



# DRETS CIUTADANS

núm. 7 - novembre 2003

## Butlletí bimestral del Síndic de Greuges



### LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

Les actuacions relatives a qüestions relacionades amb la normalització lingüística han estat una constant al llarg de la història de la Institució, tot i que les xifres d'actuacions iniciades han estat sempre modestes. Així, l'any 2001 se'n van rebre 34 i el 2002, 43. Aquest any, fins a mitjan novembre, s'han iniciat 44 actuacions més.

Les queixes se centren bàsicament en les dificultats trobades pels ciutadans a l'hora de fer efectiu l'ús de les dues llengües oficials, principalment el català, tant en l'àmbit de les administracions i empreses públiques com en el socioeconòmic.

La Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, estableix per a les empreses públiques i les prestadores de serveis públics, com ara les de transport, subministraments o comunicacions, que pel fet de desenvolupar la seva activitat a Catalunya han d'estar en condicions d'atendre els consumidors en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya, i que l'ús preceptiu del català és exigible pel que fa a la senyalització, cartells d'informació general de caràcter fix i documents d'oferta adreçats als usuaris i consumidors.

Al Síndic continuen arribant queixes en què s'evidencia que no sempre es compleix aquesta previsió de la llei així com també interpretacions limitatives de les previsions sobre l'ús de les llengües oficials.

#### Article 3 de la Constitució Espanyola

1. El castellà és la llengua espanyola oficial de l'Estat. Tots els espanyols tenen el deure de conèixer-la i el dret d'usar-la.
2. Les altres llengües espanyoles seran també oficials en les respectives Comunitats Autònomes d'acord amb els seus estatuts.
3. La riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya és un patrimoni cultural que serà objecte d'especial respecte i protecció.

*(A partir d'aquest número de Drets Ciutadans, i amb motiu del 25è aniversari de la Constitució, a cada publicació ens referirem especialment a un dels drets que reconeix)*

## ACTUACIONS DEL SÍNDIC SOBRE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA EN EMPRESES PÚBLIQUES

### CORREUS

Un ciutadà va fer arribar una queixa en què denunciava diverses mancances lingüístiques per part de la Societat Estatal Correus i Telègrafs. En concret, assegurava que no se'l va poder atendre en català en el servei telefònic d'atenció al client per estar centralitzat a Madrid. A més, també exposava la falta d'impresos i material en català com ara els avisos d'arribada i entrega a domicili de paquets, impresos d'enviament de Postal Exprés, condicions generals del servei Postal Exprés, còpia d'imposició de telefax, etc.

També feia referència a l'ús solament en castellà del logotip de l'empresa CORREOS, que fins fa poc era bilingüe en aquelles comunitats autònomes amb dues llengües oficials.

El Síndic ha recordat a Correus que la Llei de política lingüística preveu que les comunicacions i notificacions i altres documents de tràfic de les empreses que presten serveis públics a Catalunya han de fer-se com a mínim en català i que, per tant, en aquest cas, la societat estatal estaria incomplint la legalitat. Correus ha respost assegurant que té un centre d'atenció telefònica a Barcelona on s'atén en català i que manté "una especial sensibilitat" que es manifesta en l'ús de les dues llengües oficials tant en els impresos com en la senyalització dels serveis.

El Síndic ha comprovat que hi ha atenció en català per telèfon però que alguns impresos, com el del servei Postal Exprés o la informació tarifària, no estan disponibles en la



llengua pròpia del país.

Pel que fa al logotip, segons el Síndic, la Llei de política lingüística exclou les marques i els noms comercials si bé el fet d'usar només el castellà no contribueix precisament al fet que una part dels ciutadans de Catalunya, com ara els que s'han adreçat a aquesta Institució, considerin l'entitat que gestiona el servei postal com una cosa pròpia. Correus ha respost al Síndic que l'ús només de la paraula Correos, sense traducció, "respon a la idea que la societat sigui coneguda amb el nom de la marca, al igual que fan la majoria d'empreses, amb independència de les comunitats autònomes o països en què tinguin establertes les seves delegacions o àmbits d'actuació".

En les consideracions adreçades al president de la Societat Estatal de Correus i Telègrafs el Síndic recordava que, segons la documentació aportada pel ciutadà que va fer la queixa, a Bèlgica l'empresa que presta aquest servei té el seu nom en les tres llengües oficials, a Suïssa en les quatre i a la Gran Bretanya el logotip s'usa també en gal·lès i gaèlic, llengües amb molts menys parlants que el català.

### RENFE

Un treballador de Renfe es va adreçar al Síndic després que l'empresa el sancionés amb una falta lleu per usar el català en el llibre de bloqueig d'una estació de Catalunya, on s'anoten totes les incidències de circulació a temps passat. L'empresa al·legava que l'ús del català podria afectar la seguretat i que el reglament general de circulació de l'empresa, aprovat pel Ministeri de Foment, fixa el castellà com a llengua de comunicació interna per aconseguir "una entesa inequívoca i sense ambigüetats entre els interlocutors".

El Síndic va respondre a Renfe que el reglament de circulació no hauria de preveure com a infracció situacions com la denunciada, ni tampoc hauria de ser sancionat l'ús dels drets lingüístics que la Constitució reconeix.

Tampoc considera que sigui comparable, tal com assegurava Renfe, l'ús obligatori del castellà pels treballadors de la companyia per motius de seguretat amb l'anglès que s'utilitza en la navegació aèria mundial, ja que el llibre de bloqueig, segons el treballador que va presentar la queixa, fa referència a les incidències de circulació de només tres estacions de Catalunya.

Els defensors del poble i síndics d'arreu de l'Estat van presentar a les Jornades de Coordinació celebrades a Toledo i Albacete a mitjan octubre un document en què aborden la problemàtica de l'habitatge i fan una sèrie de propostes perquè el que és un dret, l'accés a un habitatge digne, no acabi sent un privilegi. També es van presentar tres documents més sobre violència domèstica, discapacitats i malalties mentals.

*"Accés a l'habitatge: el ciutadà enfront a la intervenció pública dirigida a garantir un habitatge digne i adequat"* és el fruit del treball de tot un any que representants dels diferents defensors de l'Estat han fet per posar en comú les seves experiències i propostes. Ampliar el patrimoni de sòl públic i incloure en aquest apartat el sòl classificat com a urbà i urbanitzable de totes les administracions públiques, i establir mecanismes que impedeixin la retenció especulativa del sòl amb la implantació de mesures que garanteixin el compliment dels terminis d'execució, són dues de les propostes fetes.

L'accés a l'habitatge és una de les grans problemàtiques de la nostra societat; sembla que en els últims temps les administracions han assumit que tenen alguna cosa a dir i a fer en el tema. Els síndics i els defensors volen ajudar aportant idees i propostes concretes fruit de les queixes i experiències directes dels ciutadans.

Més informació a: [www.defensoraclm.com](http://www.defensoraclm.com)

## SUGGERIMENT A L'AGÈNCIA DE PROTECCIÓ DE DADES PER MILLORAR LA INFORMACIÓ PER PODER CANCEL·LAR O MODIFICAR DADES DELS REGISTRES DE SOLVÈNCIA PATRIMONIAL I CRÈDITS

El Síndic de Greuges ha demanat el parer a l'Agència de Protecció de Dades sobre la possibilitat de fer obligatori que els responsables de fitxers de solvència patrimonial i crèdits hagin de comunicar als afectats, en el moment de ser inscrits, el dret a sol·licitar la cancel·lació o rectificació de les dades; el termini en què aquesta sol·licitud ha de ser resposta, i la possibilitat d'anar a l'Agència de Protecció de Dades en cas que no s'efectuïn els canvis.

Diverses queixes que han fet arribar els ciutadans manifestant el seu desacord amb la gestió dels registres de solvència patrimonial i crèdit, coneguts popularment com a registre de morosos, han portat el Síndic a estudiar la normativa vigent.

Les queixes feien referència a les dificultats que es tenen per obtenir la cancel·lació de les dades quan ja no responen a un crèdit vigent, amb el perjudici que ocasiona a l'activitat comercial o creditícia dels afectats.

Tot i que la llei estableix uns mecanismes i uns terminis pels quals els interessats poden demanar la modificació de les dades del fitxer i la possibilitat d'anar a l'Agència de Protecció de Dades, en cas de no efectuar-se els canvis, el Síndic considera que molts ciutadans desconeixen aquesta possibilitat. Els perjudicis que poden ocasionar la permanència de dades sobre deutes impagats inexistents justificaria un especial esforç informatiu que hauria de recaure sobre els gestors dels fitxers com a responsables de l'adequat tractament de les dades.

Una informació rigorosa i assequible també permetria, segons el Síndic, evitar en aquest cas concret la sensació de desprotecció i de falta de mecanismes de reacció que, cada vegada amb més freqüència, tenen els ciutadans en les seves relacions, com a consumidors de béns i serveis, amb diferents sectors d'activitat.

L'Agència de Protecció de Dades ha respost al Síndic que establir l'obligació d'informació sobre la cancel·lació de dades seria possible en el marc de la llei de protecció de dades, però caldria una norma reglamentària que ho establís expressament.

Davant d'això, el Síndic de Greuges s'ha adreçat al Defensor del Poble perquè valori la possibilitat de recomanar a l'Administració de l'Estat que es prevegi aquesta obligació en el desplegament reglamentari de la llei, aprovada el 1999, que encara està pendent.

### EL SÍNDIC REP UN PREMI DE L'ASSOCIACIÓ ACRA

El Síndic de Greuges ha estat guardonat amb un dels premis que atorga l'Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA), que agrupa el 65 % de les entitats i empreses de recursos assistencials per a gent gran de Catalunya. El Síndic ha rebut el premi "a la millor aportació professional dins de l'atenció a les persones grans i en reconeixement a la seva contribució a favor del sector".

## L'ENTREVISTA

**Aleksander Kravic**

Vicepresident del Parlament de Vojvodina (Sèrbia)

**“El gran problema de Sèrbia és definir l'organització territorial”**

Aleksandar Kravic, vicepresident del Parlament de Vojvodina (Sèrbia), ha encapçalat una delegació, invitada pel Síndic de Greuges, que ha estat a Barcelona a principi de novembre per conèixer el sistema polític català de cara a la restauració de la seva autonomia.

*Quina és la situació política actual a Sèrbia i a Vojvodina?*

Arran de l'assassinat del primer ministre Djindic fa vuit mesos, vam estar en un estat d'excepció i es va començar a lluitar contra el crim organitzat. Això ha provocat un alentiment de les reformes democràtiques. Ara tornen a estar convocades eleccions parlamentàries. La millora del nivell de vida després de tanta guerra és molt difícil i la gent està impacient.

*S'han cicatritzat les ferides dels conflictes armats dels últims anys?*

Els aparells propagandístics del règim de Milosevic han quallat en molta part de la població i queda molt d'odi acumulat. Molta gent a Sèrbia continua creient que les guerres van ser per defensar el poble serbi, fet que no és cert. No vol dir que les parts croata i musulmana estiguin lliures de culpa, però la responsabilitat més gran és dels serbis.



*Els drets humans estan consolidats?*

Totes les declaracions internacionals de drets humans estan acceptades, el gran problema de Sèrbia és definir l'organització territorial. Hi ha l'autonomia de Vojvodina i Kosovo. Crec que Kosovo amb trenta anys serà independent o s'integrarà a Albània dins d'una Europa unida. Tants morts per les fronteres que aviat deixaran d'existir!

A Vojvodina l'objectiu ara és recuperar l'autonomia i acostar-se al màxim al que teníem abans de l'etapa Milosevic, que era un estat federal dins de la Federació Iugoslava. Actualment, tot i ser només el 25 % del total de la població de Sèrbia, aportem el 40 % de recursos que van directament al govern central.

*Quines impressions i idees us emporteu de la vostra visita a terres catalanes?*

Catalunya, com Vojvodina, està defensant l'autonomia de manera pacífica. De la visita hem après que la nostra autonomia ha de tenir un nivell de concreció molt alt a la Constitució perquè després els estats centralistes són molt forts.

## VIIIè CONGRÉS DE LA FEDERACIÓ IBEROAMERICANA D'OMBUDSMAN

El Síndic de Greuges, Anton Cañellas, va participar els passats 18 al 21 de novembre al Vuitè Congrés i a l'Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana d'Ombudsman que es va celebrar a Panamà. Durant quatre dies es van debatre diversos temes relacionats amb la democràcia i els drets humans com ara el paper dels ombudsman en l'enfortiment de la democràcia, objecte d'una ponència del Síndic.

## PARTICIPACIÓ EN UNES JORNADES SOBRE SANITAT A LA TOSCANA

Un representant del Síndic de Greuges va participar el passat 19 de setembre a les Jornades sobre el Contagi de Malalties Víriques per Via Sanguínia i la Responsabilitat de les Administracions, que es van celebrar a Florència organitzades pel Defensor Cívic i el Consell Regional de la Toscana (Itàlia). L'assessor en temes de sanitat del Síndic de Greuges, Joaquim Soler, va presentar una ponència sobre la problemàtica i la resposta de l'Administració a Catalunya i Espanya.

## JORDI COTS, PREMI NACIONAL D'INFÀNCIA

L'adjunt del Síndic per a la defensa dels drets dels infants, Jordi Cots, va rebre el passat dia 20 de novembre, Dia Universal dels Drets de l'Infant, un dels premis nacionals d'infància de Catalunya que atorguen sis entitats de l'àmbit de la infància. Cots va rebre el premi Janusz Korczak "al millor professional o institució de dret que s'hagi destacat per la seva contribució a la protecció dels drets dels infants".