



INFORME SOBRE ELS DRETS LINGÜÍSTICS A CATALUNYA

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME
SOBRE ELS
DRETS
LINGÜÍSTICS A
CATALUNYA

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: Setembre de 2014

Informe sobre els drets lingüístics a Catalunya. Setembre 2014

Maquetació: Síndic de Greuges

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez

Foto portada: © Síndic de Greuges de Catalunya

ÍNDIX GENERAL

PREÀMBUL	5
I. MARC NORMATIU DELS DRETS LINGÜÍSTICS A CATALUNYA	7
I.1. Marc internacional i europeu de referència	7
I.2. Marc estatal i autonòmic	8
I.2.1. La Constitució espanyola i l'Estatut d'autonomia de Catalunya	
I.2.2. La Llei de política lingüística	
I.2.3. Legislació sobre la llengua occitana pròpia de l'Aran	
I.2.4. Altres lleis estatals i autonòmiques relacionades amb drets lingüístics i jurisprudència relacionada	
II. TEMES DESTACATS SOBRE DRETS LINGÜÍSTICS TRACTATS PEL SÍNDIC DE GREUGES 2008-2013	21
II.1. Dades destacades del període 2008-2013	21
II.2. Temes rellevants	22
II.2.1. Àmbit educatiu	
II.2.2. Àmbit de justícia	
II.2.3. Àmbit local	
II.2.4. Àmbit salut	
II.2.5. Àmbit de l'Administració general de l'Estat a Catalunya	
II.2.6. Empreses de serveis d'interès general	
II.2.7. Actuacions amb relació a l'occità, aranès a l'Aran	
III. CONCLUSIONS	35
IV. RECOMANACIONS	37

PREÀMBUL

Aquest informe sorgeix de l'experiència acumulada al Síndic de Greuges des de la creació d'aquesta institució fins avui. S'acumulen molts anys de coneixements sobre els marcs legals, les polítiques públiques, els anhels i les preocupacions de la gent, i sobre les queixes rebudes, les quals, tot i ser molt poques tant en termes absoluts com relatius, també són un indicador de com es pot anar avançant cap a un règim lingüístic democràtic, plural i funcional. Per tant, aquest informe monogràfic recull les aportacions fetes any rere any als informes anuals del Síndic presentats i debatuts al Parlament de Catalunya, i també les consideracions expressades en queixes i actuacions d'ofici i informes específics sobre altres matèries presentats en aquest període.

Val a dir que la institució del Síndic sempre ha estat amatent als treballs i les recomanacions d'altres institucions que també observen aquesta temàtica. Així doncs, s'ha estudiat el que han produït altres defensories, com ara el Defensor del Poble, amb un volum de queixes encara més reduït que el Síndic, dada que ratifica el baixíssim índex de preocupació social que genera aquesta temàtica. També s'han analitzat de manera continuada les aportacions d'organismes internacionals, que en els informes que emeten lloen la situació lingüística a Catalunya.

Cal destacar que, malgrat el nombre reduït de queixes rebudes, el Síndic ha considerat oportú recopilar una anàlisi de la situació de lingüística a Catalunya seguint el manament que l'Estatut encarrega a la institució i, per primera vegada, presentar-la en un informe monogràfic. Aquest informe està motivat per una voluntat de compilar les qüestions més rellevants publicades sobre els drets lingüístics a Catalunya i la defensa que n'han fet el Síndic i altres institucions.

Catalunya és una societat amb llengua pròpia, la catalana, segons estableix l'Estatut, i amb dues llengües cooficials, català i castellà, a tot el territori, i una tercera, l'aranès, al seu territori. És una societat complexa amb una tradició històrica de recepció de població a través de les diverses onades d'immigració amb les seves corresponents cultures i llengües. Fou així des dels temps de la Marca Hispànica, amb les migracions posteriors des de França, amb les migracions des de la resta de l'Estat

espanyol a principis del segle XX i durant el franquisme, i amb migracions de tercers països des de fa més de vint anys, de manera que en el període 2000-2010 ha estat una de les zones d'Europa que ha rebut més migració en termes percentuals. Durant moltes d'aquestes etapes, Catalunya no disposava de mecanismes de govern per desenvolupar polítiques d'acollida i de promoció del respecte del règim lingüístic. Ans al contrari, en llargs períodes, com ara la dictadura franquista, la llengua catalana fou prohibida i perseguida.

És també per aquests motius que cal subratllar el valor de l'excel·lent situació de convivència lingüística que hi ha a Catalunya després d'una etapa d'autogovern i de polítiques adreçades a garantir-la. Aquestes polítiques han tingut quasi sempre el suport de la unanimitat de les forces democràtiques de l'arc parlamentari o, si més no, del suport d'una gran majoria. I així es mostra en aquest informe, també seguint el que han dictaminat autoritats i institucions del panorama internacional, estatal i nacional.

Val a dir, en canvi, que hi ha una carència constant d'aquestes polítiques en el tractament de la pluralitat lingüística de l'Estat espanyol per part dels poders estatals. La Constitució de 1978 estableix uns manaments molt clars (com ara els dels articles 3.3, 20 o 149.2) perquè els poders públics desenvolupin polítiques de promoció, diàleg i entesa entre totes les llengües i cultures de la realitat plurinacional de l'Estat. Tot i així, encara avui aquestes polítiques estan pràcticament per encetar, i sovint aquests manaments han estat contradits per algunes polítiques en sentit contrari, com ara la Llei orgànica per a la millora de la qualitat educativa, que podria envair competències de la Generalitat perquè posa en qüestió la seva capacitat de determinar i organitzar la llengua vehicular en l'ensenyament. Així ho constata també aquest informe, en paral·lel amb el que assenyalen els informes internacionals sobre els drets lingüístics a l'Estat espanyol, com ara els del Consell d'Europa, que reiteradament critiquen les mancances i les lesions de drets lingüístics produïts per polítiques públiques espanyoles.

D'altra banda, cal recordar que els drets lingüístics al nostre país s'han d'observar també d'acord amb la normativa que dictaminen els tractats internacionals sobre les llengües minoritàries. El català no és

pròpiament una llengua minoritària (és més precís identificar-la com a minoritzada), però és cert que participa d'algunes de les característiques d'aquestes llengües. En primer lloc, pràcticament tots els habitants coneixen el castellà i, en canvi, una part de la població no coneix la llengua catalana. En segon lloc, els territoris del domini lingüístic català pertanyen a estats més extensos, on la llengua de la majoria és una altra i on s'estableix com a obligatori el coneixement i l'ús del castellà o del francès. A més, el domini lingüístic català no es correspon amb un únic estat. I, finalment, el català té una presència escassa en alguns dels sectors de la vida social.

Els resultats obtinguts a Catalunya en aquests darrers trenta anys amb la política d'immersió i de conjunció lingüística a les escoles –que no separa a ningú i facilita el coneixement igualitari de les dues llengües– són una mostra de la funció del règim lingüístic com a instrument de cohesió social. Els resultats de les proves mostren que a Catalunya s'assoleix un nivell de coneixement del castellà entre la població escolar no inferior al de comunitats autònomes monolingües. I, ahora, és un

instrument que contribueix a la igualtat d'oportunitats culturals, socials, laborals, i de mobilitat i d'ascens social, ja que facilita el coneixement de les dues llengües.

Per tot això, aquest informe recomana la consolidació d'aquest règim lingüístic en el futur, sigui quina sigui l'orientació institucional, electoral, de consulta que emprengui aquest país. Al mateix temps planteja la necessitat que les instàncies de govern estatals desenvolupin fermament els manaments constitucionals esmentats més amunt i es compleixin les recomanacions internacional.

Podem avançar tot aprenent de realitats encara més desenvolupades que la nostra. Així es va constatar a la trobada constitutiva de la IALC (International Association of Language Commissioners), que es va presentar a Barcelona el mes de març del 2014, en el marc del simposi organitzat pel Síndic sobre drets lingüístics. Aquest informe, que en aquella ocasió es va presentar en fase de ponència, també recull les perspectives expressades en les aportacions i els debats.

I. MARC NORMATIU DELS DRETS LINGÜÍSTICS A CATALUNYA

I.1. Marc internacional i europeu de referència

L'article 27 del Pacte internacional de drets civils i polítics de les Nacions Unides de 1966¹ estableix, entre d'altres, que als estats on hi hagi minories lingüístiques no es negarà a les persones que hi pertanyin el dret que els correspon a emprar el seu propi idioma. A banda d'aquest precepte, en l'àmbit europeu s'ha de parlar de l'existència de dos instruments jurídics importants que dediquen una atenció especial als drets lingüístics: d'una banda, el Conveni marc per a la protecció de les minories nacionals, d'1 de febrer de 1995; i, de l'altra, la Carta europea de les llengües regionals o minoritàries, de novembre de 1992.

Cal posar de manifest, però, que ni el Conveni ni la Carta inclouen un instrument o mecanisme judicial que permeti als particulars plantejar possibles vulneracions dels drets que estableixen.

És aquesta mancança la que reforça la importància que el Conveni europeu de drets humans i llibertats fonamentals de 1950 pot assolir en el context dels drets lingüístics, ja que aquest instrument sí que preveu l'existència d'un òrgan jurisdiccional, el Tribunal Europeu de Drets Humans, encarregat de vetllar pel compliment dels drets i les llibertats que garanteix el Conveni per part dels estats que en són membres, el qual, en més d'una ocasió, s'ha pronunciat sobre la dimensió lingüística de diversos drets.

El Conveni només conté tres referències expressives als drets lingüístics, tot i que no de manera autònoma, sinó vinculada a un dels drets establerts en el Conveni i, més concretament, al dret a la llibertat i a la seguretat, a un judici equitatiu i a la no-discriminació.

D'aquesta manera, el Conveni determina que tota persona detinguda o acusada ha de ser informada, de manera ràpida i detallada i en una llengua que compregui, de les raons de

la seva detenció i acusació; estableix el dret a l'assistència gratuïta d'un intèrpret si l'acusat no comprèn o no parla la llengua del judici, i prohibeix la discriminació per qualsevol motiu i de manera expressa per raó de llengua.

Pel que fa a la Carta europea de llengües regionals o minoritàries, ratificada per Espanya el 2 de novembre de 1992, va entrar en vigor el dia 1 d'agost de 2001 –Any Europeu de les Llengües– i, d'acord amb l'article 96 de la Constitució, ha passat a formar part de l'ordenament jurídic espanyol.

La Carta, que va ser adoptada en forma de convenció, obliga els tribunals espanyols a tenir en compte els seus principis a l'hora d'interpretar la normativa lingüística aplicable i constitueix, doncs, un instrument de reconeixement i de protecció jurídica de la llengua catalana.

Impulsada pel Consell d'Europa l'any 1992, l'objectiu de la Carta és protegir les llengües regionals o minoritàries històriques -en tant que contribueixen a mantenir i desenvolupar les tradicions i la riquesa cultural d'Europa- i, al mateix temps, garantir el dret a emprar una llengua regional o minoritària en la vida pública i privada.

Entre els objectius i principis que regeixen la Carta en destaquen els següents: el reconeixement de les llengües regionals o minoritàries com a expressió de la riquesa cultural; el respecte de l'àrea geogràfica de cada llengua regional o minoritària, de manera que les divisions administratives no constitueixin cap obstacle, i la necessitat d'una acció decidida de promoció de les llengües regionals o minoritàries, a fi de protegir-les reconeixent el dret d'usar-les com un dret imprescriptible.

Un altre grup de mesures són les que tracten d'eliminar les disposicions que vagin en contra d'alguna llengua regional o minoritària; les que promouen de la comprensió mútua entre tots els grups lingüístics d'un estat; les que prenen en consideració les necessitats i els desigs expressats pels grups que usen aquestes llengües i les que miren d'aplicar tots aquests principis a les llengües sense territori.²

¹ Ratificat per Espanya el novembre de 1977.

² En aquesta mateixa línia, el 26 de juny es va presentar un informe sobre llengües regionals en perill (entre les quals hi havia la catalana) a la Comissió de Cultura i Educació de la Unió Europea, que va ser aprovat per unanimitat. Aquest informe va donar lloc a la Resolució (2013/2007/INI), sobre llengües europees i diversitat lingüística en perill.

Als estats que han ratificat la Carta hi ha casos molt diversos quant a l'estatus d'oficialitat de les llengües a les quals s'aplica. Concretament, i a tall d'exemple, hi ha llengües que són oficials de l'Estat, com ara el suec a Finlàndia; d'altres, com ara el cas de l'italià a Suïssa, que és llengua nacional i oficial de la Confederació; o el romanx, també a Suïssa, que és llengua nacional i oficial només per a les relacions entre la Confederació i els ciutadans romanxos. D'altra banda, hi ha llengües minoritàries que són oficials en part d'un estat, com ara el català, la llengua occitana (aranès a l'Aran), el basc i el galleg a l'Estat espanyol, i llengües sense reconeixement d'oficialitat, com ara el cas del sami a Finlàndia, Noruega i Suècia, i diversos idiomes eslaus i d'altres grups a Hongria. El cas de llengües regionals o minoritàries que no són oficials als seus estats respectius és el més freqüent.

La Carta, però, en cap cas no estableix l'oficialitat de les llengües reconegudes pels estats en el document d'adhesió o de ratificació. A l'oficialitat, s'hi ha d'arribar per una altra via, per mitjà dels textos constitucionals i d'altres disposicions pròpies de cada estat.

El mecanisme de supervisió del compliment de la Carta per part dels estats, per mitjà d'un sistema d'informes periòdics, confereix a aquest instrument un interès constant, ja que obliga els poders públics a proporcionar informació actualitzada sobre les mesures adoptades amb relació a les llengües regionals i minoritàries.

En el mateix procés també es dona veu a organismes no governamentals que poden fer arribar al Consell d'Europa queixes i suggeriments sobre el tracte que reben aquestes llengües en el context d'un estat.

Al final de 2008 el Consell d'Europa va fer públic un informe elaborat pel Comitè d'Experts sobre l'aplicació de la carta a Espanya, i en una de les seves principals conclusions afirmava que calia assegurar la presència de totes les llengües regionals en els serveis públics estatals i

palesava que l'ús de les llengües cooficials en els serveis públics estatals estava en retrocés (paràgraf E de l'apartat de conclusions). Al seu torn, l'informe del 2011 del Consell d'Europa assenyala que encara persisteixen les mateixes mancances detectades en l'informe anterior.

En definitiva, la Carta europea planteja la necessitat de promoure i de reconèixer els drets lingüístics i d'eliminar les disposicions que vagin en contra de qualsevol de les llengües. En resum, és un marc jurídic que ha de ser traslladat i complert com a mandat pels estats respectius, entre els quals l'Estat espanyol.

I.2. Marc estatal i autonòmic

I.2.1. La Constitució espanyola i l'Estatut d'autonomia de Catalunya

La **Constitució de 1978** fa referència al tema lingüístic en l'article 3, al títol preliminar, i estableix que el castellà és la llengua espanyola oficial de l'Estat i que tots els espanyols tenen el deure de conèixer-la i el dret d'usar-la.

El mateix precepte estableix que la resta de llengües espanyoles també són oficials en les comunitats autònomes respectives d'acord amb els seus estatuts, i també determina que la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya és un patrimoni cultural que ha de ser objecte d'especial respecte i protecció.

Sobre la protecció del pluralisme de la societat i de les diferents llengües d'Espanya també hi ha un pronunciament en l'article 20 del mateix text legal que determina que, mitjançant una llei que la garantirà, es regularà l'organització i el control parlamentari dels mitjans de comunicació social.

L'aspecte més polèmic en l'aplicació de l'article 3 fa referència a l'abast de les llengües cooficials en els territoris de les comunitats autònomes amb relació al qual les línies principals del Tribunal Constitucional determinen:

L'esmentada resolució insta els estats membres a: comprometre's en la protecció i la promoció de la diversitat lingüística per mitjà de polítiques de revitalització de les llengües en perill i dedicant part del seu pressupost a aquesta finalitat; conscienciar els ciutadans del gran patrimoni i riquesa cultural que representen aquestes llengües; condemnar les mesures en contra de la identitat i de l'ús de la llengua pròpia per part de les comunitats lingüístiques en perill o bé en contra de les seves institucions culturals i condemnar l'assimilació, sigui forçada o subtil; ratificar (els països que encara no ho hagin fet) la Carta europea de llengües regionals i aplicar-la (els països que ja l'hagin ratificat), d'entre les recomanacions més importants.

- “Es oficial una lengua, independientemente de su realidad y peso como fenómeno social, cuando es reconocida por los poderes públicos como medio normal de comunicación en y entre ellos y en su relación con los sujetos privados” (STC 82/1986 i 46/1991).
 - “El castellano es medio de comunicación normal de los poderes públicos y ante ellos en el conjunto del Estado español”(STC 82/1986 i 46/1991).
 - “Sólo del castellano se establece constitucionalmente un deber individualizado de conocimiento, y con él la presunción de que todos los españoles lo conocen” (STC 82/86 i 84/86).
 - “El deber de los españoles de conocer el castellano hace suponer que ese conocimiento existe en la realidad, pero tal presunción puede quedar desvirtuada cuando el detenido o preso alega verosímelmente su ignorancia o conocimiento insuficiente o esta circunstancia se pone de manifiesto en el transcurso de las actuaciones policiales. Consecuencia de lo expuesto es que el derecho de toda persona, extranjera o española, que desconozca el castellano, a usar intérprete en sus declaraciones ante la policía, deriva, como se ha dicho, directamente de la Constitución y no exige para su ejercicio una configuración legislativa, aunque esta pueda ser conveniente para su mayor eficacia” (STC 74/1987).
 - “La cooficialidad de las demás lenguas españolas lo es con respecto a todos los poderes públicos radicados en el territorio autonómico, sin exclusión de los órganos dependientes de la Administración Central y de otras instituciones estatales en sentido estricto. En los territorios dotados de un estatuto de cooficialidad lingüística el uso de los particulares de cualquier lengua oficial tiene efectivamente plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquier poder público radicado en dicho territorio, siendo el derecho de las personas al uso de una lengua oficial un derecho fundado en la Constitución y el respectivo Estatuto de Autonomía” (STC 82/1986 i 123/1988).
 - “La instauración por el art. 3.2 de la Constitución de la cooficialidad de las respectivas lenguas españolas en determinadas Comunidades Autónomas tiene consecuencias para todos los poderes públicos en dichas Comunidades, y en primer término el derecho de los ciudadanos a usar cualquiera de las dos lenguas ante cualquier administración en la Comunidad respectiva con plena eficacia jurídica” (STC 82/1986).
 - “Nada se opone a que los poderes públicos prescriban, en el ámbito de sus respectivas competencias, el conocimiento de ambas lenguas para acceder a determinadas plazas de funcionario o que, en general, se considere como un mérito entre otros el nivel de conocimiento de las mismas” (STC 82/86).
 - “La exigencia del bilingüismo ha de llevarse a cabo con un criterio de racionalidad y proporcionalidad, desde la perspectiva de lo dispuesto en los artículos 23.1, 139.1 y 149.1.1º de la Constitución” (STC 82/86).
 - “El régimen de cooficialidad lingüística establecido por la Constitución y los Estatutos de Autonomía presupone no sólo la coexistencia sino la convivencia de ambas lenguas cooficiales. [...] Los poderes públicos deben garantizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de lenguas oficiales en la Comunidad Autónoma” (STC 337/1994).
 - “Corresponde a los poderes públicos competentes, en atención a los objetivos de la normalización lingüística y a los propios objetivos de la educación, organizar la enseñanza que debe recibirse en una y otra lengua en relación con las distintas áreas de conocimiento obligatorio en los diferentes niveles educativos para alcanzar un resultado proporcionado con estas finalidades” (STC 337/1994).
 - “El catalán ha de ser la lengua vehicular y de aprendizaje, pero no la única que goce de esta condición, predicable con el mismo título del castellano en tanto que lengua también oficial en Cataluña” (STC 31/2010).
- En l'àmbit territorial d'actuació de la Generalitat de Catalunya, **l'Estatut d'autonomia de Catalunya** (en endavant EAC), norma fonamental de l'ordenament jurídic català i llei orgànica espanyola, i **la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística**, són les normes que més detallen els drets lingüístics dels ciutadans.
- L'EAC, aprovat per la Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, determina, en l'article 6 del títol preliminar, que la llengua pròpia de Catalunya és el català i que és la llengua d'ús normal de les administracions públiques i dels mitjans de comunicació, i també la normalment emprada

com a vehicular i d'aprenentatge en l'ensenyament.

La redacció d'aquest precepte es va veure modificada en virtut de la Sentència 31/2010, de 28 de juny, del Tribunal Constitucional, per la qual es va declarar inconstitucional i nul l'incís "i preferent" que s'havia establert inicialment perquè, segons el Tribunal, no admet una interpretació conforme a la Constitució.

Concretament, el Tribunal distingeix la noció de *normalitat*, o *ús habitual*, del concepte de *preferència*, que, segons exposa, implica la primacia d'una llengua sobre una altra en el territori de la comunitat autònoma i imposa la prescripció d'un ús prioritari del català sobre el castellà en perjudici de l'equilibri entre ambdues llengües, igualment oficials, que en cap cas, exposa el Tribunal, poden tenir un tracte privilegiat.

El Tribunal afirma que la definició del català com a llengua pròpia no pot justificar la imposició estatutària de l'ús preferent de la llengua catalana en detriment del castellà per part de les administracions públiques i els mitjans de comunicació públiques de Catalunya, sens perjudici de la procedència del fet que el legislador pugui adoptar, si escau, les adequades i proporcionades mesures de política lingüística tendents a corregir, en cas que existeixin, situacions històriques de desequilibri d'una de les llengües oficials respecte de l'altra, per esmenar, d'aquesta manera, la posició secundària o de postergació que alguna de les llengües pugui tenir.

Al llarg dels cinc punts que conté l'article 6 de l'EAC s'estableix l'oficialitat del català, juntament amb la del castellà, el dret i el deure per als ciutadans de Catalunya de conèixer ambdues llengües, i el deure dels poders públiques de Catalunya d'establir mesures necessàries per facilitar l'exercici del dret i el compliment del deure, sense que hi pugui haver discriminació per l'ús de qualsevol de les dues llengües.

Pel que fa al punt dos de l'article esmentat, sobre el deure de coneixement de la llengua catalana, l'alt tribunal també s'ha pronunciat en el sentit que seria inconstitucional i nul·la aquesta pretensió si s'hagués d'entendre en el mateix sentit que es desprèn del deure constitucional de coneixement del castellà.

Tanmateix, el Tribunal admet l'existència d'una altra interpretació diferent i d'acord amb la Constitució, atès que si el manament s'adreça als poders públiques de Catalunya perquè adoptin les mesures necessàries per facilitar el compliment d'aquest deure, és evident que només es pot tractar d'un deure individualitzat i exigible de coneixement del català, és a dir, d'un deure de naturalesa diferent del que té per objecte el castellà en l'article 3.1 de la Constitució.

La Sentència afirma que no es tracta de la imposició d'un deure general per a tots els ciutadans de Catalunya, sinó de la imposició d'un deure de caràcter individual i de compliment obligat que té el seu lloc específic i propi en l'àmbit de l'educació, d'acord amb el que estableix l'article 35.2 de l'EAC, i en l'àmbit de les relacions de subjecció especial que vinculen l'Administració catalana amb els seus funcionaris, que estan obligats a donar satisfacció al dret d'opció lingüística establert en l'article 33 del mateix text legal.

El mateix article 6, en el punt 5, estableix que la llengua occitana, denominada *aranès* a l'Aran, és la llengua pròpia d'aquest territori i és oficial a Catalunya, d'acord amb el que estableixen el mateix EAC i les lleis de normalització lingüística.

El capítol III del títol I de l'EAC, dels drets, deures i principis rectoris, es dedica als drets i els deures lingüístics i, més concretament, als drets lingüístics davant les administracions públiques i les institucions estatals, pel que fa als consumidors i els usuaris, en l'àmbit de l'ensenyament amb relació a l'aranès.

Val a dir que la majoria d'aquests drets lingüístics dels ciutadans ja quedaven garantits tant en l'EAC del 1979 com en la Llei 1/1998, que ja garanteix el dret dels ciutadans de Catalunya a expressar-se en català oralment i per escrit en les relacions i els actes públiques i privats, prohibeix la discriminació per motius lingüístics i determina que els ciutadans puguin adreçar-se a l'Administració de la Generalitat i al Síndic de Greuges si els veuen vulnerats.

El punt de partida de l'EAC en aquesta matèria és el dret de totes les persones a no ser discriminades per raons lingüístiques i el reconeixement del dret d'opció lingüística dels ciutadans en les relacions amb les institucions, les organitzacions i les administracions públiques a Catalunya, la qual cosa pressuposa

el dret a fer servir la llengua oficial que elegeixin. Alhora, aquest dret obliga les institucions, les organitzacions i les administracions públiques, inclosa l'Administració electoral a Catalunya, i, en general, les entitats privades que en depenen quan exerceixen funcions públiques.

Per garantir el dret d'opció lingüística, jutges, fiscals, notaris, registradors de la propietat i mercantils, encarregats del Registre Civil i el personal al servei de l'Administració de justícia, per poder prestar els seus serveis a Catalunya, han d'acreditar un nivell de coneixement adequat i suficient de les llengües oficials que els faci aptes per complir les funcions pròpies del càrrec o del lloc de treball que ocupen.

Amb la mateixa finalitat, s'imposa a l'Administració de l'Estat a Catalunya el deure d'acreditar que el personal al seu servei també té un nivell adequat i suficient de les llengües oficials que el fa apte per complir les funcions pròpies del seu lloc de treball.

Pel que fa als òrgans constitucionals i els òrgans jurisdiccionals d'àmbit estatal, l'article 33.5 de l'EAC reconeix als ciutadans de Catalunya el dret de relacionar-s'hi per escrit en català, d'acord amb el procediment establert en la legislació corresponent, i determina que aquestes institucions han d'atendre i han de tramitar els escrits presentats en català, que tenen en tot cas plena eficàcia jurídica.

Tot i així, atès que el dret atribuït als ciutadans de Catalunya ho és estrictament "d'acord amb el procediment establert en la legislació corresponent", que en el cas dels òrgans estatals sempre serà la legislació de l'Estat, el Tribunal Constitucional, en la Sentència 31/2010, de 28 de juny de 2010, entén que el precepte admet una interpretació conforme a la Constitució en el sentit que l'existència o no d'eficàcia jurídica dels escrits presentats en català davant dels òrgans esmentats i, si s'escau, el seu grau, l'ha d'establir el legislador estatal competent dins dels límits constitucionals (article 3.1).

Pel que fa estrictament a la llengua occitana pròpia de la Vall d'Aran, i a banda dels esments concrets que fins ara se n'han fet, val a dir que l'aprovació de l'EAC del 2006 suposa un canvi fonamental respecte a la situació precedent, atès que en declara l'oficialitat a Catalunya i, per aquest mitjà, l'occità s'integra en l'ordenament jurídic estatal.

L'oficialitat de l'occità s'estén, a més, a tot Catalunya, que esdevé l'únic territori dins l'Estat que reconeix tres llengües oficials. L'EAC reconeix, empara i respecta aquesta singularitat i reconeix l'Aran com a entitat territorial singular dins de Catalunya, la qual és objecte d'una particular protecció per mitjà d'un règim jurídic especial.

Igualment, estableix que "els ciutadans de Catalunya i les seves institucions polítiques reconeixen l'Aran com una realitat occitana dotada d'identitat cultural, històrica, geogràfica i lingüística, defensada pels aranesos al llarg dels segles".

També disposa que "a l'Aran totes les persones tenen el dret de conèixer i utilitzar l'aranès i d'ésser ateses oralment i per escrit en aranès en llurs relacions amb la Generalitat, les administracions públiques i amb les entitats públiques i privades que en depenen".

Si bé amb relació al català correspon a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva en matèria de llengua pròpia, que inclou, en tot cas, la determinació de l'abast, els usos i els efectes jurídics de la seva oficialitat, en el cas de l'occità, aquesta competència correspon de manera compartida a la Generalitat i també al Conselh Generau d'Aran.

De conformitat amb el que disposa l'Estatut, els drets i deures lingüístics amb relació a l'aranès s'han determinat en la Llei 35/2010, d'1 d'octubre, de l'occità, aranès a l'Aran.

1.2.2. La Llei de política lingüística

A banda de la ja esmentada **Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística**, amb els seus antecedents en la **Llei 7/1983, de 18 d'abril, de normalització lingüística**, d'enorme transcendència en la història de la llengua, ja que va comportar la despenalització del català i durant els catorze anys en què va ser vigent va permetre que se n'estengués el coneixement, també cal fer referència succinta a la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació; la Llei 10/2010, de 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya; la Llei 20/2010, de 7 de juliol, del cinema, i la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum.

La Llei de política lingüística formula els conceptes jurídics de *llengua pròpia* i de *llengua ofi-*

cial. Així el concepte de llengua pròpia aplicat a la catalana obliga els poders públics i les institucions de Catalunya a protegir-la, a usar-la de manera general i a promoure'n l'ús públic en tots els àmbits.

El concepte de *llengua oficial* aplicat al català i al castellà garanteix als ciutadans els drets subjectius que són proclamats explícitament: a aprendre les dues llengües, a poder usar-les lliurement en totes les activitats públiques i privades, a ser atesos en la llengua que escullin en les seves relacions amb les administracions i, de manera gradual i progressiva, amb tots els agents socials que ofereixen serveis al públic, i a no ser discriminats per raó de llengua.

Pel que fa a l'ensenyament, i sens perjudici que més endavant s'abordi més extensament aquest tema, la Llei garanteix a tota la població el ple coneixement de les dues llengües i la no-discriminació ni separació en grups diferents de l'alumnat per raó de llengua, i manté el sistema de conjunció lingüística aplicat a l'empareda de la Llei de 1983 i d'acord amb la jurisprudència del Tribunal Constitucional.

En l'àmbit dels mitjans de comunicació, i en el marc de les competències de la Generalitat, la Llei regula l'ús del català en les emissores de radiodifusió i de televisió per garantir la presència de la llengua pròpia en l'espai radiofònic i televisiu, i estableix mesures de foment de la premsa escrita.

L'article 34 de l'EAC estableix que totes les persones tenen dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en la seva condició d'usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

En aquest sentit, cal destacar que la reforma de l'Estatut va significar l'extensió del principi de disponibilitat lingüística a l'àmbit privat, i no únicament al tradicional de les relacions dels ciutadans amb les administracions públiques. Com a conseqüència del dret de tria dels ciutadans, el mateix precepte estableix un deure de disponibilitat lingüística per a les entitats, les empreses i els establiments oberts al públic de Catalunya en els termes legalment establerts.

La Llei de política lingüística distingeix entre empreses públiques i concessionàries de la Generalitat i dels ens locals, el règim de les quals s'equipara al de les administracions catalanes, i empreses i entitats públiques prestadores de serveis públics (transport, sub-

ministraments o comunicacions) per a les quals s'estableix l'obligació de fer servir almenys el català en la retolació i les comunicacions per megafonia, i en les comunicacions i les notificacions escrites i adreçades a persones residents a Catalunya.

Finalment, la Llei també fa referència a les empreses i els establiments en general que, dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis, desenvolupen la seva activitat a Catalunya, als quals imposa l'obligació d'atendre els consumidors quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya.

La finalitat de la regulació no és altra que avançar cap a una situació d'igualtat entre ambdues llengües en el món econòmic i alhora garantir els drets lingüístics dels consumidors i dels usuaris.

Cal recordar que la Llei 1/1998 no estableix sancions per als ciutadans, però l'incompliment dels preceptes lingüístics dels articles 30, 31 i 32.3 imputable a les empreses públiques, empreses de serveis públics i d'atenció al públic, pel que fa a la senyalització, els cartells d'informació general de caràcter fix i els documents d'oferta de serveis, es considera una negativa injustificada a satisfer les demandes de les persones usuàries i consumidores a la qual s'ha d'aplicar el règim sancionador en matèria de defensa dels consumidors i dels usuaris.

La Llei té caràcter indicatiu per a la ciutadania i només crea obligacions per a les administracions i per a determinades empreses si el caràcter de servei públic de la seva activitat i la protecció dels drets lingüístics ho fan aconsellable. D'aquesta manera, només poden ser objecte d'actuació administrativa, d'acord amb la norma sectorial aplicable, les persones funcionàries i les empreses esmentades si incompleixen les obligacions establertes per la Llei.

I.2.3. Legislació sobre la llengua occitana pròpia de l'Aran

Amb relació a la llengua occitana, cal fer esment del reconeixement, de l'empareda, del foment de l'ensenyament i l'ús que fa la Llei respecte de l'aranès, variant occitana pròpia de l'Aran, que no va aconseguir el reconeixement d'oficial a Catalunya fins a l'aprovació de l'EAC l'any 2006.

Així mateix, l'aprovació de la **Llei 35/2010, de 10 d'octubre, de l'occità, aranès a l'Aran**, té per objectiu general “reconèixer, protegir i promoure l'occità d'acord amb la seva varietat aranesa en tots els àmbits i sectors. D'acord amb la tradició de la política lingüística a Catalunya, aquest reconeixement comprèn la voluntat de col·laborar en la protecció de la unitat de la llengua occitana”.

La Llei consta de vint-i-cinc articles, vuit disposicions addicionals, una de derogatòria i dues de finals i, al llarg del seu articulat, “desplega el principi de llengua pròpia, aplicat a l'aranès a l'Aran, que obliga els poders públics i les institucions a protegir-lo, a usar-lo de manera general i a promoure'n l'ús públic en tots els àmbits”.

“El concepte de llengua oficial garanteix una sèrie de drets lingüístics generals davant de totes les administracions a Catalunya i tots aquests principis es complementen amb l'afirmació de la voluntat de potenciar la unitat de la llengua, en un marc de relació amb els altres territoris i grups de parla occitana.

Tenint en compte aquests principis, aquesta llei en regula l'ús oficial i estableix mesures d'emparament i promoció, per aconseguir-ne la normalització, i també mesures de foment per garantir-ne la presència en tots els àmbits.

[...] Aquesta llei estableix que les administracions i les institucions araneses han d'emprar normalment l'aranès, i que els serveis i els organismes que depenen de la Generalitat a l'Aran també l'han d'utilitzar normalment en les seves relacions administratives i en la difusió d'informació a la ciutadania, sens perjudici del dret dels ciutadans a escollir una altra llengua oficial.

Fora de l'Aran, la norma reconeix el dret dels ciutadans a utilitzar l'occità en la seva varietat aranesa i a rebre atenció en aquesta llengua en les relacions escrites amb l'Administració, i també a usar-lo i rebre resposta oral en el seu servei unificat d'informació, que la Generalitat ha de garantir mitjançant l'adopció de les mesures pertinents de la manera que estableix aquesta llei.

Igualment, aquesta llei proclama la plena validesa de tota la documentació pública i privada redactada en occità, sens perjudici dels drets dels ciutadans amb relació a les altres llengües oficials, i preveu la subscripció

de convenis amb organismes estatals per normalitzar l'ús de la llengua. [...]

Quant a l'ensenyament, aquesta llei regula l'ús de l'aranès com a vehicle d'expressió i d'aprenentatge habitual als centres docents de l'Aran. També avança en l'extensió arreu de Catalunya del coneixement de l'occità i de la unitat d'aquesta llengua, mitjançant la inclusió en els currículums de l'ensenyament no universitari de continguts relacionats amb la realitat lingüística de l'Aran i la seva connexió amb la llengua i la cultura occitanes.

En l'àmbit dels mitjans de comunicació, i en el marc de les competències de la Generalitat, aquesta llei estableix els principis rectors de l'ús de l'aranès en l'àmbit de la comunicació audiovisual, per garantir la presència de la llengua pròpia en l'espai radiofònic i televisiu, i mesures de foment de la premsa escrita i de l'ús en les xarxes telemàtiques d'informació i de comunicació en aquesta llengua.”

I.2.4. Altres lleis estatals i autonòmiques relacionades amb drets lingüístics i jurisdicció relacionada

Àmbit judicial

En la legislació d'àmbit estatal, i a banda de l'esmentat article 3 de la Constitució, també hi ha disposicions que fan referència als drets lingüístics, si bé per la seva importància cal centrar-se en la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial; la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil, i la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Concretament, en l'àmbit judicial, és la **Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial** (en endavant LOPJ), modificada els anys 1994 i 2003, la que reconeix, en el precepte 231, el dret dels ciutadans a emprar la llengua catalana en els procediments judicials, i també estableix que els jutges, els magistrats, els fiscals, els secretaris i altres funcionaris de jutjats i tribunals poden usar la llengua oficial pròpia de la comunitat autònoma, si cap de les parts no s'hi oposa al·legant-ne un desconeixement que li pugui produir indefensió.

Igualment, les parts, els seus representants i els qui els dirigeixin, i també els testimonis i

els pèrits, poden utilitzar la llengua que també sigui oficial a la comunitat autònoma en el territori de la qual es facin les actuacions judicials, tant en les manifestacions orals com en les escrites.

De manera complementària, i en termes similars al que estableix la Llei orgànica 6/1985, també garanteix l'ús de la llengua catalana en els procediments judicials entre particulars l'article 142 de la **Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil**, que reconeix validesa i eficàcia plena a les actuacions judicials efectuades i els documents presentats en l'idioma oficial d'una comunitat autònoma sense que calgui traducció al castellà, si bé caldrà fer-ne la traducció d'ofici quan hagin de tenir efecte fora de la jurisdicció dels òrgans situats a la comunitat autònoma, a excepció de les comunitats autònomes amb una llengua oficial coincident. També caldrà la traducció quan ho disposin les lleis o a instància d'una part que al·legui indefensió.

Pel que fa a les administracions públiques, la **Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú**, modificada l'any 1999, reconeix als ciutadans en l'article 35 el dret a utilitzar les llengües oficials en el territori de la seva comunitat autònoma d'acord amb el que estableixen la mateixa norma i la resta de l'ordenament jurídic.

En la redacció donada l'any 1999 l'article 36 de la norma estableix que, si bé la llengua dels procediments tramitats per l'Administració general de l'Estat és el castellà, les persones interessades que es dirigeixin als òrgans d'aquesta amb seu al territori d'una comunitat autònoma també poden utilitzar la llengua que sigui cooficial en aquesta comunitat. En aquest cas, el procediment s'ha de tramitar en la llengua que hagi triat la persona interessada.

Si concorren diversos interessats en el procediment, i hi ha discrepància quant a la llengua, el procediment s'ha de tramitar en castellà, per bé que els documents o les testimoniances que requereixin les persones interessades s'han d'expedir en la llengua que triïn.

El punt 2 de l'article 33 de l'EAC de 2006 estableix que totes les persones, en les relacions amb l'Administració de justícia, el Ministeri Fiscal, el notariat i els registres públics tenen dret a utilitzar la llengua oficial

que elegeixin en totes les actuacions judicials i a rebre tota la documentació oficial emesa a Catalunya en la llengua sol·licitada, sense que puguin patir indefensió ni dilacions indegudes a causa de la llengua emprada, ni se'ls pugui exigir cap mena de traducció.

El precepte suposa una ampliació amb relació a l'abast del reconeixement que la Llei de política lingüística establia sobre la documentació que les persones podien rebre en la llengua oficial demanada i que es limitava a les sentències i els actes resolutoris que les afectaven.

Per garantir el dret d'opció lingüística de la ciutadania, l'Estatut disposa que jutges, magistrats, fiscals, notaris, registradors de la propietat i mercantils, encarregats del Registre Civil i personal al servei de l'Administració de justícia, per prestar els seus serveis a Catalunya, han d'acreditar, en la forma que estableixen les lleis, que tenen un nivell de coneixement adequat i suficient de les llengües oficials que els faci aptes per complir les funcions pròpies del seu càrrec o lloc de treball.

Àmbit educatiu

La **Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació**, dedica el títol II al règim lingüístic del sistema educatiu de Catalunya, a fi de garantir la normalització lingüística del català, del qual proclama que, com a llengua pròpia de Catalunya, és la normalment emprada com a vehicular i d'aprenentatge en el sistema educatiu.

La Llei d'educació imposa l'obligació que els currículums garanteixin el ple domini de les llengües oficials en finalitzar l'ensenyament obligatori i, així mateix, disposa que en el curs escolar en què els alumnes iniciïn el primer ensenyament (segon cicle de l'educació infantil, de tres a sis anys) els progenitors o els tutors poden demanar que els seus fills rebin atenció lingüística individualitzada en castellà quan aquesta sigui la seva llengua habitual.

Sobre aquesta qüestió, cal tenir present la jurisprudència del Tribunal Constitucional i del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

Pel que fa a l'ensenyament, la Sentència 31/2010 reconeix que el català ha de ser llengua vehicular

i d'aprenentatge, però no l'única que gaudeixi d'aquesta condició, predicable amb igual títol del castellà, en tant que llengua també oficial a Catalunya.

L'article 35 de l'EAC, en els apartats 1 i 2, determina el règim jurídic concret dels drets lingüístics en l'àmbit de l'ensenyament i, a aquest respecte, la Sentència 31/2010 va establir que res no impedeix que l'EAC reconegui el dret a rebre l'ensenyament en català i que aquesta sigui la llengua vehicular i d'aprenentatge en tots els nivells de l'ensenyament, però res no impedeix, tampoc, que el castellà sigui objecte del mateix dret i gaudi, juntament amb la llengua catalana, de la condició de llengua vehicular de l'ensenyament, de manera que la Sentència descarta qualsevol pretensió d'exclusivitat d'una de les llengües oficials en matèria d'ensenyament.

En conseqüència, la Sentència 31/2010 estableix que l'article 35 de l'EAC, en els apartats 1 i 2, admet una interpretació conforme a la Constitució, en el sentit que no impedeix l'exercici lliure i eficaç del dret a rebre l'ensenyament del castellà com a llengua vehicular i d'aprenentatge.

La doctrina del Tribunal Constitucional no és nova, sinó que s'estableix partint dels seus precedents, de manera que els fonaments 14 i 24 recullen tota la doctrina constitucional anterior sobre la qüestió lingüística referida, en concret, al tractament que li atorga l'EAC.

La jurisprudència del Tribunal Constitucional, en les sentències 195/1989, de 27 de novembre, i 337/1994, de 23 de desembre, ja va deslligar el dret a l'educació de l'establiment d'una llengua vehicular en l'ensenyament i ha avalat en reiterades ocasions el sistema d'immersió lingüística a Catalunya.

En el fonament jurídic tercer, la Sentència 195/1989 va assenyalar que cap dels múltiples apartats de l'article 27 de la Constitució, ni el primer, que reconeix el dret de tots a l'educació, ni el segon, ni el setè, en què apareixen clarament esmentats els pares dels alumnes, inclouen com a part del dret constitucionalment garantit el dret dels pares que els seus fills rebin l'educació en la llengua de preferència dels seus progenitors. Així doncs, del dret fonamental a l'educació no se'n desprèn un dret a triar la llengua de l'ensenyament, ni tampoc el dret a rebre'l en una sola de les llengües oficials, però sí que hi ha l'obligació que quedi garantit el

coneixement i l'ús del castellà a la comunitat autònoma.

El fet que el català sigui la llengua normalment emprada als centres d'ensenyament respon al sistema anomenat *de conjunció lingüística*, declarat legítim constitucionalment en virtut de la Sentència 334/1994, atès que respon a un propòsit d'integració i de cohesió social a la comunitat autònoma, independentment de quina sigui la llengua habitual del ciutadà (fonament jurídic 10). El Tribunal Constitucional va al·ludir a la seva mateixa doctrina (STC 137/1986, fonament jurídic 1) per manifestar que no es pot posar en dubte la legitimitat constitucional d'un ensenyament en què el vehicle de comunicació és la llengua pròpia de la comunitat autònoma i llengua cooficial al seu territori juntament amb el castellà.

En el mateix sentit cal destacar les sentències del Tribunal de Drets Humans d'Estrasburg: la Sentència de 23 de juliol de 1968, en ocasió del règim lingüístic de l'ensenyament a Bèlgica, que va excloure les preferències lingüístiques dels pares, i en la Sentència del Tribunal de Drets Humans, de 10 de maig de 2001, amb relació a la supressió de l'ensenyament del grec per les autoritats turques al nord de Xipre, que estableixen que la llengua vehicular no es pot estatuir de manera arbitrària, la qual cosa no es produeix quan la llengua docent és la llengua pròpia d'un grup lingüístic i es tria com a eina de normalització.

El Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en la Sentència de 13 de desembre de 2010, en què uns progenitors demanaven exercir el dret que els seus fills rebessin l'ensenyament també en castellà i que el centre els adrecés en castellà les comunicacions, va declarar "el dret dels interessats que el castellà s'utilitzés com a llengua vehicular en el sistema educatiu de Catalunya en la proporció que escaigués, atès l'estat de normalització lingüística assolit per la societat catalana".

L'interrogant és quina ha de ser la proporció en la qual s'incorpori el castellà com a llengua vehicular al sistema d'ensenyament. La Sentència de 13 de desembre de 2010 reconeix que correspon a la Generalitat de Catalunya acordar-ne la determinació i la posada en marxa, de manera que, si es considera que encara hi ha un dèficit de normalització de la llengua pròpia de Catalunya, s'ha d'atorgar al català un tractament diferenciat sobre el castellà en proporció raonable, sense fer il·lusòria o

artificiosa, però, la mera aparença en l'obligació de l'ús del castellà com a llengua vehicular.

D'acord amb la Sentència, el tracte de favor ha de ser transitori fins a la consecució de l'objectiu de normalització que constitueix el model de conjunció lingüística.

Posteriorment, el mateix Tribunal, amb relació a les sentències 331/2012 i 332/2012, de 29 de maig –que proclamen que el castellà ha de ser llengua vehicular de l'ensenyament, juntament amb el català, i reconeixen el dret dels pares a exigir que els seus fills també rebin l'ensenyament en castellà de manera conjunta amb el català i dins de l'aula amb la resta de companys en la forma i la proporció que determini l'Administració (a què ja s'ha fet referència)–, sosté, en la Interlocutòria de 6 de març de 2013, que no correspon al Tribunal substituir l'actuació de l'Administració respecte de l'adopció de la mesura ja indicada a reserva del que pugui succeir en cas d'incompliment o de compliment insatisfactori del que ja s'ha ordenat.

En data 30 de gener de 2014 el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va dictar un total de cinc interlocutòries que instaven el Govern de la Generalitat a fixar un 25% de l'horari lectiu en llengua castellana per garantir-ne la presència mínima com a llengua vehicular. La decisió donava resposta als recursos plantejats per cinc famílies respecte a vuit alumnes, afectava cinc escoles diferents i obligava els directors dels centres a executar la resolució.

La decisió judicial obliga a incloure una assignatura o matèria troncal en castellà, a banda de la llengua i literatura, en el període d'un mes per “garantir una presència prioritària i suficientment àmplia del català com a llengua vehicular, sense que el castellà es vegi reduït a una utilització merament simbòlica”.

La mesura, no extrapolable a tot el sistema (STS 19 de febrer 2013), va ser objecte de suspensió temporal arran dels recursos interposats tant pel Departament com per les escoles concertades concernides, però finalment el dia 1 de maig de 2014 aquests recursos es van desestimar i es va recuperar l'ordre d'aplicació de la mesura en el termini d'un mes.

D'acord amb les informacions publicades, el Departament va interposar un recurs de cassació el 15 de maig de 2014, tot i que la mesura es va executar finalment la darrera setmana de curs (del 16 al 20 de juny) i la

setmana següent les escoles van presentar els treballs en castellà realitzats pels alumnes, en aplicació del requeriment del Tribunal Superior.

Amb relació a l'aprovació de la **Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa** (LOMCE), que no ha gaudit del consens de la comunitat educativa, cal remarcar que afegeix una nova disposició addicional 38 a la Llei orgànica 2/2006, d'educació (LOE), en què el text regula la garantia de la impartició d'assignatures lingüístiques i no lingüístiques, en llengua castellana i cooficial, en cadascun dels cicles i cursos de les etapes obligatòries, i estableix que les administracions educatives poden atorgar un tracte diferenciat a la llengua cooficial respecte del castellà en una forma heterogènia al seu territori atenent les circumstàncies.

Així mateix, estableix que l'Administració educativa ha de garantir una oferta docent sostinguda amb fons públics en què el castellà sigui utilitzat com a llengua vehicular en una proporció raonable i, en cas que no n'hi hagi, el Ministeri d'Educació assumirà per compte de l'administració educativa corresponent les despeses efectives d'escolarització d'aquests alumnes en centres privats.

En data 30 de juliol de 2014 es va publicar el Reial decret 591/2014, d'11 de juliol, pel qual es regulen els procediments administratius sobre el reconeixement de la compensació dels costos d'escolarització establerts en l'apartat 4 de la disposició addicional 38 de la LOE.

El Projecte del text normatiu va ser sotmès al dictamen del Consell d'Estat de 29 de maig de 2014. Aquest consell, tot recordant que els tres darrers paràgrafs de l'apartat 4 de la disposició addicional havien estat objecte d'impugnació en el recurs d'inconstitucionalitat interposat contra l'article únic de la LOMCE pel qual es modificava la LOE, i que havia estat admès a tràmit en data 8 d'abril de 2014, es va pronunciar sobre la manca de precisió del Projecte en qüestions rellevants i va instar el Ministeri d'Educació a reformular-lo.

El dictamen, que no tenia caràcter vinculant, qüestionava la indeterminació dels criteris que permetien valorar quan el castellà s'utilitza com a llengua vehicular en una proporció raonable i la manca del càlcul del cost efectiu de la mesura que preveia que l'Administració pagués l'escolarització en centres privats dels

alumnes que volguessin el castellà com a llengua vehicular.

També posava de manifest, entre d'altres, la manca de previsió sobre l'efecte crida que podia generar entre les famílies, la manca de determinació d'un límit a l'assumpció per l'Estat de les despeses efectives de la mesura i la repercussió en les hisendes autonòmiques, i la insuficient regulació del procediment d'abonament d'aquesta escolarització als representants dels alumnes.

El text finalment aprovat determina que el Govern de l'Estat, a través del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, podrà deduir o retenir del finançament autonòmic l'import de les despeses efectives d'escolarització en centres privats assumits pel Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques dels alumnes que vulguin optar el curs 2014/2015, en l'etapa d'educació obligatòria, a un ensenyament en què el castellà sigui llengua vehicular, si no es garanteix en la programació anual de la comunitat autònoma una oferta docent raonable sostinguda amb fons públics en què el castellà sigui utilitzat com a llengua vehicular.

S'ha fixat el procediment del reconeixement de la compensació econòmica als representants legals dels alumnes, que hauran de pagar per avançat la quota d'escolarització i després instar-ne el reemborsament, i s'ha establert la quantia màxima de la compensació de les despeses efectives d'escolarització, que es correspon amb la despesa per alumne d'una plaça pública en l'ensenyament no universitari de la corresponent administració educativa, que en el cas de Catalunya ha estat valorat en 6.000 euros. Igualment, s'ha regulat el procediment per a la repercussió de les despeses a les administracions educatives competents. En tot cas, amb la informació de què el Síndic disposa a primer de setembre del 2014, no més d'una vintena de famílies s'han acollit a hores d'ara a aquesta possibilitat.

Cal fer atenció que aquesta previsió només s'ha establert per a la llengua castellana i no per a la resta de llengües oficials. La manca d'empara de la resta de llengües oficials en el Reial decret 591/2014, d'11 de juliol, és clara, ja que només es desplega amb referència a l'ensenyament en castellà, malgrat l'obligació de l'Administració educativa de garantir el dret de l'alumnat a rebre l'ensenyament en qualsevol de les llengües

oficials de la comunitat autònoma, situació que no sembla estigui garantida al País Valencià i a les Illes pel que fa a la llengua pròpia d'aquests territoris.

Altres àmbits

La **Llei 10/2010, de 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya**, estableix en el preàmbul que la norma s'inspira en la constatació que els programes d'acolliment de les administracions dels estats de la Unió Europea consten generalment de tres components principals, entre els quals hi ha l'ensenyament de la llengua.

L'objecte de la Llei és la creació i la regulació del servei de primera acollida de les persones immigrades i de les retornades com a primera etapa del procés d'integració de la persona en la societat en què s'estableix, amb voluntat de romandre-hi de manera estable.

S'entén que la persona titular del dret d'accés al servei de primera acollida i al llarg del procés d'integració en la societat catalana haurà d'assolir les competències lingüístiques bàsiques en català i castellà.

El català, en tant que llengua pròpia de Catalunya, també és la llengua comuna per a la gestió de les polítiques d'acolliment i integració, i també és la llengua vehicular de la formació i la informació, en tant que instrument bàsic per a la plena integració al país. Amb aquesta finalitat, i per disposició legal, l'aprenentatge ofert pels serveis de primera acollida comença per l'adquisició de les competències bàsiques en llengua catalana.

En les accions informatives i formatives, a més del català, s'utilitzaran les llengües pròpies dels usuaris del servei sempre que sigui necessari i també s'inclouran en els materials didàctics d'acord amb les recomanacions i els protocols tècnics establerts.

Cal fer esment que aquest aspecte de la Llei d'acollida ha estat objecte de recurs pel Defensor del Poble d'Espanya.³

L'article 1 de la **Llei 20/2010, de 7 de juliol, del cinema**, aplicable a les empreses i entitats establertes a Catalunya, assenyala que l'objecte

³ Recurs d'inconstitucionalitat 6352-2010, interposat per la defensora del poble en funcions contra l'article 9 (apartats 2, 4 i 5). No resolt.

de la norma és establir el marc jurídic que regeix la indústria cinematogràfica i audiovisual, pel que fa a garantir el dret de la ciutadania a Catalunya de poder triar la llengua en què vol veure una obra cinematogràfica, entre d'altres.

Amb aquesta finalitat, s'imposa a les empreses distribuïdores l'obligació d'incloure la versió en llengua catalana al menú lingüístic de les obres cinematogràfiques o audiovisuals que distribueixen per canals diferents de la projecció en sales d'exhibició cinematogràfiques i que s'hagin estrenat a Catalunya doblades o subtitulades.

Per garantir l'accés lingüístic, quan s'estreni a Catalunya una obra cinematogràfica doblada o subtitulada, les empreses distribuïdores tenen l'obligació de distribuir el 50% de les còpies analògiques en versió en llengua catalana i, si el suport és digital, totes les còpies distribuïdes han de tenir incorporat l'accés lingüístic en català.

Les empreses exhibidores tenen l'obligació d'exhibir el 50% de les projeccions de les obres en versió original en llengua catalana, atenent els criteris de població, territori, horari i taquillatge, que s'han de computar anualment i desenvolupar mitjançant reglament.

S'exceptuen d'aquestes obligacions les obres cinematogràfiques europees doblades de les quals es distribueixin a Catalunya menys de setze còpies.

La norma determina que reglamentàriament, i amb l'objectiu de la normalització lingüística del català,⁴ s'han d'adoptar les mesures escaients per a la implantació progressiva d'aquestes obligacions perquè en un termini de cinc anys s'apliquin plenament. Aquesta llei ha estat objecte de recurs d'inconstitucionalitat.⁵

L'Institut Català de les Indústries Culturals ha d'establir un programa de concertació de pantalles cinematogràfiques de Catalunya per crear una xarxa de pantalles, amb la finalitat preferent de contribuir a la difusió del cinema català i europeu, i d'incrementar l'oferta cinematogràfica en llengua catalana.

Finalment, i pel que fa a la legislació autonòmica sectorial relacionada amb drets lingüístics, cal destacar les disposicions que conté la **Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum**.

Concretament, el capítol VIII, del títol II, dels drets bàsics de les persones consumidores i usuàries, està dedicat als drets lingüístics i desplega, d'aquesta manera, l'article 34 de l'Estatut, que ja va establir un deure de disponibilitat lingüística de les entitats, les empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya en els termes legalment reconeguts.

Les lleis de política lingüística i la Llei de disciplina del mercat ja havien fet referència als drets lingüístics dels consumidors i dels usuaris abans de la codificació i, per aquest motiu, el Codi de consum, en la disposició final primera, estableix que "en aquest àmbit les referències fetes a la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i a la Llei 1/1990, de 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris, s'entenen fetes a aquest codi", que no entra en contradicció amb el règim que estableix la Llei 1/1998, el qual, en conseqüència, continua vigent.

El Codi reconeix a les persones consumidores, en les seves relacions de consum, i d'acord amb el que estableixen l'Estatut d'autonomia i la legislació aplicable en matèria lingüística, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin i, sens perjudici del deure de disponibilitat lingüística, entre d'altres, el dret a rebre en català les invitacions a comprar, la informació de caràcter fix, la documentació contractual, els pressupostos, els resguards de dipòsit, les factures i els altres documents que hi facin referència o que se'n derivin.⁶

Igualment, estableix "el dret a rebre en català les informacions necessàries per al consum, l'ús i el maneig adequats dels béns i serveis i, especialment, les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat".

Finalment, també reconeix "el dret a rebre en català els contractes d'adhesió, els contractes

⁴ L'Informe de Política Lingüística de l'any 2013 destaca que només un 8% persones ha vist una pel·lícula en català.

⁵ Recurs d'inconstitucionalitat 7454/2010 interposat per més de 50 diputats del Grup Popular contra la disposició que estableix que la meitat de les pel·lícules estrangeres que s'exhibeixin hagin d'estar doblades o subtitulades en català i contra la que preveu sancions per a les sales que incompleixin aquesta normativa. No result.

⁶ L'any 2011 hi va haver 2.295 queixes per vulneració de drets lingüístics i l'any 2012, 1.420.

amb clàusules tipus, els contractes normats, les condicions generals i la documentació que hi faci referència o que derivi de la realització d'algun d'aquests contractes”.

Pel que fa a la llengua occitana, pròpia de l'àmbit territorial de l'Aran, el Codi estableix per a la Generalitat “el deure de vetllar per fomentar-ne l'ús en les relacions de consum”.

Finalment, cal posar de manifest que l'article 331.6.k, com ja havia fet la Llei de política lingüística, amb relació a les empreses i les entitats concernides, tipifica com a infracció

administrativa en matèria de consum la vulneració dels drets lingüístics de les persones consumidores i l'incompliment de les obligacions en matèria lingüística establertes en la normativa.

Val a dir que el mes de novembre de 2010 el Tribunal Constitucional va admetre a tràmit els recursos d'inconstitucionalitat⁷ presentats contra el Codi de consum de Catalunya, tant pel que fa als drets lingüístics com pel que fa a la tipificació de la seva vulneració com a infracció, sense que a hores d'ara consti que hi hagi un pronunciament de l'alt tribunal.

⁷ Recurs d'inconstitucionalitat 7611/2010, interposat pel Grup Parlamentari Popular contra alguns preceptes del Codi de consum. Recurs d'inconstitucionalitat 7418/2010, presentat pel Defensor del Poble contra l'article 128, relatiu als drets lingüístics i la seva vulneració.

II. TEMES DESTACATS SOBRE DRETS LINGÜÍSTICS TRACTATS PEL SÍNDIC DE GREUGES 2008-2013

D'acord amb l'article 78 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, el Síndic té la funció de protegir i defensar els drets i les llibertats que reconeixen la Constitució i el mateix Estatut, entre els quals hi ha els drets lingüístics de la ciutadania, que recull el capítol III del títol I, dels drets, deures i principis rectors.

Amb aquesta finalitat, supervisa l'activitat de l'Administració de la Generalitat, la dels organismes públics o privats vinculats o que en depenen, la de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal o activitats equivalents de manera concertada o indirecta i la de les altres persones amb un vincle contractual amb l'Administració de la Generalitat i amb les entitats públiques que en depenen. També supervisa l'activitat de l'Administració local de Catalunya i la dels

organismes públics o privats vinculats o que en depenen.

L'activitat de la institució en la defensa dels drets lingüístics s'ha estat desenvolupant des del mateix moment de la creació del Síndic de Greuges, l'any 1984, i les funcions ja havien estat reconegudes en l'Estatut d'autonomia del 1979. L'experiència acumulada en aquests trenta anys de funcionament de la institució entorn de la defensa dels drets lingüístics donen una gran solidesa a les conclusions i recomanacions que es presenten en aquest informe.

II.1. Dades destacades del període 2008-2013

Seguidament, es presenta l'evolució de les queixes, de les actuacions d'ofici i de les consultes rebudes en matèria de drets lingüístics al Síndic de Greuges des de l'any 2008 fins al 2013. Les dades constaten el baix nombre de queixes rebudes a la institució.

Taula 1: Evolució de les queixes, actuacions d'ofici i consultes durant el període 2008-2013 en relació amb els drets lingüístics

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Vulneració dels drets en l'ús del català	86	99	106	125	43	42	501
Queixes	20	14	29	76	18	19	176
Consultes	66	84	75	48	24	21	318
Actuacions d'ofici	-	1	2	1	1	2	7
Vulneració dels drets en l'ús del castellà	141	52	54	53	27	20	347
Queixes	10	9	15	32	12	12	90
Consultes	131	42	39	21	15	8	256
Actuacions d'ofici	-	1	-	-	-	-	1
Vulneració dels drets en l'ús de l'aranès	-	-	6	2	-	-	8
Queixes	-	-	1	1	-	-	2
Consultes	-	-	4	1	-	-	5
Actuacions d'ofici	-	-	1	-	-	-	1
Altres	-	61	7	8	9	2	87
Queixes	-	1	2	5	4	2	14
Consultes	-	59	5	3	5	-	72
Actuacions d'ofici	-	1	-	-	-	-	1
Total	227	212	173	188	79	64	943

A continuació es detallen les principals característiques de les actuacions dutes a terme al Síndic desglossada per anys:

2010

- Manca de capacitació lingüística del personal sanitari (manca d'atenció en català i cominació a parlar el castellà per ser atès).
- Manca de presència del castellà en els senyals de trànsit.

2011

- Manca d'atenció en català en serveis de transport, telefonia i a l'Administració de l'Estat a Catalunya (renovació de documents, tràmits fronterers).
- Manca d'ús del castellà en explicacions complementàries de senyals de trànsit, en algunes pàgines web d'informació municipal o autonòmica o en documentació a l'abast del ciutadà.

2012

- Manca d'ús del català en la justícia o queixes pel tracte poc respectuós de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat envers les persones que s'han negat a canviar de llengua.
- Manca de disponibilitat en castellà d'algunes aplicacions o continguts electrònics.

2013

- Notificació de sentències en llengua cooficial diferent de la sol·licitada.
- Manca de tramesa de documentació per part de l'Administració local en la llengua triada.
- Manca d'atenció en català en un centre d'atenció primària.
- Manca d'atenció telefònica en català al Registre de Civil de Barcelona.

II.2. Temes rellevants

II.2.1. Àmbit educatiu

A Catalunya un dels àmbits en què, sens dubte, ha estat més polèmica la defensa dels drets lingüístics ha estat l'educatiu, tot i que també cal posar de manifest l'absència d'un conflicte social real, com ho palesa el fet que el nombre de queixes rebudes sigui molt poc significatiu, fins al punt que en l'apartat de drets lingüístics de l'informe anual al Parlament aquesta matèria no ha estat destacada en els darrers tres anys.

En l'àmbit de l'**ensenyament no universitari** les queixes arribades a la institució durant els darrers anys posen de manifest, en síntesi, el descontentament dels promotors per l'aplicació del precepte legal als centres d'ensenyament. En aquests casos, ha calgut recordar a les persones interessades que aquesta institució té com a missió la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i, amb aquesta finalitat, supervisa l'actuació de les administracions públiques catalanes i intervé quan es detecten incompliments en l'aplicació de la llei.

Educació infantil

Amb relació a l'etapa d'educació infantil, quan s'ha demanat l'empara del Síndic per tal que el Departament d'Educació estableixi en els fulls de preinscripció als centres escolars unes caselles per fer-hi constar la llengua dels infants, la institució ha recordat que aquesta és una facultat discrecional de l'Administració, que s'organitza en la forma que entén convenient per atendre el compliment de les finalitats que té encarregades i, per tant, pot triar els mitjans per garantir l'efectivitat del dret.

En el mateix sentit es va pronunciar el Síndic amb relació a una queixa sobre la inexistència de llibres en castellà de determinades matèries, tot i que els promotors havien demanat, d'acord amb les disposicions de la Llei d'educació de Catalunya, una atenció lingüística individualitzada en aquesta llengua.

El Síndic va recordar que el dret a aquesta atenció (la manca de reconeixement de la qual sí que podria avalar-ne la intervenció) no havia de comportar necessàriament que els llibres de text o el material didàctic, que per llei s'estableix que normalment siguin en llengua

catalana, s'haguessin de facilitar en llengua castellana.

Si bé és cert que la Llei de política lingüística determina un dret dels alumnes a rebre el primer ensenyament en la llengua habitual, aquesta norma no estableix quins són els mitjans per fer-ho efectiu i, per tant, la seva concreció forma part de la discrecionalitat reservada a l'Administració, sense que se li pugui imposar una forma determinada, sempre que es compleixi l'exigència i el dret quedi garantit, com també ha tingut ocasió de manifestar el Tribunal Constitucional.

De fet, el Tribunal Suprem, en diverses sentències de 9, 13 i 16 de desembre de 2010 i 10 i 19 de maig de 2011, tal com recorda la interlocutòria del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya de 6 de març de 2013, ha manifestat que és l'Administració educativa la que organitza i estableix la prestació del dret a l'educació, i correspon als tribunals el control de la potestat reglamentària i la legalitat de l'activitat administrativa i la subjecció d'aquesta a les finalitats que la justifiquen.

Així doncs, i per assegurar que els alumnes d'educació infantil per a qui els pares, mares o tutors sol·liciten l'ensenyament en castellà puguin ser escolaritzats en aquesta llengua mitjançant l'atenció individualitzada, el Departament d'Educació des de l'any 2005 ha donat instruccions perquè els mestres del cicle s'organitzin per donar aquesta atenció, de manera que sigui compatible pertànyer al grup classe amb l'especificitat dels aprenentatges d'aquests alumnes.

En les resolucions de preinscripció i matrícula que cada any publica el Departament d'Educació s'estableix, des del curs 2004/2005, que "els/les directors/ores dels centres públics i els titulars dels centre privats concertats o persona en qui deleguin mantindran, amb els pares, tutors o guardadors dels menors d'edat que es matriculin per primera vegada al centre, una entrevista per informar-los de tots els aspectes del centre, fins i tot dels relatius al projecte educatiu i lingüístic". En conseqüència, aquest serà el moment en què els pares, en nom dels fills, podran manifestar als directors dels centres públics la llengua habitual dels seus fills, de manera que es dona resposta a l'obligació de l'Administració de posar els

mitjans necessaris per fer efectiu el dret recollit en l'article 21.1 de la Llei 1/1998.

Educació primària i secundària

El sistema de conjunció lingüística ha estat declarat legítim constitucionalment en virtut de la Sentència 337/1994 del Tribunal Constitucional, en tant que respon a un propòsit d'integració i de cohesió social en la comunitat autònoma, qualsevol que sigui la llengua habitual del ciutadà. El tribunal també ha manifestat que no es pot posar en dubte la legitimitat constitucional d'un ensenyament en què el vehicle de comunicació és la llengua pròpia de la comunitat autònoma.

Així mateix, ha assenyalat reiteradament que del dret fonamental a l'educació no se'n desprèn un dret a triar la llengua de l'ensenyament ni tampoc el dret a rebre'l en una sola de les llengües cooficials, sempre que quedi garantit el coneixement i l'ús d'ambdues llengües, la qual cosa entra en contradicció amb la disposició 38 de la LOMCE, que estableix el dret d'opció lingüística.

D'altra banda, la Sentència 31/2010, dictada en el recurs impulsat contra determinats preceptes de l'Estatut, assenjala que res no impedeix que l'EAC reconegui el dret a rebre l'ensenyament en català, si bé descarta qualsevol pretensió d'exclusivitat d'una de les llengües oficials en matèria d'ensenyament.

Així doncs, el fet que el català sigui la llengua normalment emprada pels centres d'ensenyament a Catalunya no és sinó una actuació administrativa ajustada a dret no susceptible, en principi, de la intervenció del Síndic, llevat que es concreti que alguna determinada aplicació de la norma pot contravenir els drets lingüístics dels ciutadans.

Com ja s'ha assenyalat, el fet que el català sigui la llengua d'ús normal de l'activitat docent no en comporta l'ús exclusiu, atès que també la Llei de política lingüística i l'Estatut han establert, d'una banda, que els alumnes tenen dret a no ser separats en centres ni en grups classe diferents per raó de la seva llengua habitual; i, de l'altra, que les dues llengües oficials a Catalunya han de tenir una presència suficient que permeti garantir l'ús correcte d'ambdues en finalitzar l'ensenyament obligatori, amb independència de quina sigui la llengua habitual de l'alumne en incorporar-se a l'ensenyament.

Fins i tot, els alumnes que s'incorporen més tard de l'edat corresponent al sistema escolar de Catalunya gaudeixen del dret a rebre un suport lingüístic especial si la manca de comprensió els dificulta seguir amb normalitat l'ensenyament.

Més endavant, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en la Sentència de 13 de desembre de 2010, declara "el dret dels interessats que el castellà s'utilitzi com a llengua vehicular en el sistema educatiu de Catalunya en la proporció que escaigui, atès l'estat de normalització lingüística assolit per la societat catalana".

L'interrogant és quina ha de ser la proporció en la qual s'incorpori el castellà com a llengua vehicular al sistema d'ensenyament. El Tribunal Superior de Justícia de Catalunya reconeix, en la Sentència de 13 de desembre, que correspon a la Generalitat de Catalunya acordar-ne la determinació i la posada en funcionament.

Posteriorment, el mateix Tribunal, amb relació a les sentències 331/2012 i 332/2012, de 29 de maig, sosté, en la Interlocutòria de 6 de març de 2013, que no correspon al Tribunal substituir l'actuació de l'Administració respecte de l'adopció de la mesura ja indicada a reserva del que pugui succeir en cas d'incompliment o de compliment insatisfactori del que ja s'ha ordenat.

Malgrat el que estableixen les sentències anteriors, en data 30 de gener de 2014 el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va dictar un total de cinc interlocutòries que instaven el Govern de la Generalitat a fixar un 25% de l'horari lectiu en llengua castellana per garantir-ne la presència mínima com a llengua vehicular. La decisió donava resposta als recursos plantejats per cinc famílies respecte a vuit alumnes, afectava cinc escoles diferents i obligava els directors dels centres a executar la resolució, que es va fer efectiva el 16 de juny.

El Departament d'Ensenyament va interposar un recurs de cassació el 15 de maig de 2014.

Ensenyament universitari

Amb relació a l'exercici dels drets lingüístics en l'àmbit de l'ensenyament universitari, s'han

adreçat a la institució queixes d'estudiants que manifesten la seva disconformitat amb el fet que en determinades facultats la pràctica totalitat de les classes s'imparteixi en castellà.⁸

Per disposició estatutària i legal, el professorat universitari i la resta de membres de la comunitat universitària, inclosos els alumnes, tenen dret a expressar-se en la llengua que triïn. I si bé la tendència actual s'orienta cap a l'exigència d'un coneixement suficient de la llengua catalana i, amb aquesta finalitat, se'ls ha d'oferir cursos i altres mitjans perquè en perfeccionin la comprensió i el coneixement, no se'ls pot imposar que imparteixin les classes en català.

A més de les disposicions estatutàries en la matèria, ja la Llei de política lingüística estableix un dret de tria lingüística que no es reconeix de manera exclusiva als estudiants, sinó que és un dret que empara alhora que els professors de les diverses assignatures s'expressin en la llengua oficial que triïn en la prova d'avaluació que lliuren als seus alumnes per escrit.

En aquest mateix sentit, la institució ha informat que, d'acord amb el marc legal a la universitat, hi ha un model de llibertat de tria emissiva de la llengua, però no de tria receptiva.

És a dir, dins del marc legal s'ha optat per un model de doble exposició en què els estudiants reben indistintament docència en les dues llengües oficials, però no és pas un model de separació en què es constitueixin línies curriculars en funció de la llengua en què es podria rebre l'ensenyament sencer en un dels idiomes oficials.

El dret reconegut d'opció dels professors i dels alumnes té un ampli àmbit d'aplicació en la tasca docent i es pot exercir en diverses activitats. Així, aquesta llibertat s'ha de poder manifestar sense cap obstacle en l'avaluació dels coneixements dels alumnes, en el sentit que els estudiants s'han de poder explicar en la llengua oficial que millor dominin o desitgin, tant en els exàmens orals com en els escrits. De la mateixa manera, es pot concloure que, d'acord amb aquest model, si bé hi ha un dret dels estudiants de l'ensenyament universitari a manifestar-se de forma oral o escrita en la llengua cooficial que triïn, aquesta facultat de

⁸ Segons l'Informe de Política Lingüística 2013, la mitjana de classes de grau impartides en català a les set universitats públiques catalanes és del 77,2%. Oscil·la entre el 54,9% (Universitat Pompeu Fabra) i el 92,2% (Universitat Rovira i Virgili). En el cas dels màsters, oscil·la entre el 34,8% (Universitat Pompeu Fabra) i un 78,5% (Universitat de Girona), i baixa respecte a l'any anterior.

tria lingüística en la tasca docent, de la qual l'avaluació forma part, també la poden exercir els professors quan faciliten els exàmens en una única de les llengües oficials.

II.2.2. Àmbit de la justícia

En l'exercici de les funcions estatutàriament atribuïdes de protegir i defensar els drets i les llibertats que reconeixen la Constitució i el mateix Estatut, el Síndic té competències per supervisar, entre d'altres, l'activitat de les administracions autonòmica i local, però no així la de supervisar i resoldre sobre les actuacions professionals de l'Administració de justícia, que correspon, per disposició legal, al Consell General del Poder Judicial.

Això no obstant, en compliment del seu manament parlamentari de protecció i defensa dels drets i les llibertats, el Síndic manté relacions de col·laboració amb l'Administració de justícia i amb el Ministeri Fiscal i, més concretament, en els casos en què rep queixes sobre presumptes vulneracions de drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració de justícia s'adreça al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) per demanar-li la col·laboració i perquè s'interessi, en la mesura que sigui possible, pels fets exposats en aquestes queixes.

Cal posar de manifest que en l'àmbit de l'Administració de justícia és on tradicionalment s'ha advertit un ús menys freqüent del català⁹ i, de vegades, fins i tot, s'ha constatat una vulneració dels drets lingüístics de les persones, que, malgrat que han manifestat expressament la seva voluntat de rebre les comunicacions relatives a la tramitació d'un procediment judicial en català, han vist frustrades les seves expectatives per la manca de compliment de les disposicions legals a què s'ha fet referència més amunt.

Els últims cinc anys el dret d'opció lingüística ha donat lloc a la tramitació de diverses queixes arran de les manifestacions dels seus promotors que exposaven que, tot i haver-ho demanat expressament als jutjats en què respectivament es tramitaven les causes en què apareixien com a interessats, no s'havien escoltat les seves demandes.

Aquestes demandes se centraven, bàsicament, en la sol·licitud de les persones interessades en els procediments que els escrits dels jutjats se'ls adrecessin en català, i el TSJC ha arribat a reconèixer que, malgrat les demandes expressives, certament no s'havien atès les sol·licituds.

En alguns casos s'ha arribat a atribuir als promotors de la queixa una voluntat deliberada de dilatar els procediments a l'empara de presumptes vulneracions de drets lingüístics, i la mateixa Administració de justícia havia arribat a manifestar que, tot i la manca d'atenció del dret de tria lingüística efectuada, aquest fet no qüestionava ni vulnerava drets lingüístics.

El Síndic ha fet palesa la seva disconformitat amb aquests plantejaments i ha defensat l'argument legal d'acord amb el qual es reconeix a tothom el dret a relacionar-se oralment i per escrit amb l'Administració de justícia en la llengua oficial que esculli i a rebre, en la llengua oficial demanada, les testimoniances de les sentències i els actes resolutoris que l'afecten, sense retards per raó de llengua.

En conseqüència, ha exposat al TSJC que el fet de no atendre la tria de la llengua oficial efectuada per les persones interessades vulnera els seus drets lingüístics i que cal donar les ordres oportunes per garantir que tothom que ho sol·liciti pugui rebre en la llengua oficial demanada les testimoniances dels actes que l'afecten sense retards per raó de llengua en compliment de les disposicions legals vigents.

Tot i així, amb motiu de la presentació d'una queixa en què un magistrat havia arribat a declarar la inaplicabilitat de les disposicions estatutàries sobre el dret d'opció lingüística dels ciutadans fins que no s'hagués resolt el recurs d'inconstitucionalitat que s'estava tramitant contra l'Estatut, la presidència del TSJC va admetre la indiscutible vigència del precepte.

Concretament, es va admetre com a indiscutible que qualsevol persona que participa en una actuació judicial practicada a Catalunya té dret a utilitzar la llengua oficial que triï d'acord amb el dret d'opció lingüística reconegut en l'Estatut. A més, es reconeixia el dret de les persones a rebre tota la documentació oficial emesa a Catalunya en la llengua sol·licitada, i més concretament a rebre en la llengua oficial triada

⁹ Segons l'Informe de Política Lingüística de l'any 2013, l'ús del català a les sentències judicials ha experimentat un decreixement, tant en nombre absolut com en percentatge, des de l'any 2005. Només un 12,7 de les sentències es dicten en aquesta llengua.

les testimoniances de les sentències i interlocutòries resolutòries que les afecten sense retards per raó de llengua.

Igualment, per disposició legal, la presidència va exposar que les actuacions judicials o les resolucions judicials són vàlides sigui quina sigui la llengua utilitzada, castellà o català, excepte supòsits d'indefensió; per tant, les comunicacions i les resolucions efectuades en català tenen plena validesa jurídica, i els jutges han de garantir plenament l'efectivitat d'aquest dret d'opció i disposar quan sigui necessari les traduccions oportunes perquè el ciutadà pugui rebre sense dilació la documentació en l'idioma oficial escollit.

De les disposicions legals s'infereix, clarament, que el dret d'opció lingüística correspon als ciutadans i que l'Administració de justícia ha de disposar dels mitjans personals i materials per poder efectiu aquest dret, ja que per garantir-lo cal que jutges, magistrats, fiscals, encarregats del Registre Civil i personal al servei de l'Administració de justícia acreditin en la forma establerta en les lleis que tenen un coneixement adequat i suficient de les llengües oficials que els faci aptes per complir les funcions pròpies del seu càrrec o lloc de treball.¹⁰

Cal posar de manifest que és freqüent que el personal al servei de l'Administració de justícia invoqui determinats preceptes de la Llei orgànica del poder judicial i de la Llei d'enjudiciament civil, que estableixen que en les actuacions judicials s'ha d'usar el castellà, en tant que llengua oficial de l'Estat, per defensar que només és potestatiu l'ús d'altres llengües que també siguin oficials en el territori de la comunitat autònoma on tinguin lloc les actuacions judicials, tant en les manifestacions orals com escrites.

En definitiva, s'utilitzen les normes esmentades més amunt per sostenir l'existència d'una facultat, però en cap cas d'una obligació, de fer servir el català, malgrat la voluntat expressament manifestada pels ciutadans, la qual cosa no només suposa desconèixer la legislació autonòmica en matèria lingüística, sinó adoptar una postura contrària a la voluntat del legislador.

En el sentit apuntat més amunt també s'utilitza l'argument que jutges, magistrats, secretaris i

fiscals pertanyen al Consell General del Poder Judicial i al Ministeri de Justícia, que són, respectivament, òrgans exclusivament estatals, i que, per tant, tenen com a obligatori l'ús de la llengua castellana, de manera que s'ignora un acord de la Sala de Govern del TSJC del 4 de setembre de 2007 que reconeix el dret de la ciutadania a rebre qualsevol documentació judicial en català, un cop així es demani al jutjat i sigui aquesta una còpia de l'original dictada en català o una traducció d'una de dictada en castellà.

El Síndic, que ha manifestat en reiterades ocasions que cal esmerçar tots els esforços a l'abast del poder judicial per impedir la vulneració dels drets lingüístics dels ciutadans, va trobar l'any 2012 la màxima col·laboració del president del TSJC, amb motiu de la manca de tramesa en català d'una citació per a la compareixença davant un jutjat del promotor d'una queixa.

El president va informar el Síndic que el secretari judicial requerit per informar sobre els fets havia mostrat un inexcusable desconeixement de la normativa aplicable i un evident menyspreu per la llengua catalana i va manifestar que havia posat els fets en coneixement de la Secretaria de la Sala de Govern del TSJC per si se'n desprengués algun tipus de responsabilitat disciplinària.

Pel que fa a la vulneració de drets lingüístics als registres, també s'han tramitat queixes per manca de respecte a la voluntat dels ciutadans sobre l'ús del català en la celebració d'una cerimònia matrimonial o amb relació a l'idioma en què cal practicar els assentaments.

Cal recordar que la Llei 12/2005, de 22 de juny, va modificar l'article 23 de la Llei del registre, per la qual cosa tots els assentaments al registre civil s'han de fer en llengua castellana o en l'oficial pròpia de la comunitat autònoma on estigui ubicat el registre, en la llengua en què estigui redactat el document o en què es faci la manifestació.

El Síndic ha mantingut en tots els casos que cal respectar al màxim la voluntat expressada per les persones interessades en defensa dels seus drets lingüístics reconeguts estatutàriament i legalment.

¹⁰ L'Informe del Consell d'Europa de 2008 assenyalava que no es considera suficient el nombre de jutges, fiscals i personal de l'Administració perifèrica de l'Estat que coneixen la llengua pròpia de la comunitat on estan ubicats. Així mateix, l'Informe 2011 afegeix que el sistema de rotació de jutges és un clar obstacle per a l'ús de les llengües regionals en les comunitats en què són llengua pròpia.

II.2.3. Àmbit local

En l'àmbit local, les queixes tramitades durant els darrers cinc anys per vulneració de drets lingüístics fan referència, bàsicament, a la llengua en què els consistoris municipals adrecen als ciutadans les notificacions i les comunicacions; la llengua en què s'han tramitat els procediments en què els ciutadans són part interessada; la llengua en què es troben disponibles els webs dels ajuntaments, i la llengua en què està redactada la informació complementària dels senyals de trànsit.

Pel que fa a les notificacions i les comunicacions, el Síndic ha recordat als ajuntaments que, si bé la llengua pròpia de Catalunya és el català i aquesta llengua ha de ser la normalment emprada en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, els ciutadans tenen el dret a rebre-les en castellà si ho demanen.

Cal, doncs, que els ajuntaments respectin el dret exercit pels ciutadans que demanin rebre les notificacions i les comunicacions en qualsevol llengua oficial que triïn.

Particularment, i pel que fa a la tramitació dels procediments administratius, les administracions locals han d'emprar el català, sens perjudici del dret dels ciutadans a presentar documents, fer manifestacions i a rebre notificacions en castellà si ho sol·liciten.

El Síndic ha manifestat que, certament, no hi ha una obligació de tramitar els procediments en una forma bilingüe, però cal atendre la voluntat manifestada pels ciutadans de tramitar en una o altra llengua els expedients que els afecten.

També amb relació als procediments administratius, la Llei de política lingüística obliga l'Administració a lliurar a les persones interessades que ho sol·licitin una testimoniança traduïda d'allò que les afecta, sense que la sol·licitud de traducció els pugui comportar cap perjudici o despesa ni retards en el procediment, ni tampoc suspendre'n la tramitació o els terminis establerts.

Com a conseqüència d'aquestes disposicions legalment establertes, amb motiu de la presentació de queixes sobre la llengua de tramitació dels procediments o de la llengua en què es fan les comunicacions i les notificacions, el Síndic ha arribat a demanar la

revisió de les actuacions municipals i la retroacció dels procediments al moment en què no s'ha tramès la comunicació a les persones interessades en la llengua oficial triada o en la llengua oficial del territori del seu domicili habitual.

Cal tenir en compte que, d'acord amb la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú en els procediments tramitats per les entitats locals, l'ús de la llengua s'ha d'ajustar al que estableix la legislació autonòmica corresponent i, si bé s'han de traduir al castellà els documents, els expedients o les parts d'aquests que hagin de tenir efecte fora del territori de la comunitat autònoma i els documents dirigits a les persones interessades que així ho sol·licitin expressament, no cal fer la traducció quan hagin de tenir efecte al territori d'una altra comunitat autònoma on sigui cooficial aquesta mateixa llengua diferent del castellà.

Perquè els ciutadans puguin fer valer els seus drets lingüístics davant de l'Administració local, el Síndic ha demanat a diversos consistoris que facilitin còpia dels formularis en la llengua oficial demanada perquè al llarg de la tramitació dels procediments els ciutadans puguin fer efectius els seus drets.

També ha defensat que l'ús d'una o altra llengua per part de les administracions públiques catalanes en les comunicacions i les notificacions a la ciutadania i en la tramitació dels procediments administratius no depèn del coneixement que tinguin les persones d'una o altra llengua, sinó del dret d'opció lingüística que els ciutadans hagin exercit legítimament.

En conseqüència, i malgrat que, d'acord amb diferents actuacions, es pugui presumir el coneixement de les llengües oficials de les persones interessades, cal atendre la seva voluntat expressa en la tramitació concreta del procediment en què es posi de manifest.

Amb relació a l'ús de les llengües oficials als mitjans electrònics, i més concretament a les pàgines web dels ajuntaments, val a dir que les administracions públiques estan al servei dels ciutadans. Per tant, cal garantir-ne l'accessibilitat, la transparència i la seguretat i facilitar les relacions entre tots els actors (entre les mateixes administracions públiques i entre les administracions i els ciutadans) mitjançant eines que en millorin l'eficàcia i l'eficiència.

No hi ha cap dubte que l'ús dels mitjans electrònics pels ciutadans que hi tinguin accés quedarà condicionat per la llengua en què les entitats posin a disposició les aplicacions.

L'article 6.2.c de la Llei estatal 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, disposa que els ciutadans tenen dret a la igualtat en l'accés electrònic als serveis de les administracions públiques i, per tant, cal evitar tota discriminació per raó de llengua en els mitjans electrònics.

Igualment, en la disposició addicional sisena estableix que les seues electròniques el titular de les quals tingui competència sobre territoris amb règim de cooficialitat lingüística han de possibilitar l'accés als seus continguts i serveis en les llengües corresponents.

En aquest mateix sentit, la disposició addicional cinquena de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, ha establert que les aplicacions dels mitjans electrònics posades a disposició dels ciutadans per les entitats del sector públic han de permetre que la consulta, la participació i la tramitació es puguin fer en la llengua oficial escollida per la persona interessada i han de permetre de canviar l'opció lingüística en qualsevol moment.

Aquesta disposició no és sinó una manifestació més dels drets lingüístics que reconeix a les persones l'EAC, que en prohibeix la discriminació per raons lingüístiques i consagra el dret d'opció lingüística que els permet utilitzar la llengua oficial que triïn en les relacions amb les administracions locals, entre d'altres.

El Síndic ha hagut de recordar el deure legal de l'Administració de possibilitar l'accés al contingut de les aplicacions concretes en les llengües oficials per garantir que la consulta, la participació i la tramitació pels mitjans electrònics es dugui a terme en la llengua que triïn els ciutadans.

Pel que fa als senyals de trànsit, durant els cinc últims anys s'han plantejat al Síndic diverses queixes en què les persones interessades manifestaven el seu descontentament amb la tramitació pels ens locals d'expedients sancionadors en matèria de trànsit, i denunciaven que la informació complementària dels senyals de trànsit estava redactada únicament en llengua catalana, la

qual cosa contravenia la legislació estatal bàsica.

Concretament, l'article 56 de la Llei de trànsit i seguretat vial, aprovada pel Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, i modificada per la Llei 18/2009, de 23 de novembre, determina que les indicacions escrites dels senyals s'han d'expressar almenys en l'idioma espanyol oficial de l'Estat.

Igualment, l'article 138 del Reglament general de circulació, aprovat pel Reial decret 1428/2003, de 21 de novembre, estableix que les indicacions escrites que s'incloguin o acompanyin els panells de senyalització de les vies públiques i les inscripcions han de figurar en castellà i, a més, en la llengua oficial de la comunitat autònoma reconeguda en l'estatut d'autonomia respectiu quan el senyal estigui ubicat en l'àmbit territorial de la comunitat autònoma esmentada.

D'altra banda, l'article 37 de la Llei de política lingüística ha establert que les corporacions locals, en l'àmbit de les competències respectives— entre les quals hi ha l'ordenació del trànsit de vehicles i persones en vies urbanes (article 66.3 b) del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril—, han de fomentar la imatge pública i l'ús del català.

Sens perjudici de la qüestió relativa a la legalitat ordinària, en aquests casos el Síndic ha fet una anàlisi per esbrinar si l'ús únicament del català en la informació complementària dels senyals de trànsit pot donar lloc a discriminació per raó de llengua i a indefensió de les persones que desconeixin el contingut que el senyal vol transmetre, de manera que es vulneri el principi d'igualtat constitucionalment establert.

En definitiva, s'ha tractat de resoldre si els ciutadans poden quedar indefensos en els casos en què els pictogrames utilitzats en els senyals de trànsit són insuficients per entendre'n el significat i són completats amb un panell de text redactat únicament en llengua catalana.

El Síndic ha conclòs que cal evitar tot tipus de discriminació i d'indefensió de la ciutadania, i en els casos en què aquesta situació es pugui produir cal adoptar les mesures oportunes perquè en la informació complementària dels pictogrames es faci servir, a més de la llengua pròpia, el castellà.

II.2.4. Àmbit salut

Al llarg dels últims cinc anys les queixes per vulneració de drets lingüístics dels pacients en diferents institucions sanitàries s'han centrat, bàsicament: en el descontentament de les persones interessades per haver estat requerides a canviar la llengua pròpia si volien ser ateses; en el lliurament dels justificants de visita per defecte i únicament en castellà; en la manca de resposta als fulls de reclamacions en què s'exposaven presumptes vulneracions lingüístiques; en l'existència de comunicacions i anuncis per megafonia exclusivament en castellà, i en les notificacions en castellà de manera exclusiva de les citacions de programacions.

En tots els casos, el Síndic s'ha adreçat a l'administració competent prestadora dels serveis i li ha recordat que, a banda del respecte escrupolós del dret d'opció lingüística dels ciutadans i el deure consegüent per a les institucions, organitzacions i administracions públiques i les entitats privades quan exerceixen funcions públiques, el Govern de la Generalitat ha d'afavorir, estimular i fomentar l'ús del català en les activitats laborals, professionals i mercantils.

L'any 2009 es van rebre a la institució diverses queixes relatives a la vulneració del dret dels pacients a ser atesos en la llengua pròpia, ja que es van haver d'adreçar al personal sanitari en castellà per poder ser atesos.

En aquests casos, els responsables dels serveis mèdics on van tenir lloc les incidències les van atribuir a la contractació de metges estrangers –d'una manera perfectament legal dins de la normativa actual, tot i que amb desconeixement de la llengua catalana i en procés d'adaptació cultural– com a conseqüència de la manca de professionals sanitaris a Catalunya.

El Departament de Salut, per mitjà de l'Institut d'Estudis de la Salut, va elaborar l'any 2008 el Programa d'acollida de professionals estrangers. Aquest programa, com a proposta formativa, es basa, d'una banda, en coneixements relacionats amb els aspectes jurídics, legals i del sistema de salut, drets i deures dels pacients, comunicació metge-pacient, etc. I, d'altra banda, en la facilitació del procés d'integració en el lloc de treball mitjançant una autorització activa, incloent-hi el treball del coneixement de la llengua catalana.

Tanmateix, ateses les disposicions de l'article 11 de la Llei de política lingüística, el Síndic va considerar oportuna l'obertura d'una actuació d'ofici l'any 2011 per conèixer les mesures adoptades pel Departament de Salut sobre la capacitació lingüística del personal sanitari nouvingut.

De la informació proporcionada no es va poder constatar que el Departament estigués duent a terme una activitat específica amb relació al col·lectiu de professionals estrangers nouvinguts, al qual hauria d'anar adreçat el programa d'acollida per garantir que tingués un coneixement adequat i suficient de les llengües oficials, tant en l'expressió oral com en l'escrita, que el fes apte per desenvolupar les funcions pròpies del seu lloc de treball.

Més concretament, tampoc no es va poder deduir que hi hagués una intenció clara de fer efectiva aquesta obligació de conèixer les llengües oficials, atès que, fins i tot en les iniciatives dutes a terme fins llavors la voluntat havia estat conscienciar el personal i mostrar i provar recursos, però ni tan sols se n'havien avaluat els resultats i es desconeixia, per tant, si s'havien assolit els coneixements.

Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic va demanar al Departament que es donessin les ordres oportunes per comprovar si el personal estranger nouvingut a partir de l'any 2010 havia assolit o no la capacitació lingüística en el desenvolupament de les funcions pròpies del seu lloc de treball i, en cas contrari, si es mantenia la seva incorporació a la sanitat pública; i que el Departament de Salut adoptés les mesures oportunes per garantir l'assoliment d'un nivell de coneixement adequat i suficient de les llengües oficials a Catalunya, a fi d'evitar la vulneració dels drets lingüístics dels ciutadans.

El Departament va manifestar que l'Institut Català de la Salut, el Servei d'Emergències Mèdiques i l'Institut d'Estudis de la Salut van dur a terme un seguit de cursos de català, però que l'entrada de professionals nouvinguts s'havia reduït considerablement; concretament, un 60% entre els anys 2008 i 2011. Aquest fet reduïa el nombre de professionals que necessitaven assolir el nivell de suficiència de català, la qual cosa, juntament amb l'actual conjuntura econòmica, feia necessari ajustar l'oferta de cursos a la nova realitat.

II.2.5. Àmbit de l'Administració general de l'Estat a Catalunya

D'acord amb el que estableix l'article 3 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, aquesta institució pot supervisar, en els termes en què ho acordi expressament per conveni amb el Defensor del Poble, l'activitat de l'Administració general de l'Estat a Catalunya i, en compliment de les seves funcions, el Síndic també es pot adreçar a totes les autoritats, tots els òrgans i tot el personal de qualsevol administració pública amb seu a Catalunya.

L'article 59 de la Llei del Síndic de Greuges ha establert de manera expressa que el Síndic pot demanar la col·laboració de l'Administració general de l'Estat a Catalunya en les actuacions que porti a terme en exercici de les seves competències.

Això no obstant, amb motiu de la defensa dels drets lingüístics, el Síndic pràcticament mai no ha trobat la col·laboració adequada per part de la Delegació del Govern a Catalunya, la qual seria desitjable per poder donar resposta a les queixes plantejades en aquesta matèria pels ciutadans amb relació a òrgans que pertanyen a l'Administració central com ara les forces i els cossos de seguretat.

De fet, en alguns casos, i davant la sol·licitud d'informació efectuada pel Síndic, la Delegació ha manifestat que, atès que els fets relacionats en les peticions fan referència a l'actuació d'òrgans de l'Administració general de l'Estat amb seu a Catalunya, la competència per supervisar i fiscalitzar la seva actuació correspon al Defensor del Poble, de manera que la informació que pugui facilitar la Delegació serà a requeriment i amb destinació a la institució esmentada.

El Síndic ha hagut de recordar que les especials característiques i funcions atribuïdes a aquesta institució la fan creditora d'una col·laboració i una comunicació que seria desitjable obtenir de manera directa de la Delegació del Govern. I més encara quan d'acord amb les competències que atribueix l'article 154 de la Constitució als delegats del Govern, cal que facilitin les relacions de cooperació entre administracions en benefici dels ciutadans.

Tot i així, malgrat el temps que fa que és vigent la Llei de política lingüística, sembla que encara no és suficient per poder afirmar que alguns àmbits de l'Administració perifèrica estatal

hagin variat determinades conductes poc respectuoses amb el dret dels administrats a Catalunya a fer servir la llengua pròpia i a ser atesos sense que se'ls exigeixi cap mena de traducció.

No es pot obviar que la Llei 1/ 1998, de 7 de gener, reconeix a tothom el dret a relacionar-se amb l'Administració de l'Estat a Catalunya en la llengua oficial que esculli i a ser-hi atès sense que se li pugui exigir cap mena de traducció. L'article 12.2 de la Llei de política lingüística determina, de manera expressa i amb relació a l'Administració de l'Estat, que tothom té dret a relacionar-se oralment i per escrit amb aquesta administració a Catalunya en la llengua oficial que esculli i a ser-hi atès, i no se li pot exigir cap mena de traducció.

Això no obstant, en els darrers anys han sovintejat queixes de ciutadans a qui la Guàrdia Civil –a la duana de la frontera amb Andorra o la Jonquera o a l'aeroport de Barcelona– o la Policia Nacional –en ocasió de la realització d'algun tràmit administratiu (DNI, passaport etc.)– van començar a canviar de llengua o, en cas contrari, se'ls negava el dret a ser atesos.

Igualment, l'EAC, en el punt 4 de l'article 33, per garantir aquest dret d'opció lingüística de totes les persones, estableix que el personal de l'Administració de l'Estat situada a Catalunya ha d'acreditar un nivell de coneixement adequat i suficient de les llengües oficials que el faci apte per complir les funcions pròpies del seu càrrec o lloc de treball. En aquest sentit, el Síndic ha recordat a l'Administració perifèrica que cal que esmerci tots els esforços per fomentar l'aprenentatge, el perfeccionament i l'ús del català amb normalitat per part dels funcionaris que presten serveis públics en aquesta administració.

Així mateix, l'article 12.1 de la Llei de política lingüística fa referència a la validesa de les actuacions administratives dels òrgans i ens de l'Administració de l'Estat, tant les orals com les escrites, dutes a terme a Catalunya en qualsevol de les llengües oficials, sense necessitat de traducció.

Tanmateix, el Síndic ha rebut queixes de ciutadans que, tot i que no discuteixen la validesa de l'actuació administrativa dels òrgans estatals a Catalunya (Tresoreria General de la Seguretat Social, Agència Estatal d'Administració Tributària, gerències territorials del Cadastre, Servei Públic d'Ocupació, etc.), sí que han posat de manifest

el seu descontentament amb la manca d'ús del català en models i formularis, en les notificacions o en la documentació que els han tramès, malgrat haver-ho sol·licitat de manera expressa.

En aquest sentit, el Síndic ha hagut de recordar que, si bé la llengua dels procediments tramitats per l'Administració general de l'Estat és el castellà, això no és obstacle perquè les persones interessades que es dirigeixin als òrgans de l'Administració general de l'Estat amb seu al territori d'una comunitat autònoma també puguin utilitzar la llengua que sigui pròpia en aquesta comunitat.

En aquests casos, el procediment s'ha de tramitar en la llengua que hagi triat la persona interessada. Fins i tot en el cas que concorrin diferents persones interessades en el procediment i, per discrepància quant a la llengua, aquest s'hagi de tramitar en castellà, els documents o testimoniances que requereixin les persones interessades s'han d'expedir en la llengua que triïn.

Finalment, i dins d'aquest àmbit, cal fer referència a les queixes rebudes per manca d'actualització i manca de disponibilitat en llengua catalana, entre d'altres, de determinats continguts o, fins i tot, de les pàgines web, tant de la Tresoreria de la Seguretat Social com, al seu dia, la del mateix Defensor del Poble. Aquestes queixes van ser trameses pel Síndic al Defensor del Poble per raons de competència material.

El Defensor, que actualment disposa de la pàgina web de la institució en totes les llengües que són oficials en alguna comunitat autònoma, al seu dia va manifestar al Síndic que, d'acord amb la Constitució, el castellà és la llengua espanyola oficial de l'Estat i s'imposa a tots els espanyols el deure de conèixer-la i d'usar-la, i que la resta de les llengües són també oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord amb els seus estatuts.

El Defensor va assenyalar, però, que la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú estableix, entre d'altres, que la llengua dels procediments tramitats per l'Administració general de l'Estat és el castellà i va indicar, al mateix temps, que quan es tracti d'òrgans de l'administració esmentada presents en el territori d'una comunitat autònoma amb llengua pròpia, els ciutadans poden triar la llengua dels procediments en què tinguin la condició de persones interessades.

Nogensmenys, va recalcar que únicament es reconeix aquest deure en l'àmbit dels procediments administratius i amb relació als òrgans de l'Administració estatal radicats en la comunitat autònoma. Seguidament va justificar la manca de disponibilitat del web en altres llengües cooficials a les comunitats autònomes amb el fet que ni la legislació estatal ni l'autonòmica imposen a la institució del Defensor del Poble el deure o l'obligació d'utilitzar-les en les seves relacions amb els ciutadans.

El Defensor també va al·legar la inexistència d'obligació legal i es va excusar en la manca de mitjans personals, materials i de coneixements necessaris per atendre la sol·licitud de la persona interessada.

Finalment, va manifestar que, atesa la freqüència amb què se li adrecen ciutadans estrangers, per raó de les habituals relacions que mantenen amb les diferents administracions públiques, sí que va considerar convenient incloure informació en el web de la institució en anglès i francès per facilitar l'accés d'aquestes persones, a les quals no afecta el deure de conèixer la llengua castellana.

Pel que fa a la manca d'actualització en català de determinats continguts de la pàgina web de la Tresoreria de la Seguretat Social, es va informar el Síndic sobre la constant i immediata actualització dels continguts i, llevat d'excepcions, sobre la incorporació de les novetats legislatives, informatives i administratives en l'idioma oficial.

De fet, l'esforç per mantenir el màxim contingut possible traduït a les llengües oficials donava lloc a demanar a l'empresa traductora adjudicatària del concurs corresponent la traducció, si bé fins que no es rebien i es corregien totes les traduccions no es publicaven al web.

Igualment, es va atribuir la mancança detectada a circumstàncies especials, com ara el canvi d'empresa traductora, que va alentir el flux de les traduccions, i, en aquest sentit, es va admetre l'existència de retards des del juny de 2008 fins al maig de 2009.

Tanmateix, consta que es van donar instruccions als responsables de coordinació de continguts per agilitar la inclusió de la informació objecte de la queixa en la resta de llengües cooficials.

II.2.6. Empreses de serveis d'interès general

El Síndic, d'acord amb les competències que li atribueix l'article 78 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya per a la supervisió de l'activitat de les empreses privades que gestionen serveis públics o compleixen activitats d'interès general o universal, ha tramitat al llarg d'aquests cinc últims anys diverses queixes relacionades, principalment amb el sector de la telefonia, el transport públic de persones i les empreses subministradores del servei d'aigua.

La Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, estableix com a drets protegits de les persones consumidores i usuàries els drets lingüístics, que desplega en l'article 128. Així, en el precepte 331 tipifica com a infracció administrativa vulnerar els drets lingüístics de les persones consumidores o incomplir les obligacions en matèria lingüística que estableix la normativa vigent.¹¹

Pel que fa a la telefonia, la majoria de les queixes tramitades fan referència a la manca d'ofertament de les operadores de telefonia de la possibilitat de triar la llengua en què els usuaris volen ser atesos quan fan ús del servei d'atenció al client.

Les empreses manifesten, no obstant això, la seva voluntat de mantenir un compromís escrupolós amb relació al compliment de la Llei de política lingüística i es mostren disposades a resoldre problemes que, freqüentment, atribueixen a desajustos amb relació a les plataformes des de les quals presten l'atenció al seus clients.

Normalment, la primera locució és en castellà i, a partir d'aquesta locució, els usuaris disposen de la possibilitat de triar la llengua en què volen ser atesos. En conseqüència, habitualment reben l'atenció en l'idioma triat llevat dels casos en què, per manca de disponibilitat immediata i per millorar el temps d'atenció, accedeixin a ser atesos en una altra llengua diferent d'aquella que inicialment han triat.

El Síndic ha suggerit que fins i tot la primera locució dels serveis d'atenció als clients de les companyies telefòniques s'ofereixi en les llengües oficials i que sigui després quan l'usuari faci la tria.

Pel que fa al transport ferroviari de viatgers, al llarg dels últims cinc anys s'han tramitat queixes en què s'assenyalava el següent: que s'utilitza el castellà per a topònims catalans en la megafonia; que a les pantalles que informen del proper tren la destinació i la via apareixen, en la majoria de les estacions, únicament en castellà; que les informacions de megafonia sobre avaries o irregularitats del servei són únicament en castellà, si bé la majoria d'informacions prèviament gravades són bilingües; que es vulneren les disposicions normatives vigents que estableixen que les informacions per megafonia de les empreses i entitats públiques o privades que ofereixen serveis públics s'han de donar almenys en català; que els trens de totes les sèries que circulen pel nucli de Barcelona no tenen la retolació fixa en català, ja que si bé tenen en català el plànol de zones i la informació de les tarifes, hi ha nombroses deficiències als botons d'obertura de portes i de places màximes en els trens o amb relació a les precaucions que han de tenir els viatgers per accedir al tren; que la majoria de bitllets, tant de finestra com de les màquines de venda, són monolingües (excloent-hi els integrats de l'ATM); que a l'estació de plaça Catalunya, a l'estació de l'aeroport i a la de Badalona hi ha incompliments normatius en matèria de retolació, on la informació als viatgers únicament està disponible en castellà; que en el web de Renfe Rodalies, el canal de contacte i de relació de l'empresa i l'usuari només són en castellà.

El Síndic, sense desconèixer les limitacions amb què es troben els departaments de la Generalitat amb competències en la matèria exposada, i també les dificultats que sovint comporta provar determinats incompliments lingüístics, ha recordat que la Llei de política lingüística imposa deures a les administracions, com ara el foment de la llengua, i que també els atorga potestats, com ara la sancionadora.

En aquest mateix sentit, el Síndic s'ha pronunciat amb relació a l'Oficina de Garanties Lingüístiques perquè entén que s'ha de convertir, si més no, en una eina que estalviï als ciutadans un pelegrinatge administratiu, de manera que davant les queixes relatives a la vulneració de drets lingüístics ha d'estar en situació de poder adreçar-se a qui té, en última instància, la potestat per donar resposta a les persones

¹¹ Segons l'Informe del Consell d'Europa 2008, pel que fa a les empreses estatals, s'observa una disminució de l'ús de les llengües regionals en les comunitats autònomes en què són llengües pròpies. Segons l'Informe del Consell d'Europa de 2011, les deficiències observades en l'àmbit estatal persisteixen.

interessades respecte del resultat de les seves denúncies.

Pel que fa a empreses subministradores de serveis bàsics, també s'han tramitat queixes relatives a presumptes vulneracions de drets lingüístics. Les queixes estaven relacionades bàsicament amb la llengua en què estan redactats els contractes i la negativa de les empreses a lliurar-los en la llengua que trien els usuaris. La intervenció de la institució va permetre als reclamants d'obtenir les traduccions sol·licitades.

II.2.7. Actuacions amb relació a l'occità, aranès a l'Aran

L'any 2009 el Síndic va signar un conveni amb el Conselh Generau de la Val d'Aran pel qual es crea la figura del Proòm dera Val d'Aran, defensor dels drets dels administrats a l'Aran i garant de l'exercici adequat de l'autogovern. Des de llavors el Síndic de Greuges de Catalunya adopta el nom de *Proòm a l'Aran* i ofereix una visió singularitzada de vigilància i supervisió del Conselh de l'Aran, que, pel que fa l'àmbit lingüístic, es concreta en l'edició en aranès dels materials del Proòm que afectin l'Aran i l'atenció presencial i telefònica en aranès de totes les persones que s'adreïn al Proòm i ho sol·licitin.

L'any 2009, i després de la signatura del Conveni, la institució va tramitar per primer cop una queixa en aquesta llengua.

Tanmateix, en l'informe presentat pel Síndic al Parlament sobre l'activitat de la institució corresponent a l'any 2008 ja es van destacar, per primer cop, en matèria de drets lingüístics, les actuacions dutes a terme d'ofici amb relació a la llengua occitana.

En primer lloc, cal destacar la problemàtica que afectava les escoles de la zona amb relació a l'aplicació automàtica pel Departament d'Educació dels criteris d'assignació dels mestres interins a les escoles del territori, pel fet que no es tenia en compte la singularitat lingüística pròpia.

Concretament, el Síndic va tenir coneixement que els especialistes interins dels centres d'educació infantil i primària, tot i no tenir acreditat el nivell C de coneixement de l'aranès, quan eren destinats a la Vall d'Aran, iniciaven

els cursos per obtenir-lo amb la previsió de quedar-se a les destinacions.

Malgrat això, quan es duïen a terme les noves assignacions no es tenia en compte la voluntat dels docents de quedar-se en aquestes places ni el fet d'estar fent els cursos de llengua per a l'obtenció de l'acreditació del nivell C ni el fet d'haver obtingut, fins i tot, el certificat de coneixements del nivell A o B.

Aquesta situació comportava la substitució dels especialistes interins per professors generalistes o per nous especialistes interins que tampoc disposaven del nivell de coneixement de l'aranès exigít.

El Síndic va confirmar que, malgrat el que disposava la normativa vigent, hi havia interins, tant especialistes com generalistes, sense el coneixement suficient oral i escrit de l'aranès. Alguns d'aquests interins tenien les titulacions dels coneixements de nivell intermedi i elemental, o fins i tot estaven en condicions d'obtenir el nivell de suficiència, si bé encara no se n'havien examinat, però al moment en què es feien les adjudicacions d'ofici no podien renunciar a les destinacions que se'ls assignaven.

Això comportava que en el marc dels procediments de provisió d'ofici de vacants els integrants d'aquest col·lectiu es podien veure desplaçats a altres llocs fora de la zona i que, alhora, per cobrir les vacants que es generaven als centres escolars de l'Aran, s'assignaven les places que ocupaven a nous docents, tant a generalistes com a especialistes, que no disposaven del coneixement suficient exigít per la norma.

Per aquesta raó, la institució va suggerir que s'estudiés la possibilitat d'arbitrar un sistema que, abans dels nomenaments d'ofici i en un procediment amb les garanties de publicitat i transparència exigibles, permetés cobrir totes les vacants de la zona amb interins que tinguessin coneixements de llengua aranesa.

En conseqüència, per al curs 2009/2010, es van adjudicar vacants de jornada completa als diversos centres de l'Aran, sobre la base de les peticions formulades per les persones interessades (funcionaris i interins) que tenien acreditades les respectives especialitats i el coneixement de les llengües catalana (nivell C) i aranesa (certificats de nivell C, B, A).

Malgrat tot, les vacants no cobertes d'acord amb aquests criteris es van oferir com a places de

difícil provisió en el web dels Serveis Territorials d'Educació a Lleida a tots els candidats de la borsa de treball de personal docent tenint en compte dos requisits: especialitat i acreditació del coneixement de la llengua aranesa.

Tot i això, es van arribar a cobrir vacants amb personal docent que no tenia acreditació de llengua aranesa, ja que, d'una banda, no es van presentar prou docents amb aquesta titulació i, d'altra banda, el Departament d'Ensenyament va haver de prioritzar la provisió dels llocs de treball docent perquè els alumnes poguessin ser degudament atesos.

En segon lloc, el Síndic, tenint en compte que l'article 36 de l'EAC garanteix als ciutadans de l'Aran el dret d'utilitzar l'aranès en les seves relacions amb la Generalitat, es va adreçar al Departament de Governació i Administracions Públiques i li va fer un seguit de consideracions amb relació a la consideració que havia de tenir el coneixement de l'aranès en diferents àmbits de la funció pública catalana (salut, docència, forces de seguretat, entre d'altres).

El Síndic va sostenir que, d'acord amb el caràcter atorgat per l'EAC a l'aranès, llengua pròpia de l'Aran i oficial a Catalunya, a partir de l'acreditació d'un determinat nivell de coneixement adequat amb relació a les funcions a desenvolupar, i tenint en compte els drets lingüístics dels ciutadans, caldria atorgar-li el caràcter de mèrit preferent, no únicament en la promoció professional i en els concursos de provisió de llocs de treball vacants en el territori de l'Aran, sinó també a l'hora de proveir les vacants en el mateix territori en els casos d'accés a la funció pública catalana pel procediment d'oposició (a tall d'exemple, en el procés selectiu d'accés a la categoria de mossos) i pel procediment de concurs-oposició.

Conseqüentment, el Síndic va demanar al Departament que estudiés les possibilitats de

fer efectiu aquest suggeriment i el preveïés en les convocatòries de processos selectius.

En aquells moments, quan encara no s'havia aprovat la Llei de l'aranès, es va informar el Síndic que s'estava redactant un projecte de llei sobre l'occità en què es faria referència a la inclusió de la valoració del coneixement de l'occità en els processos de selecció i de provisió de les administracions públiques catalanes, d'acord amb la previsió de l'article 6.5 de l'EAC.

Igualment, es va informar el Síndic que en el text del projecte de llei s'havia previst recollir el dret de totes les persones de l'Aran a relacionar-se en occità amb els organismes públics. En aquest sentit, es preveia un capítol amb referència a l'ús institucional de l'occità i que recolliria la seva valoració com a requisit en l'accés a la funció pública als llocs ubicats a l'Aran, i també com a mèrit en els llocs fora del territori de l'Aran, quan així ho justificassin les funcions que s'haguessin de desenvolupar i en els termes que es determinessin reglamentàriament.

En el text final de la Llei 35/2010, l'article 6, amb referència a les institucions i administracions públiques a Catalunya fora de l'Aran i, més concretament, pel que fa als processos de selecció per a la provisió de llocs de treball de l'Administració de la Generalitat i dels ens locals de Catalunya, ha determinat que el coneixement de la llengua que regula aquesta llei pot ser valorat com un mèrit, en els termes que es determinin per reglament.

El coneixement oral i escrit de la llengua pròpia de l'Aran pot ser també un requisit per a la provisió de llocs de treball de l'Administració de la Generalitat fora de l'Aran si, d'acord amb la relació de llocs de treball, els corresponen funcions que ho justifiquin, especialment les relacionades amb l'atenció oral o escrita a la ciutadania, l'ensenyament, les relacions institucionals, les d'assessorament lingüístic o les de projecció exterior i foment de l'ús.

III. CONCLUSIONS

a) El model lingüístic català expressa un gran equilibri i ha estat lloat pel Consell d'Europa com a model garantista i respectuós amb els drets dels ciutadans. El baix nombre de queixes que el Síndic de Greuges ha rebut al llarg dels anys és una evidència més de la baixa o nul·la conflictivitat social que genera el model lingüístic català.

b) D'acord amb l'article 33.1 de l'Estatut d'autonomia de 2006, a Catalunya correspon a la ciutadania el dret d'opció lingüística, i aquest dret obliga les institucions, les organitzacions i les administracions públiques, inclosa l'Administració de l'Estat a Catalunya, i, en general, les entitats privades quan exerceixen funcions públiques.

c) Malgrat que l'article 3.2 de la Constitució espanyola reconeix que altres llengües espanyoles diferents del castellà també són oficials, aquesta oficialitat només s'estableix dins del territori de les comunitats autònomes que, com a tals, les han qualificat en els seus estatuts. Aquesta limitació del reconeixement de l'oficialitat de la resta de llengües espanyoles únicament en territori autònom els resta efectivitat i permet afirmar que la mateixa Constitució ha establert una jerarquia entre el castellà i la resta de llengües, atès que el deure de conèixer-les només hi apareix respecte de la primera.

En altres països com el Canadà o Finlàndia, les llengües oficials ho són a tot l'Estat, la qual cosa evita greuges entre ciutadans del mateix estat que parlen llengües diferents perquè totes gaudeixen de la mateixa consideració jurídica.

d) Els articles 3.3 i 20 de la Constitució, orientats a garantir un especial respecte i protecció a les diferents llengües de l'Estat i a la promoció del pluralisme lingüístic als mitjans de comunicació, estan pendents de ser desplegats. Aquest fet genera una afectació negativa que, amb el pas dels anys, acumula greuges en detriment precisament de la protecció que requereixen totes les llengües de l'Estat. Aquesta desatenció afecta fins i tot el Consell de les Llengües, organisme creat l'any 2007 i que es troba en una evident inactivitat.

e) Hi ha hagut desídia per part de l'Estat en el compliment de la funció de promoure i facilitar la comunicació cultural entre les comunitats autònomes, d'acord amb el que preveu l'article

149.2 de la Constitució i, en concret, entre les comunitats que comparteixen una mateixa llengua cooficial.

f) La inactivitat manifesta de l'Estat en tot el que fa referència al reconeixement i la promoció del plurilingüisme evidencia una manca de sensibilitat envers la realitat pluricultural i plurilingüística de l'Estat.

g) D'acord amb els informes del Consell d'Europa en matèria de llengües regionals o minoritàries, l'Estat espanyol no compleix els requeriments de la Carta amb relació als drets lingüístics.

h) En l'àmbit educatiu, el model de conjunció lingüística va rebre l'aval del Tribunal Constitucional l'any 1994. D'altra banda, la sentència del mateix tribunal sobre l'Estatut d'autonomia de Catalunya l'any 2010 estableix que res no impedeix que l'Estatut reconegui el dret a rebre l'ensenyament en català i que aquesta sigui la llengua vehicular i d'aprenentatge en tots els nivells de l'ensenyament, però res no impedeix, tampoc, que el castellà sigui objecte del mateix dret i gaudi, juntament amb la llengua catalana, de la condició de llengua vehicular de l'ensenyament.

i) Arran de la Sentència 31/2010, es constata un canvi en la doctrina del Tribunal Suprem, que ha anat reconeixent drets lingüístics de manera individualitzada. No obstant això, el Tribunal reconeix que correspon a la Generalitat de Catalunya acordar la determinació i la posada en marxa, en la proporció que escaigui, de la presència vehicular en l'educació de les llengües oficials.

j) La Llei per a la millora de la qualitat educativa, en l'apartat 4 de la disposició addicional 38, de la qual s'han impugnat els tres darrers paràgrafs davant el Tribunal Constitucional, ha establert una previsió amb relació a l'educació en castellà en totes les comunitats autònomes, a les quals obliga a pagar l'escolarització efectiva en escoles privades quan no hi hagi una oferta de castellà en una proporció raonable a l'escola pública.

k) Tot i que la mateixa disposició estableix l'obligació de les administracions educatives de garantir el dret de l'alumnat a rebre l'ensenyament en castellà i en la resta de llengües oficials en els seus territoris, la previsió només s'aplica amb relació al castellà i no a la resta de llengües cooficials de l'Estat, les quals no han rebut la mateixa protecció i garanties que el castellà, com es posa de manifest en el Reial decret 591/2014, d'11 de juliol, dictat en

desplegament de la disposició legal, que deixa sense empara aquests altres casos.

l) Malgrat el reconeixement per part dels tribunals de la competència de l'Administració educativa catalana per fixar la proporció en la qual el castellà s'ha d'incorporar com a llengua vehicular al sistema d'ensenyament, el Reial decret 591/2014, atribueix aquesta competència al Ministeri, ja que serà aquest qui en determini la suficiència o no, en tant que aquest organisme resol el reconeixement del dret a obtenir la compensació per les despeses d'escolarització sol·licitada en el cas que l'oferta pública docent d'ensenyament en castellà no sigui raonablement proporcionada amb l'ensenyament en català.

m) L'alta rotació del personal de l'Administració de justícia no contribueix a la consolidació de la llengua catalana com a eina de treball ni tampoc hi ajuden les inèrcies d'alguns membres de la judicatura i la fiscalia quan manifesten que les comunicacions i les resolucions efectuades en castellà ja tenen plena validesa jurídica o atribueixen una voluntat deliberada de dilatar els procediments a la part que al·lega vulneracions de drets lingüístics.

n) Sostenir l'existència d'una facultat potestativa de fer servir el català en les actuacions judicials, malgrat la voluntat expressament manifestada pels ciutadans sobre la tramitació dels procediments en català, suposa en el cas dels jutges i magistrats que actuen així desconèixer la legislació autonòmica en matèria lingüística i adoptar un posicionament contrari a la voluntat del legislador.

o) El dret dels ciutadans a rebre en castellà, si així ho demanen, les comunicacions de les administracions públiques catalanes és compatible amb el fet que el català sigui la llengua normalment emprada en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en aquest àmbit lingüístic.

p) El dret de tria lingüística de la ciutadania decau sovint davant dels professionals que no disposen de la capacitat lingüística en

llengua catalana a un nivell adequat i suficient per a l'acompliment de les seves tasques d'atenció de pacients.

q) Malgrat que ja fa molts anys que és vigent la Llei de política lingüística, en àmbits de l'Administració de l'Estat a Catalunya es detecten actuacions que vulnereu el dret que assisteix els ciutadans de Catalunya a fer servir la llengua pròpia i a ser-hi atesos sense que se'ls exigeixi cap mena de traducció.

r) Aquesta vulneració és recurrent en membres dels cossos i les forces de seguretat de l'Estat presents a Catalunya.

s) En les queixes presentades pels ciutadans davant el Síndic es posa de manifest el descontentament amb la manca d'ús del català en models i formularis, en les notificacions o en la documentació tramesa, tot i haver-ho sol·licitat de manera expressa, en organismes com ara la Tresoreria General de la Seguretat Social, l'Agència Estatal d'Administració Tributària, les gerències territorials del Cadastre o el Servei Públic d'Ocupació.

t) És freqüent la manca d'actualització en català de determinats continguts de les pàgines web d'organismes de l'Administració central de l'Estat.

u) L'incompliment de preceptes lingüístics imputable a les empreses públiques, les empreses de serveis públics i les d'atenció al públic pel que fa a la senyalització, els cartells d'informació general de caràcter fix i els documents d'oferta de serveis es considera una infracció administrativa a la qual s'ha d'aplicar el règim sancionador en matèria de defensa dels consumidors i els usuaris.

v) Fonamentar sobre la base de la Moció 16/IX del Parlament de Catalunya l'arxivament, per part de l'Agència Catalana del Consum, de les denúncies presentades per un suposat incompliment de l'etiquetatge en català de productes no alimentaris no s'ajusta a dret, ja que això contradiu el que preveu el Codi de consum de Catalunya per als drets lingüístics dels consumidors o per als terminis d'aplicació d'aquest a les empreses.

IV. RECOMANACIONS

1. Des de totes les instàncies públiques (governamentals, legislatives i judicials) cal vetllar per preservar i enfortir les bases que han suportat el model lingüístic existent a Catalunya. Aquest model ha permès una situació de convivència i absència de conflicte social per motius de llengua que ha estat elogiat per organismes internacionals, com ara el Consell d'Europa.
2. Cal preservar totes les actuacions, especialment en l'àmbit educatiu, orientades a facilitar el coneixement i el domini de les llengües oficials per a qualsevol persona amb residència a Catalunya. D'aquesta manera se seguiran facilitant instruments valuosos per a la integració social per a un ampli nombre de persones.
3. Es requereix l'adopció de mesures immediates per dotar de contingut material concret els preceptes de l'ordenament constitucional que reconeixen el plurilingüisme de l'Estat espanyol.
4. Les administracions públiques i les empreses que prestin serveis d'interès general a Catalunya han de culminar l'esforç per garantir que el dret d'elecció lingüística del ciutadà en les seves relacions amb aquestes sigui un fet.
5. A l'escola, ambdós idiomes oficials han de tenir garantida una presència als plans d'estudi, de manera que l'alumnat no sigui separat en centres ni en grups classe diferents per raó de la seva llengua habitual, amb l'objectiu que al final de l'educació obligatòria pugui utilitzar normalment i correctament les dues llengües oficials.
6. Cal apostar de manera decidida per la formació del personal al servei de l'Administració de justícia per garantir que tingui un nivell de coneixement adequat i suficient de la llengua catalana que el faci apte per complir les funcions pròpies del seu càrrec o lloc de treball.
7. Els membres de la judicatura i la fiscalia, i també els secretaris i la resta del personal dels jutjats i tribunals, han de tenir present que la legislació catalana en matèria lingüística atorga als ciutadans la facultat de tria lingüística, i que aquesta els vincula i obliga que totes les actuacions judicials i tota la documentació oficial emesa es dugui a terme en la llengua oficial demanada, sense ocasionar als ciutadans dilacions indegudes per causa de la llengua emprada ni exigir-los cap mena de traducció.
8. Els òrgans de govern dels jutjats i tribunals han d'actuar davant el desconeixement de la normativa lingüística del personal a càrrec seu i defugir les inèrcies que es deriven de la plena validesa jurídica de les actuacions realitzades en castellà, de manera que s'exigeixi que es respectin els drets lingüístics dels ciutadans que manifesten la seva voluntat expressa sobre la tramitació dels procediments en català.
9. Cal que l'Administració dugui a terme tots els esforços necessaris perquè el personal sanitari tingui un nivell de suficiència del català que el faci apte per desenvolupar les seves tasques sense vulnerar el dret del pacient a la tria lingüística.
10. Atès que els ciutadans tenen dret a ser atesos pel personal al servei de les administracions públiques catalanes amb independència de la llengua oficial en què s'hi adrecin, fóra desitjable que l'atenció oral als ciutadans es fes també en la llengua oficial que ells han emprat, tot i que no hi hagi un deure legalment establert. Per això cal garantir que la capacitació lingüística del servidor públic sigui d'un nivell que doni resposta efectiva al desenvolupament de les tasques pròpies del seu lloc de treball, incloent-hi la resposta oral en la llengua oficial triada pels ciutadans.
11. Les aplicacions dels mitjans electrònics posades a disposició dels ciutadans per les entitats del sector públic han de permetre que la consulta, la participació i la tramitació es puguin fer en la llengua oficial escollida per la persona interessada i han de permetre de canviar l'opció lingüística en qualsevol moment.
12. Cal comptar amb la col·laboració efectiva de la Delegació del Govern espanyol a Catalunya per poder donar resposta a les queixes plantejades pels ciutadans que tenen a veure amb actuacions d'òrgans que pertanyen a l'Administració central, com ara el cas de les forces i els cossos de seguretat, amb motiu de la realització de tràmits fronterers o relacionats amb la renovació de documents com ara el DNI, el permís de conduir o el passaport.
13. Cal eradicar plantejaments poc respectuosos del personal d'aquesta administració cap a les persones que en l'exercici del seu dret fan servir la llengua catalana per relacionar-se amb el personal d'aquestes administracions, cossos o organismes. Per això cal garantir que el personal al servei de l'Administració de l'Estat situat a Catalunya tingui un nivell de coneixement adequat i suficient del català que

el faci apte per complir les funcions pròpies del seu lloc de treball; per exemple, apostant per la formació.

14. L'Administració de l'Estat a Catalunya ha de posar a disposició dels ciutadans formularis i impresos que permetin la tramitació dels procediments en la llengua oficial triada i s'ha de mantenir actualitzat en català el contingut de les pàgines web.

15. S'ha de garantir l'atenció de les persones consumidores i usuàries, amb independència de la llengua oficial en què s'expressin, per part de les empreses prestadores de serveis d'interès general que desenvolupen la seva activitat a Catalunya.

16. Cal adoptar mesures perquè, des d'un primer moment, les persones usuàries dels serveis d'atenció d'aquestes empreses puguin manifestar la tria de l'idioma en què volen ser ateses.

17. El Govern de la Generalitat ha de garantir el compliment de la Llei del cinema, pel que fa a l'oferta real cinematogràfica en llengua catalana. L'actuació del Govern n'ha de fer possible el ple compliment en el moment en què s'exhaureixin els cinc anys de termini que la mateixa llei preveia des que es va aprovar per facilitar-ne un compliment progressiu.

18. Cal aplicar el principi de proporcionalitat en la implantació del Codi de consum de Catalunya pel que fa a l'etiquetatge en català de productes no alimentaris, en funció del tipus de producte i de la dimensió de l'empresa o el sector afectats.

19. Cal analitzar la conveniència de modificar el Codi de consum de Catalunya amb relació al que està previst actualment per a l'etiquetatge en català de productes no alimentaris, conjuntament amb els sectors afectats, i després de fer les anàlisis i els estudis pertinents, atès que ja han transcorregut quatre anys des que es va aprovar.

SÍNDIC

**EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES**

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

