

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

TRAMITACIÓ

- El 21 de gener de 2019 va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en la qual manifestava el seu desacord amb què els telèfons d'atenció a la ciutadania de Barcelona només atenen en català durant la locució gravada i considera que hauria de ser un servei bilingüe.
- El 22 de gener de 2019 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
 - El 23 de gener de 2019 l'assessora va iniciar l'anàlisi de la queixa presentada per la persona interessada.
 - El 24 de gener de 2019 va demanar informe a la Tercera Tinència d'Alcaldia per tal de conèixer les intervencions dutes a terme i les previstes.
 - El 18 de febrer de 2019 es va rebre l'informe de la Direcció de Serveis i d'Informació i Atenció Telefònica remès per la Tercera Tinència d'Alcaldia en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges.
- El 26 de febrer de 2019 l'assessora, a partir de la queixa aportada per la persona interessada, la informació facilitada per Tercera Tinència d'Alcaldia i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

CONSIDERACIONS

Descripció de la queixa

El ciutadà explica que és castellanoparlant, porta un implant coclear i tot i que hi sent, ho fa amb certa dificultat. Necessitava fer una consulta a l'OMIC i es va trobar que els telèfons municipals d'informació al públic com són el 010 i Barcelona informació (931537010) només utilitzen la llengua catalana. En el seu cas, no va poder fer la consulta perquè no entén el català. Considera que aquesta atenció telefònica hauria de ser bilingüe.

Posició municipal

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana ha elaborat l'informe de resposta a les qüestions plantejades per aquesta Sindicatura de Greuges. En ell s'explica que totes les persones que truquen al 010 i al 931537010 escolten, després de la frase de benvinguda al servei i l'advertiment que la trucada pot ser enregistrada, una locució que demana que, segons la temàtica de la consulta, s'esculli entre les opcions d'un menú. Aquesta locució serveix per encaminar la consulta al grup d'atenció especialitzat corresponent i és una locució en català. Les opcions són:

- Per informar-se sobre la llei de protecció de dades o les polítiques de privacitat, premi 1.
- Per informació o tramitació de multes o impostos de l'Ajuntament de Barcelona, premi 2.

- Per temes relacionats amb el padró municipal, cens electoral i àrea verda, premi 3.
- Per temes relacionats amb permisos d'ocupació, obres, activitats i habitatge de protecció oficial, premi 4.
- Per informar-se d'altres gestions administratives, transports, equipaments i actes de la ciutat, premi 5.

Després del missatge, segueix explicant el document, la trucada és atesa per un/a operador/a en l'idioma que utilitza la persona comunicant, ja sigui català o castellà. Si l'idioma és anglès o francès, la trucada és transferida a un/a supervisor/a, per tal que també pugui ser atesa. En tot cas, si la persona que truca no entén el missatge i s'equivoca d'opció, l'agent que l'atengui el transferirà al grup d'especialització que correspongui.

Explica que han consultat els seus serveis jurídics, i els han informat que compleixen amb el requeriments de política lingüística recollits a la legislació vigent (Estatut d'Autonomia de Catalunya, la Llei de Política Lingüística, el text refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament).

Per acabar, es destaca que, més enllà del compliment de la legalitat, la voluntat del servei és facilitar al màxim l'accés de la ciutadania a la informació. Per això, entre els seus projectes de desenvolupament d'enguany es troba la implantació d'un nou menú previ que demani a la persona comunicant la llengua en la qual vol ser atesa des del principi, de tal manera que també el menú pugui ser escoltat en castellà. La implantació del doble menú en català i castellà no ha estat possible fins ara perquè suposa una alta ocupació del canal telefònic. Per tant, s'ha de resoldre tècnicament aquest aspecte per implantar la millora i mantenir alhora els nivells d'atenció.

Normativa aplicable

L'article 3 de la Constitució espanyola diu que les altres llengües espanyoles diferents del castellà seran també oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord amb els seus estatuts i que la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya és un patrimoni cultural que serà objecte d'especial respecte i protecció.

L'article 6 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableix l'ús normal i l'oficialitat del català a Catalunya i que totes les persones tenen el dret d'utilitzar les dues llengües oficials i els ciutadans de Catalunya tenen el dret i el deure de conèixer-les. Els poders públics de Catalunya han d'establir les mesures necessàries per facilitar l'exercici d'aquests drets i el compliment d'aquest deure (...) no hi pot haver discriminació per l'ús de qualsevol de les dues llengües.

L'article 33 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya fa referència als drets lingüístics davant les administracions públiques i les institucions estatals, concretament al dret d'opció lingüística que té tota la ciutadania.

L'article 4 de la Llei 22/1998, de la Carta Municipal de Barcelona, diu que el català és la llengua pròpia de Catalunya, ho és també de l'Ajuntament de Barcelona i que aquest ha de normalitzar l'ús del català en l'àmbit de les seves competències.

L'article 2 del Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona, aprovat el 5 de febrer de 2010, diu que el català és la llengua oficial i d'ús normal de l'Ajuntament de Barcelona i ha de ser emprat en les seves tasques i relacions, amb les particularitats que es desprenguin del Reglament. L'article 7 estableix que en les comunicacions administratives orals, el personal de l'Ajuntament de Barcelona ha d'emprar la llengua catalana i la castellana sense que la persona administrada hagi de sol·licitar expressament un dels dos idiomes.

L'article 28 de la Carta de Ciutadania, aprovada pel Plenari municipal el desembre de 2010, esmenta que l'Ajuntament promourà la difusió i l'ús social de la llengua catalana, que els drets lingüístics dels ciutadans en la seva relació amb l'Ajuntament es regulen en el Reglament d'ús de la llengua, i que l'Ajuntament ha de garantir en l'àmbit de les seves competències l'aplicació dels drets i deures lingüístics recollits en l'Estatut d'Autonomia.

Valoració i conclusions

El promotor de la queixa planteja que el Servei d'Atenció Telefònica de l'Ajuntament de Barcelona només ofereix en llengua catalana la informació per accedir a la matèria d'interès.

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

L'article 33 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, esmentat anteriorment, parla del dret d'opció lingüística que tota la ciutadania té en les relacions amb les institucions, les organitzacions i les administracions públiques a Catalunya, el dret a utilitzar la llengua oficial que triï. Aquest article obliga també a les entitats privades que en depenen quan exerceixen funcions públiques.

En el cas que ens ocupa, la interpretació d'aquest dret d'opció lingüística suposaria que qualsevol persona que fes ús dels telèfons d'informació municipals 010 i 931537010, la primera interlocució que hauria d'escoltar seria per escollir l'idioma en què vol ser atesa, català o castellà. Podria adduir-se que el dret queda respectat en el moment que la persona no tria cap de les 5 opcions que se li ofereixen de manera automàtica i la trucada passa a una persona operadora que l'atendrà en l'idioma que demani. Aquesta interpretació vulnera el dret esmentat perquè des del primer moment de la interlocució no es permet a la ciutadania rebre la informació en l'idioma que prefereix.

Per la seva part, el Reglament d'ús de la llengua catalana a l'Ajuntament de Barcelona va ser objecte de dues sentències dictades per la Secció Cinquena de la Sala Contenciosa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, la referida al recurs ordinari núm. 118/2010 i al recurs contenciós administratiu núm. 148/2010, en les quals ambdues anul·laven de diferents articles, la càrrega de la ciutadania d'explicitar la seva opció lingüística mitjançant una petició formal i expressa.

Es valora positivament que la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana estigui desenvolupant un projecte per implantar un nou menú que permetrà que la persona que truqui se li permeti triar en quin idioma vol se atesa des del primer moment de l'atenció telefònica, però cal fer l'apreciació que oferir aquest servei de doble menú es desprèn del compliment de la normativa, no com una millora de l'atenció que es dona a la ciutadania. Es fa referència a que l'escull pel qual no s'ha pogut implantar el doble menú és per l'alta ocupació del canal telefònic. Aquesta Sindicatura de Greuges celebra que després dels anys de consolidació del servei del 010 i similar, s'hagi pogut estudiar, cercar mesures, inversions o alternatives tècniques que permetin implantar prioritàriament el sistema esmentat que permetrà respectar el dret d'opció lingüística.

I, per tant, emeto la següent

DECISIÓ

- Estimar la queixa presentada pel ciutadà perquè el servei d'atenció telefònica oferta per l'Ajuntament de Barcelona no compleix amb la normativa vigent de respectar el dret a l'opció lingüística de la ciutadania.
- Recomana a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana que prioritzi la implantació del projecte de doble menú de català i castellà des de l'inici de la trucada, tal i com han previst, per aquest any 2019.
- Recomana a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana que informi a aquesta Sindicatura de Greuges de Barcelona en el moment en que sigui efectiu el doble menú a l'inici de la consulta d'informació telefònica.

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

Barcelona, 5 de març de 2019