

DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA DE CULTURA

TRAMITACIÓ

- El 19 de març de 2018 va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava que s'havia sentit agreujat perquè en el Punt d'Assessorament Energètic de l'Oficina de l'Habitatge de Ciutat Vella, la persona que el va atendre no entenia la llengua catalana.
- El 22 de març de 2018 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
 - El 27 de març de 2018 l'assessora va iniciar l'anàlisi de la documentació oficial presentada per la persona interessada.
 - El 4 d'abril de 2018 es va demanar informe a la Regidoria d'Habitatge per tal de conèixer tant les intervencions dutes a terme com les previstes.
 - El 3 de setembre de 2018 es va rebre l'informe de l'Institut Municipal de Serveis Socials en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges.
- El 7 de gener de 2019 l'assessora, a partir de la documentació oficial aportada per la persona interessada, la informació facilitada per l'Institut Municipal de Serveis Socials i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

CONSIDERACIONS

Descripció de la queixa

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, li va demanar que li 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.

Posició municipal

El Departament per a la Cobertura de Necessitats Bàsiques de l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Àrea d'Afers Socials és qui ha donat resposta al requeriment adreçat inicialment a la Regidoria de l'Habitatge.

El document rebut informa que el servei que s'ofereix als Punts d'Assessorament Energètic és de titularitat municipal però gestionat íntegrament per entitats sense afany de lucre de la ciutat. Les persones que hi treballen sorgeixen de plans d'ocupació i els requisits que han de complir s'estableixen en el plec de condicions del servei. Després

de ser seleccionades són derivades pel Programa Làbora de promoció de l'ocupabilitat de l'Ajuntament de Barcelona. En alguns casos van participar en un pla pilot de promoció de l'ocupació anomenat "Energia, la justa", realitzat a instàncies del consistori i amb la participació d'entitats socials de la ciutat per requalificar professionalment a persones majors de 45 anys en situació d'atur de llarga durada. L'equip del Programa Làbora selecciona les persones que s'ajusten a les necessitats i al perfil demandat pel projecte. Entre aquests criteris s'estableix la necessitat de tenir competències lingüístiques completes en els dos idiomes oficials. Posteriorment, un cop feta aquesta primera selecció, les persones candidates són derivades a la coordinació del servei que realitza una selecció final, atenent a criteris més específics a nivell d'avaluació competencial.

Les persones que han d'atendre a la ciutadania realitzen un itinerari professionalitzador com a Agents d'Eficiència Energètica Domèstica durant 8 mesos. Els dos primers mesos reben formació en eficiència energètica, lluita contra la pobresa energètica i defensa dels drets d'energia i de subministrament, formació en competències transversals, competències TIC, així com la realització d'una fase d'estada en pràctiques en els Punts d'Assessorament Energètics de la ciutat.

Normativa aplicable

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

L'article 3 de la Constitució espanyola reconeix que la llengua castellana és oficial a tot l'Estat espanyol, juntament amb les llengües de les respectives comunitats autònomes, d'acord amb els seus Estatuts.

L'article 6 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya refereix que el català és la llengua pròpia de Catalunya i com a tal és la llengua d'ús normal de les administracions públiques. També reconeix que a Catalunya són oficials les llengües catalana i castellana i que totes les persones tenen el dret d'utilitzar les dues llengües oficials i els ciutadans de Catalunya tenen el dret i el deure de conèixer-les.

L'article 34 de l'Estatut parla dels 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.

El Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona en el seu article 4 concreta que l'ús de la llengua catalana figurarà en els criteris determinants en els plecs de clàusules sempre que de l'objecte dels mateixos se'n derivin comunicacions orals o escrites amb els usuaris o usuàries.

Valoració i conclusions

El ciutadà presenta una queixa perquè sent vulnerat el seu dret de ser atès per una de les llengües oficials a Catalunya en un servei d'informació municipal, concretament la catalana.

L'Àrea d'Afers Socials explica que entre d'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, que el ciutadà diu que no parlava ni entenia el català, fa difícil contrastar el motiu de la queixa. El procés de selecció en el que s'especifica que les persones candidates han de demostrar competències lingüístiques en els dos idiomes oficials, més el període de formació i el de pràctiques que duen a terme per ser preparades professionalment com a agents d'eficiència energètica domèstica, suposa temps suficient de relació amb els diferents professionals que els capaciten, com per detectar si alguna de les persones candidates no reuneix algun dels requisits exigits.

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 el que s'especifica que es concretarà l'ús de la llengua catalana en els plecs de condicions sempre que del servei que se'n derivi suposi comunicacions orals o escrites amb les persones usuàries.

Totes les persones que participen en el procés de selecció i formació, són responsables de la capacitat final d'aquelles persones 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.

I, per tant, emeto la següent

DECISIÓ

- Recomanar a l'IMSS que revisi si en els plecs de condicions per conveniar un servei d'atenció al públic es té en compte l'article 4 del Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona.
- Recomanar a l'IMSS que s'asseguri que les empreses amb les que treballa en plans d'ocupació, quan seleccionen persones destinades a fer atenció al públic, han de poder atendre correctament a la ciutadania amb les dues llengües oficials

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 12 de febrer de 2019