utilizar ambas (como la nuestra, y en el caso que nos ocupa de que puedan utilizar la lengua valenciana con normalidad, sin perjuicio de poder utilizar también con normalidad el castellano) en sus comunicaciones con los ciudadanos:

“siempre que se arbitren los mecanismos pertinentes para que el derecho de los ciudadanos a recibir tales comunicaciones en castellano pueda hacerse efectivo sin formalidades ni condiciones que redundan para ellos en una carga u obligación que les constituya en la posición de sujeto activo en sus relaciones con la Administración Pública..”

En este mismo sentido citaremos la Sentencia del Tribunal Constitucional de 7/2018, de 25 de enero de 2018, referente al régimen lingüístico y derechos de los consumidores, disponibilidad lingüística: interpretación conforme de los preceptos legales autonómicos relativos al derecho de los consumidores a ser atendidos en la lengua oficial de su elección entre otros extremos.

Por último el interesado presentó escrito en fecha 12/06/2019 ante el Ayuntamiento y no nos consta, de los documentos aportados ante esta Institución, que se hubiese producido por la Entidad Local respuesta alguna.

En este orden reseñar que 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.

Los actos administrativos, y el presente acto que nos ocupa tiene tal naturaleza, se producirán como regla general por escrito (art. 36 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), es decir, la exigencia de la forma escrita de los actos administrativos como manifestación del principio de seguridad jurídica y una garantía de la certidumbre que debe seguir la actuación administrativa.

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)].

El órgano que dicte la resolución o el acto administrativo tiene la obligación legal de notificarlo a los interesados.

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, **RECOMENDAMOS al AYUNTAMIENTO DE JÁVEA:**

Primero: Qué garantice *“el derecho de los/as ciudadanos/s a dirigirse y obtener respuesta 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 el principio de antiformalismos, sencillez y eficacia que debe presidir todas las actuaciones administrativas.

Segundo: Que adopte todas las medidas que sean necesarias, incluidas las presupuestarias y tecnológicas, para adaptar su sede electrónica al régimen de cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana.

Tercero: Que se dé respuesta expresa y motivada al escrito formulado por el interesado ante esa Corporación Local de fecha 12/06/2019; notificándole la misma en la forma legalmente prevista.

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

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 09/12/2019	Página: 6

en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifiesta la aceptación de las recomendaciones 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,

Ángel Luna González
Síndic de greuges de la Comunitat Valenciana