



CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
SECRETARÍA GENERAL
REGISTRO GENERAL

08 SEP. 2022 10:56:35

Entrada **231610**

PREGUNTA PARLAMENTARIA

Competencia	Competencias de la Cámara
Subcompetencia	Control e información
Tipo Expediente	184-Pregunta al Gobierno con respuesta escrita.

Fdo.: Joan BALDOVÍ RODA
Diputado

A LA MESA DEL CONGRESO

El Diputado de Compromís, Joan Baldoví Roda, presenta, al amparo del artículo 185 del Reglamento del Congreso de los Diputados, las siguientes preguntas al Gobierno, solicitando su respuesta por escrito.

En el Congreso, a 8 de septiembre de 2022

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los ciudadanos tienen, en los territorios de con más de una lengua cooficial, el derecho de opción lingüística en su relación con los poderes públicos ubicados en esos territorios. Ese derecho, deriva directamente de la declaración de oficialidad.

En el caso valenciano, ese derecho surge de la oficialidad proclamada, desde su primera versión, por la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana que además, prevé que “Nadie podrá ser discriminado por razón de su lengua”.

Además, el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público prevé en su artículo 54.11 el siguiente principio de conducta para los funcionarios: “11. Garantizarán la atención al ciudadano en la lengua que lo solicite siempre que sea oficial en el territorio”.

Sin embargo, el pasado 17 de febrero, un ciudadano valenciano denunció mediante una hoja de reclamaciones ante Renfe una discriminación en la Estación Joaquín Sorolla de València. En su relato, el ciudadano explica que ante repetidas solicitudes de billete, recibió por parte de una persona situada en el puesto de venta reiteradas negativas a su atención por el hecho de expresarse en valenciano, dado que, la persona argüía no entender el valenciano ni el catalán al llevar un solo mes en València. La persona no ofreció ninguna alternativa para poder garantizar esa atención en valenciano, como está recogido como principio de conducta de los servidores públicos.

Ante esta situación, la Dirección de Experiencia de Cliente y Accesibilidad de RENFE ha ofrecido este pasado 8 de julio una respuesta (identificada con código PVSC.2022.018695) en la cual, no sólo no aborda en ningún caso el asunto de la negativa del derecho de opción lingüística, sino que además se

proporciona un argumentario en el que llega a negar la situación de cooficialidad del valenciano en territorio valenciano (y del euskera en Navarra) refiriendo que la Constitución Española reconoció inicialmente tres idiomas "regionales", sólo para Catalunya, Illes Balears, Euskadi y Galiza. A continuación facilitamos esa respuesta:

"Al respecto de la cuestión planteada, queremos indicar que Renfe respeta en todo momento los criterios de bilingüismo establecidos por el marco legal para las comunidades autónomas con idioma propio.

Sentimos el tiempo transcurrido en dar respuesta.

Así, la Constitución Española de diciembre de 1978 en su Art.3.2 establece que: "Las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus estatutos"

Al principio, la Constitución Española reconoció tres idiomas regionales: el catalán, el euskera y el gallego; que son los idiomas oficiales de Cataluña y Baleares, del País Vasco y de Galicia respectivamente. Estas autonomías tienen entonces dos idiomas oficiales.

En aquellos casos en los que nuestros servicios de Atención al cliente, y en los trenes efectúan su recorrido por varias Comunidades Autónomas con idioma distinto, los mensajes informativos a bordo, además de en castellano, se emiten en la lengua que corresponda a la Comunidad Autónoma por la que circula el tren.

Por otra parte, la página web de Renfe, www.renfe.com, ofrece la información en todas las lenguas oficiales, debiendo de destacar que, el nombre de las estaciones de origen y destino del viaje aparecen tanto en la página web como en los billetes, siempre, en el idioma propio de la Comunidad Autónoma a la que pertenecen.

La mejora continua de los servicios prestados a nuestros clientes, es un objetivo prioritario para Renfe. En este sentido, sus comentarios y sugerencias nos resultan muy valiosos para su análisis y posterior incorporación a nuestro proceso de mejora.

Le reiteramos nuestro agradecimiento por su colaboración.

Un cordial saludo,

Centro Posventa On line

Dirección de Experiencia de Cliente y Accesibilidad

La situación planteada, por tanto, no supone solamente un incumplimiento individual por parte de la persona en taquilla, sino que además muestra que RENFE negligencia su obligación derivada del artículo 56.2 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público: “Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, deberán prever la selección de empleados públicos debidamente capacitados para cubrir los puestos de trabajo en las Comunidades Autónomas que gocen de dos lenguas oficiales”. A la negligencia se le suma una nula intención de enmienda mostrada en la respuesta al usuario.

Por ello, planteo las siguientes **PREGUNTAS PARLAMENTARIAS:**

- 1) ¿Va a ordenar la Ministra de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana una rectificación de la respuesta ofrecida al usuario?
- 2) ¿Va a tomar alguna medida la Ministra de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana destinada a explicar adecuadamente el derecho de opción lingüística y la legislación básica de cooficialidad para los trabajadores de los distintos órganos dependientes de su Ministerio?
- 3) ¿Qué medidas está tomando RENFE para cumplir con su obligación de “prever la selección de empleados públicos debidamente capacitados para cubrir los puestos de trabajo en las Comunidades Autónomas que gocen de dos lenguas oficiales” derivada del artículo 56.2 del Real Decreto Legislativo 5/2015?
- 4) Concretamente, y en referencia al punto anterior, ¿qué medidas está tomando en las estaciones situadas en territorio valenciano?

Joan Baldoví Roda
Diputado de Compromís