

RESOLUCIÓN DE LA SINDICATURA DE GREUGES
QUEJA RELATIVA A LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS
(PLURALIDAD LINGÜÍSTICA)

ANTECEDENTES

Descripción de los hechos objeto de la queja

En fecha 6 de noviembre de 2022 el ciudadano se dirigió a la OND (Oficina para la No Discriminación) en relación con una posible situación discriminatoria lingüística producida por una comunicación de B:SM.

En fecha 27 de marzo de 2023 esta Sindicatura recibió traslado de la queja a través de la OND.

En ella se exponía lo siguiente:

En el mes de setiembre de 2022 había recibido una carta personalizada de B:SM en catalán informándole del establecimiento de la zona verde en calles próximas a su domicilio.

Contactó con el 010 para que establecieran en su base de datos que todas las comunicaciones del Ayuntamiento se le hicieran en su lengua, el castellano. La operadora consultó la base de datos y le dijo que ya estaba establecido así. El ciudadano preguntó por qué motivo se le había enviado la carta en catalán y por qué motivo se le respondió que aquella comunicación solamente se había realizado en catalán.

Cuando presentó su queja en la OND, explicaba estos hechos y exponía que, a su parecer, constituyan una vulneración de sus derechos lingüísticos y de su voluntad expresa de recibir las comunicaciones en su lengua materna. Asimismo, añadía que esperaba una disculpa de los emisores de la carta y que los hechos no se volvieran a repetir.

El ciudadano también se dirigió por correo electrónico a B:SM (registrevap@bsmsa.cat), en enero y febrero del 2023 exponiendo que, a pesar de haber manifestado la voluntad de que las comunicaciones del Ayuntamiento se le realizaran en su lengua (castellano), había recibido una carta personalizada en catalán comunicándole la instalación de una zona verde, por lo que solicitaba que le volvieran a enviar la carta, pero esta vez en su lengua.

En fecha 22 de febrero de 2023 recibió una respuesta de Atención al Cliente de B:SM en la cual le informaban de que las comunicaciones oficiales del Ayuntamiento de Barcelona se envían siempre en catalán, tal como recoge la Ley 22/1998 de la Carta municipal de Barcelona.

Actuaciones hechas

Admitida a trámite la queja, la Sindicatura inició la instrucción del expediente. Estudió los hechos y la legislación aplicable, con el fin de valorar si se habían aplicado los **principios de buena administración** para la salvaguardia de los derechos fundamentales en la ciudad.

Tras examinar el contenido de la queja y la documentación aportada por la persona interesada, se consideró conveniente dirigirse a la **Dirección de Servicios de Información y Atención a la Ciudadanía (DIAC) y a Barcelona de Servicios Municipales (B:SM)** con el fin de conocer las intervenciones realizadas en relación con la queja presentada.

El día 4 de abril de 2023 se solicitó a este organismo la información necesaria para el estudio de la queja.

Respuesta de los órganos afectados

El día 22 de mayo de 2023, esta Sindicatura recibió la información solicitada a la DIAC. En fecha 13 de noviembre de 2023, se recibió el escrito de respuesta de B:SM. Los escritos exponen los criterios de los servicios y las actuaciones en este caso concreto.

CONSIDERACIONES

1. Retraso en la información

B:SM ha tardado más de siete meses en facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la información que se le solicitó para resolver la queja. Este plazo supera con creces lo que puede considerarse un tiempo razonable, de acuerdo con los principios de eficiencia y buena administración con los que deben regirse los servicios municipales. Asimismo, **incumple el deber de colaboración** establecido en el artículo 3.7 de la normativa reguladora de la institución de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprobada por la Comisión de Gobierno en sesión del 19 de enero de 2005).

De acuerdo con estos hechos, **se recuerda a B:SM la obligación de colaborar con esta Sindicatura para que pueda desarrollar adecuadamente su labor de supervisión de los servicios municipales y, a su vez, velar por los derechos de la ciudadanía.**

2. La atención e información facilitada por el 010

El informe municipal expone que se ha escuchado la llamada del ciudadano al 010, de fecha 2 de octubre de 2022. En dicha llamada el ciudadano manifestó que estaba intentando pedir que todas las comunicaciones del Ayuntamiento de Barcelona se le hicieran en castellano, pero no encontraba cómo hacerlo.

El operador que lo atendió le dijo que en las comunicaciones por carta ya constaba que las quería en castellano. Asimismo, el operador indicó al ciudadano que pidiera telemáticamente por instancia que deseaba recibir todas las comunicaciones en castellano.

No se puede saber qué base de datos consultó en aquel momento el operador. En todo caso, el Ayuntamiento no dispone de una única base de datos, sino de muchas, y tampoco existe una base de datos general que introduzca la especificidad del idioma. Por lo tanto, **la información facilitada a través del 010, como apunta el propio informe municipal, no fue suficientemente clarificadora. Por ello, la DIAC (de la que depende el 010) manifestaba sus disculpas al ciudadano.**

3. Sobre la posibilidad de determinar que todas las comunicaciones del Ayuntamiento de Barcelona se realicen en castellano

Tal como se ha expuesto en el punto anterior, **el Ayuntamiento no dispone de una única base de datos general en la que pueda indicarse cuál es la lengua en la que la ciudadanía desea ser atendida.**

En los **servicios de atención presencial**, el personal se dirige inicialmente a la ciudadanía en catalán y, si esta expresa la preferencia de ser atendida en castellano, se la atiende en esta lengua.

En la **atención telefónica**, la ciudadanía puede escoger ser atendida en castellano o en catalán.

En la **tramitación de quejas, incidencias, peticiones de servicios o sugerencias**, si la ciudadanía no manifiesta la preferencia idiomática, por defecto se le da respuesta en catalán, pero, si así lo manifiesta, se le dará en castellano.

Con respecto a los **formularios**, están disponibles en versión catalana y castellana.

En la **web municipal** (<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es>) se puede obtener **información y realizar trámites y gestiones** municipales en castellano y en catalán.

El Estatuto de autonomía de Cataluña, en su artículo 6, afirma que el catalán es la lengua de uso normal de las administraciones públicas de Cataluña. El artículo 32 afirma que todas las personas tienen derecho a no ser discriminadas por razones lingüísticas.

La Ley 1/1998, de política lingüística, en su artículo 2, indica que el catalán es la lengua propia de Cataluña y, como tal, es la lengua de todas las instituciones de Cataluña, incluida la Administración local. En su artículo 9 afirma que las administraciones locales tienen que utilizar el catalán normalmente en las comunicaciones y las notificaciones dirigidas a personas residentes en el ámbito lingüístico catalán, sin perjuicio del derecho de los ciudadanos y ciudadanas a recibirlas en castellano, si así lo solicitan.

En el mismo sentido, el Reglamento de uso de la lengua catalana del Ayuntamiento de Barcelona, en su artículo 2, establece que el catalán es la lengua propia de Cataluña y, como tal, es la lengua oficial y de uso normal del Ayuntamiento de Barcelona y tiene que ser utilizada en sus tareas y relaciones con las personas particulares.

Así pues, partiendo de lo que establece la normativa y de los distintos medios de opción lingüística de los que se dota el consistorio, **no se observa discriminación**.

En relación con la posibilidad de una única base de datos del Ayuntamiento para manifestar la preferencia de uso de una lengua, teniendo en cuenta que cada área, servicio o departamento cuenta con sus propias bases de datos y que se necesitaría la creación de una única herramienta a este efecto, debemos remitirnos al principio de proporcionalidad, por el cual debe existir una adecuación entre los medios utilizados por la Administración pública y la finalidad del interés público que se persigue, como se establece en el artículo 6 del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, del Defensor del Pueblo Europeo.

4. La actuación de B:SM

Entre los meses de setiembre y octubre del 2022 se envió una comunicación de ampliación de la zona verde de residentes en la zona 32. El envío se gestionó desde la unidad de estacionamiento regulado (AREA) y se realizó únicamente en catalán, al ser una de las lenguas oficiales de Cataluña y la de uso preferente de las administraciones públicas catalanas.

En fecha 7 de febrero de 2023 se registró una comunicación del ciudadano, en la cual exponía que, a pesar de haber manifestado su deseo de que las comunicaciones del Ayuntamiento se le hicieran en su lengua, había recibido una carta en catalán en relación con la zona verde, motivo por el cual solicitaba que se le enviara de nuevo la carta en su lengua.

Sobre aquella comunicación, B:SM emitió una respuesta en la que se le informaba de que las comunicaciones oficiales del Ayuntamiento de Barcelona se envían siempre en catalán y se justificaban normativamente los motivos.

El informe de B:SM expone que, tras revisar la carta enviada, ahora se considera que no se dio una respuesta adecuada, puesto que habría tenido que facilitarse al ciudadano la comunicación en castellano, tal como solicitaba, al ser esta otra lengua oficial, de conformidad con la normativa. Por este motivo, **en fecha 18 de octubre de 2023 se realizó una nueva comunicación al ciudadano en castellano**.

Se añade que todas las personas residentes pueden acceder siempre al contenido de las notas informativas en castellano (ES) en la web <https://areaverda.cat/es/>. Y, en el caso concreto de la ampliación de Porta, este contenido puede visualizarse en el siguiente enlace: <https://areaverda.cat/es/noticias/nueva-ampliacion-zona-estacionamiento-regulado-distrito-nou-barris>.

5. Mejoras implantadas por B:SM en materia de derechos lingüísticos

B:SM expone que, con la finalidad de mejorar el servicio prestado, desde la unidad de AREA se buscará la forma de incluir en las nuevas cartas de ampliación un enlace de consulta que dirija a la noticia de la web y donde los residentes puedan escoger la lengua que quieran, entre catalán, castellano e inglés.

También se incorporará la mejora de que desde el Departamento de Atención al Cliente, se pueda reenviar la carta traducida al castellano a todas aquellas personas que hagan llegar esa petición explícita a partir de ahora.

B:SM también lamenta los hechos ocurridos y lo tendrá en cuenta de cara a futuras comunicaciones, con el objetivo de proporcionar a la ciudadanía un servicio de atención al cliente de calidad y el compromiso de mejorar continuamente.

DECISIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 143 de la Carta municipal de Barcelona y en el Reglamento que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, esta institución tiene como misión valorar si se ha producido un agravio. Considerados los hechos y las normas aplicables, concluye que, en este caso, **la actuación de B:SM no había sido inicialmente ajustada a derecho, pero ha tomado las medidas necesarias para rectificar la situación.**

No obstante, esta Sindicatura emite la siguiente decisión:

- **Recordar a B:SM y a la DIAC** que deberán supervisar adecuadamente la emisión de escritos e informaciones a la ciudadanía al efecto de garantizar sus derechos lingüísticos.

Esta resolución se comunicará al órgano municipal competente, se dará cuenta de ella al Plenario del Consejo Municipal en el informe anual reglamentario y se informará a la persona interesada de su contenido.