



LA SÍNDICA VILÀ RECORDA QUE CAL COMPLIR AMB LA NORMATIVA VIGENT DE RESPECTAR EL DRET A L'OPCIÓ LINGÜÍSTICA DE LA CIUTADANIA

Barcelona, 10 d'abril del 2019 – Maria Assumpció Vilà, síndica de greuges de Barcelona, ha resolt dues queixes de la ciutadania que fan referència al dret d'opció lingüística i ha recordat que cal complir amb la normativa vigent.

La primera queixa fa referència a la desconeixença del català per part d'un treballador d'atenció al públic

El ciutadà explica que va adreçar-se a l'Oficina de l'Habitatge del Districte de Ciutat Vella per fer una consulta al Punt d'Assessorament Energètic, servei ubicat a la mateixa oficina. **Quan va dirigir-se en català a la persona que atenia el públic, aquesta li va demanar que parlés en castellà perquè no parlava ni entenia el català.** El promotor de la queixa considera que aquelles persones que treballen oferint un servei públic a les administracions catalanes han d'entendre i parlar els idiomes oficials de Catalunya.

L'Àrea d'Afers Socials ens ha explicat que entre altres criteris de selecció de les persones que treballen en els Punts d'Assessorament Energètic hi figura el coneixement i domini de les dues llengües oficials a Catalunya. No correspon a aquesta Sindicatura de Greuges prendre partit per la ciutadania o per l'Administració local quan les versions plantejades d'un mateix fet són oposades. La manca d'identificació de la persona informadora i que el ciutadà diu que no parlava ni entenia el català, són fets que fan difícil contrastar el motiu de la queixa.

Amb tot, potser caldria revisar el plec de condicions del servei per confirmar si compleix l'article 4 del Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona, en què s'especifica que es concretarà l'ús de la llengua catalana en els plecs de condicions sempre que del servei que se'n derivi sorgeixin comunicacions orals o escrites amb les persones usuàries.

Totes les persones que participen en el procés de selecció i formació són responsables de la capacitació final d'aquells treballadors i treballadores que hauran d'atendre a la ciutadania en un servei de titularitat municipal, com són els Punts d'Assessorament Energètic. Si considerem a aquestes persones com la imatge i la veu de l'Ajuntament de Barcelona, aquesta institució no pot vulnerar l'article 34 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, on es fa referència als drets lingüístics dels consumidors i usuaris i

concreta que totes les persones tenen dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició d'usuàries o consumidores.

La segona queixa fa referència al Servei d'Atenció Telefònica de l'Ajuntament

El ciutadà explica que és castellanoparlant, porta un implant coclear i tot i que hi sent, ho fa amb certa dificultat. Necessitava fer una consulta a l'OMIC i es va trobar que els telèfons municipals d'informació al públic com són el 010 i Barcelona informació només utilitzen la llengua catalana. En el seu cas, no va poder fer la consulta perquè no entén el català. Considera que aquesta atenció telefònica hauria de ser bilingüe.

Per la seva part, la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana confirma que el missatge automàtic que ofereix el menú d'opcions per encaminar la consulta és en català. **Quan la persona tria l'opció desitjada, se la deriva a un operador que l'atendrà en l'idioma que prefereixi, català o castellà.** També afirma que aquest sistema compleix amb tota la legislació vigent, referida a política lingüística.

L'article 33 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya parla del dret d'opció lingüística que tota la ciutadania té en les relacions amb les institucions, les organitzacions i les administracions públiques a Catalunya, el dret a utilitzar la llengua oficial que triï.

En el cas que ens ocupa, **la interpretació d'aquest dret d'opció lingüística suposaria que qualsevol persona que fes ús dels telèfons d'informació municipal, la primera interlocució que hauria d'escoltar seria per escollir l'idioma en què vol ser atesa, català o castellà.** Podria adduir-se que el dret queda respectat en el moment que no tria cap de les 5 opcions que se l'ofereixen de manera automàtica i la trucada passa a una persona operadora que l'atendrà en l'idioma que demani. Aquesta interpretació vulnera el dret esmentat perquè des del primer moment de la interlocució no es permet a la ciutadania rebre la informació en l'idioma que prefereix.

En l'informe municipal s'especifica que la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana està desenvolupant un projecte per implantar un nou menú que permetrà que a la persona que truqui se li permeti triar en quin idioma vol ser atesa des del primer moment de l'atenció telefònica. **"Cal fer l'apreciació que oferir aquest servei de doble menú es desprèn del compliment de la normativa, no com una millora de l'atenció que es dona a la ciutadania",** ha manifestat la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà.