



LA SÍNDICA VILÀ RECUERDA LA NECESIDAD DE CUMPLIR LA NORMATIVA VIGENTE DE RESPETAR EL DERECHO A LA OPCIÓN LINGÜÍSTICA DE LA CIUDADANÍA

Barcelona, 10 de abril de 2019 - Maria Assumpció Vilà, síndica de greuges de Barcelona, ha resuelto dos quejas de la ciudadanía que hacen referencia al derecho de opción lingüística y ha recordado que se debe cumplir con la normativa vigente.

La primera queja hace referencia al desconocimiento de la lengua catalana por parte de un trabajador de atención al público

El ciudadano explica que se dirigió a la Oficina de la Vivienda del Distrito de Ciutat Vella para hacer una consulta en su punto de Asesoramiento Energético, servicio ubicado en la misma oficina. **Cuando se dirigió en catalán a la persona que atendía el público, esta le pidió que hablara en castellano porque no hablaba ni entendía el catalán.** El promotor de la queja considera que aquellas personas que trabajan ofreciendo un servicio público en las administraciones catalanas tienen que entender y hablar los idiomas oficiales de Cataluña.

El Área de Asuntos Sociales nos ha explicado que entre otros criterios de selección de las personas que trabajan en los Puntos de Asesoramiento Energético figura el conocimiento y dominio de las dos lenguas oficiales en Cataluña. No corresponde a esta Sindicatura de Greuges tomar partido por la ciudadanía o por la Administración local cuando las versiones planteadas de un mismo hecho son opuestas. La carencia de identificación de la persona informadora y que el ciudadano dice que no hablaba ni entendía el catalán, son hechos que dificultan contrastar el motivo de la queja.

Con todo, quizás se tendría que revisar el pliego de condiciones del servicio para confirmar si cumple el artículo 4 del Reglamento de uso de la lengua catalana del Ayuntamiento de Barcelona, donde se especifica que se concretará el uso de la lengua catalana en los pliegos de condiciones siempre que del servicio que se derive surjan comunicaciones orales o escritas con las personas usuarias.

Todas las personas que participan en el proceso de selección y formación son responsables de la capacitación final de aquellos trabajadores y trabajadoras que tendrán que atender a la ciudadanía en un servicio de titularidad municipal, como son los Puntos de Asesoramiento Energético. Si consideramos a estas personas como la imagen y la voz del Ayuntamiento de Barcelona, esta institución no puede vulnerar el

artículo 34 del Estatuto de autonomía de Cataluña, donde se hace referencia a los derechos lingüísticos de los consumidores y usuarios, y concreta que todas las personas tienen derecho a ser atendidas oralmente y por escrito en la lengua oficial que elijan en su condición de usuarias o consumidoras.

La segunda queja hace referencia al Servicio de Atención Telefónica del Ayuntamiento

El ciudadano explica que es castellanohablante, lleva un implante coclear y a pesar de que oye, lo hace con cierta dificultad. Necesitaba hacer una consulta a la OMIC y se encontró que los teléfonos municipales de información al público como son el 010 y Barcelona información solo utilizan la lengua catalana. En su caso, no pudo hacer la consulta porque no entiende el catalán. Considera que esta atención telefónica tendría que ser bilingüe.

Por su parte, la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana confirma que el mensaje automático que ofrece el menú de opciones para dirigir la consulta es en catalán. **Cuando la persona elige la opción deseada, se la deriva a un operador que lo atenderá en el idioma que prefiera, catalán o castellano.** También afirma que este sistema cumple con toda la legislación vigente, referida a política lingüística.

El artículo 33 del Estatuto de Autonomía de Cataluña habla del derecho de opción lingüística que toda la ciudadanía tiene en las relaciones con las instituciones, las organizaciones y las administraciones públicas en Cataluña, el derecho a utilizar la lengua oficial que elija.

En el supuesto que nos ocupa, **la interpretación de este derecho de opción lingüística supondría que cualquier persona que hiciera uso de los teléfonos de información municipal, la primera interlocución que tendría que escuchar sería para escoger el idioma en que quiere ser atendida, catalán o castellano.** Podría aducirse que el derecho queda respetado en el momento que no elige ninguno de las 5 opciones que se le ofrecen de manera automática y la llamada pasa a una persona operadora que lo atenderá en el idioma que pida. Esta interpretación vulnera el derecho mencionado porque desde el primer momento de la interlocución no se permite a la ciudadanía recibir la información en el idioma que prefiere.

En el informe municipal se especifica que la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana está desarrollando un proyecto para implantar un nuevo menú que permitirá que a la persona que llame se le permita elegir en qué idioma quiere ser atendida desde el primer momento de la atención telefónica. **“Tenemos que hacer la apreciación que ofrecer este servicio de doble menú se desprende del cumplimiento de la normativa, no como una mejora de la atención que se da a la ciudadanía”**, ha manifestado la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà.