

# EL DRET A RELACIONAR-SE EN LLENGUA CATALANA AMB ELS SERVEIS TERRITORIALS DE L'AGÈNCIA ESTATAL D'ADMINISTRACIÓ TRIBUTÀRIA A CATALUNYA. SITUACIÓ ACTUAL I PERSPECTIVES DE FUTUR

Iu Pijoan i Font\*

## Sumari

1. Introducció
2. Marc normatiu
3. L'AEAT a Catalunya: estructura dels serveis. Competències
4. Mitjans personals: competència lingüística
5. Relacions amb els ciutadans
  - 5.1. Comunicacions genèriques
    - 5.1.1. Publicitat
    - 5.1.2. Campanyes massives
    - 5.1.3. Internet
    - 5.1.4. Retolació i senyalística dels edificis i oficines administratives
  - 5.2. Comunicacions individualitzades
    - 5.2.1. Atenció i informació al contribuent
    - 5.2.2. Aplicacions informàtiques
    - 5.2.3. Procediments
6. Conclusions
7. Nota metodològica
8. Annex 1

---

\* Iu Pijoan i Font, llicenciat en dret. iupijoan@yahoo.es. Data de recepció de l'article: 10.03.2008; data d'avaluació: 1.07.2008; data d'acceptació de la versió final: 14.07.2008.

## 1. Introducció

L'objectiu primordial d'aquest treball és traçar una panoràmica de la situació en què es troba el dret d'opció lingüística per la llengua catalana en les relacions dels ciutadans de Catalunya amb el que, ben segur, és l'organisme de l'Administració general de l'Estat més present en la vida quotidiana, l'Agència Estatal d'Administració Tributària (en endavant, AEAT o Agència Tributària indistintament).

Per a això, hem considerat convenient presentar a l'inici les referències normatives bàsiques, estatals i catalanes, que emmarquen l'actuació de l'AEAT en aquest concret àmbit. Seguidament, el treball analitza l'estructura dels serveis de què disposa a Catalunya i les competències que exerceix. Entrant ja en l'anàlisi de l'objecte central del treball, es distingeix entre les actuacions que es duen a terme a fi de millorar la capacitat lingüística del personal al servei de l'AEAT, i en segon lloc els usos lingüístics i les actuacions seguides en la relació amb els ciutadans, ja sigui mitjançant comunicacions genèriques o massives, ja sigui en procediments individualitzats. Finalment, s'inclou un apartat de conclusions.

Aquest treball, que pretén com dèiem reflectir l'estat en què es troba el dret d'opció lingüística pel català en els diferents àmbits d'actuació de l'AEAT a Catalunya, s'ha nodrit fonamentalment de les entrevistes mantingudes amb els seus màxims responsables a Catalunya, de les informacions que com a conseqüència ens han subministrat, i també de l'observació directa. D'aquí que el recurs a la bibliografia<sup>1</sup> no hagi resultat indispensable.

## 2. Marc normatiu

La Constitució espanyola de 27 de desembre de 1978 estableix en l'article 3, després de proclamar l'oficialitat del castellà en tot el territori del Regne d'Espanya, el deure de conèixer-lo i el dret a usar-lo, que «les altres llengües espanyoles seran també oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord

---

1. S'han consultat, però, fonts com ara els Informes que anualment remet al Parlament de Catalunya el Síndic de Greuges (el darrer, el corresponent a 2007), o les memòries del Consell per a la Defensa del Contribuent, òrgan assessor de la Secretaria d'Estat d'Hisenda i Pressupostos (darrera Memòria, la de 2006). Bàsicament, s'hi registren queixes, tot i que de vegades els ciutadans s'estimen més adreçar-les directament als mateixos serveis de l'AEAT, on les centralitza i tramita la dependència de gestió tributària de Catalunya.

amb els seus estatuts»<sup>2</sup> (apartat 2) i que «seran objecte d'especial respecte i protecció» (apartat 3). Pel que fa al dret públic, que regula el sector d'activitat social en què intervé el poder públic, és la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (i les posteriors modificacions parcials), la norma bàsica interna que regula l'ús de les llengües i l'exercici dels drets lingüístics en els procediments administratius. D'una manera més específica, la Llei general tributària (Llei 58/2003, de 17 de desembre), reconeix el dret dels obligats tributaris a utilitzar les llengües oficials en el territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb allò previst en l'ordenament jurídic. Més recentment però, l'Estatut bàsic de l'empleat públic (Llei 7/2007, de 12 d'abril), inclou entre els principis que formen el Codi de conducta dels empleats públics la garantia «d'atenció al ciutadà en la llengua que sol·liciti sempre que sigui oficial en el territori» (article 54.11). Igualment, quant als processos selectius, l'article 56.2 estableix que les administracions públiques hauran de preveure la selecció d'empleats públics degudament capacitats per cobrir els llocs de treball en les comunitats autònomes que tinguin dues llengües oficials.

A Catalunya, l'Estatut d'autonomia vigent (Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya) dedica el capítol III del títol I («Dels drets, deures i principis rectors») als drets i deures lingüístics. El precepte fonamental per als nostres interessos és l'article 33 («Drets lingüístics davant les administracions públiques i les institucions estatals»), que reconeix als ciutadans el dret d'opció lingüística, és a dir, el dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin, i remarca que aquest és un dret que «obligi les institucions, organitzacions i administracions públiques» (ap. 1) i, més específicament encara, com a garantia del dret d'opció lingüística, que «l'Administració de l'Estat situada a Catalunya ha d'acreditar que el seu personal té un nivell de coneixement adequat i suficient de les dues llengües oficials, que el fa apte per a complir les funcions pròpies del seu lloc de treball» (ap. 4).

Així mateix, la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, proclama que el català, com a llengua pròpia, és «la llengua preferentment emprada per l'Administració de l'Estat a Catalunya *en la forma que aquesta mateixa determina...*» (*vid.* art. 2.2.b). Igualment, després de reconèixer la validesa de les ac-

---

2. Podem avançar, en aquest sentit, que l'AEAT actua d'acord amb una opció nominalista, basada en la literalitat de la legalitat vigent: atès que l'Estatut valencià parla de llengua valenciana, l'AEAT ofereix —quan ho fa— una versió valenciana dels documents, models o programes de què es tracta juntament amb la versió catalana.

tuacions administratives fetes en qualsevol de les dues llengües oficials, en l'article 12 estableix el dret dels ciutadans a relacionar-se amb l'Administració de l'Estat a Catalunya en la llengua oficial que esculli i a ésser atès (sense especificar, però, si l'atenció ha de ser en la llengua que hagi escollit).

En l'àmbit estatal, podem fer esment de dues normes de recent promulgació que contenen preceptes relatius a l'ús de les llengües oficials. En primer lloc, la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, reserva la disposició addicional sisena a regular un seguit de clàusules per tal de garantir l'ús de les llengües oficials en aquesta matèria.<sup>3</sup>

Així mateix, convé consignar també la creació del Consell de les Llengües Oficials en l'Administració general de l'Estat i de l'Oficina de les Llengües Oficials, per part del Reial decret 905/2007, de 6 de juliol. El primer és un òrgan col·legiat que persegueix «el millor compliment de les exigències derivades de l'existència de diverses llengües oficials i de llur reconeixement en l'activitat dels departaments de l'Administració de l'Estat [...] per tal de procurar una atenció millor als drets dels ciutadans» (article 1.1). Té funcions essencialment consultives i d'informe i proposta, i es reuneix una vegada l'any com a mínim. L'Oficina és la unitat permanent de suport i assistència al Consell, i té com a objectiu «l'estudi, la promoció, l'assessorament, la planificació i la constatació de l'ús de les llengües oficials tant en els serveis centrals com en l'estructura perifèrica de l'Administració general de l'Estat» (art. 8.2 del Reial decret esmentat).

---

3. Disposició addicional sisena. «Ús de llengües oficials».

«1. Es garanteix l'ús de les llengües oficials de l'Estat en les relacions per mitjans electrònics dels ciutadans amb les administracions públiques, en els termes que preveuen la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i la normativa que sigui aplicable en cada cas.

2. A aquests efectes, 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.

3. Els sistemes i les aplicacions utilitzats en la gestió electrònica dels procediments s'han d'adaptar al que disposa quant a l'ús de llengües cooficials l'article 36 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

4. Cada Administració pública afectada ha de determinar el calendari per al compliment progressiu del que preveu la present disposició, i n'ha de garantir el compliment total en els terminis que estableix la disposició final tercera.»

### 3. L'AEAT a Catalunya: estructura dels serveis. Competències

L'Agència Estatal d'Administració Tributària és l'ens públic que, des de l'any 1991, té encomanada la gestió i aplicació del sistema tributari espanyol. Orgànicament, forma part del Ministeri d'Economia i Hisenda, i depèn de la Secretaria d'Estat d'Hisenda i Pressupostos. Tanmateix, la seva autonomia de gestió és notòria, com correspon al model teòric d'organització que el mateix nom *agència* posa de manifest. Una aposta sostinguda per cercar el suport permanent de les noves tecnologies ha convertit l'AEAT en una de les administracions tributàries capdavanteres a escala mundial, tal com es desprèn de les anàlisis comparades dutes a terme per les consultories més acreditades internacionalment i les distincions rebudes també en l'àmbit internacional. Així mateix, podem destacar que és una organització caracteritzada per la importància de la planificació d'actuacions i la fixació d'objectius, la mesura continuada del nivell de consecució d'aquells objectius, i, en fi, la centralització en la presa de decisions estratègiques.

Territorialment, l'organització dels serveis de l'Agència Tributària respon de forma gairebé exacta al mapa politicoadministratiu de l'Estat. Així trobem, en cadascuna de les comunitats autònomes, la que s'anomena Delegació Especial de l'AEAT. Així mateix, cada província té la seva delegació, i dintre d'aquestes, hi ha les administracions (amb base territorial inferior). L'estructura de les delegacions especials i, tendencialment, la seva implantació en cada província, reproduïx l'organigrama central de l'Agència: en definitiva, cadascun dels departaments dels serveis centrals (equivalent a una direcció general, en terminologia clàssica), té la seva corresponent dependència territorial a cada comunitat autònoma.<sup>4</sup>

D'acord amb el que s'acaba d'exposar, la Delegació Especial de Catalunya té l'estructura següent:

- Dependència de Gestió Tributària
- Dependència d'Inspecció Tributària

---

4. Convé referir aquí la posada en funcionament, a partir del 2 de gener de 2008, de l'Agència Tributària de Catalunya, en compliment de la previsió continguda en l'article 204 de l'Estatut d'autonomia i desplegada per la Llei 7/2007, de 17 de juliol, del Parlament de Catalunya. Les seves competències s'estenen als tributs propis de la Generalitat de Catalunya (amb l'excepció del cànon de l'aigua, que gestiona l'Agència Catalana de l'Aigua), i a aquells impostos dels quals l'Estat n'ha cedit el total rendiment i la gestió. Per bé que tots dos ens s'anomenin *agència*, cal, doncs, no confondre'ls.

- Dependència de Recaptació
- Dependència de Duanes i Impostos Especials
- Dependència d'Informàtica Tributària
- Dependència de Recursos Humans i Administració Econòmica
- Dependència de Relacions Institucionals
- Servei Jurídic

Les quatre primeres són les que hom anomena dependències *funcionals*, val a dir, amb contingut tributari substantiu. Les altres són transversals o, si es vol, auxiliars de les anteriors. Per al que aquí interessa, està clar que són precisament les quatre primeres les que estableixen amb més profusió relacions amb els ciutadans.

Enquadrat en la Dependència de Relacions Institucionals hi ha un servei lingüístic, on presten servei dos funcionaris que acrediten la màxima competència en llengua catalana segons el Consorci per a la Normalització Lingüística de Catalunya, per bé que no ocupen places especials que recullin aquesta característica.

Finalment, podem recordar que els tributs que gestiona l'Agència Tributària són els de major rellevància del sistema tributari, tant des del punt de vista estrictament recaptatori, com en el de la periodicitat dels deures que imposen als contribuents i en el del nombre de persones que obliguen. Essencialment, l'Agència gestiona el cicle complet (informació i assistència al contribuent, recepció de declaracions, comprovació i inspecció, règim sancionador i recaptació en via executiva en cas d'impagament) de l'impost sobre la renda de les persones físiques, l'impost sobre societats, l'impost sobre el valor afegit, els impostos especials o sobre determinats consums (alcohols, benzines, tabacs, electricitat, etc.), i els drets a la importació de mercaderies.

#### 4. Mitjans personals: competència lingüística

La Delegació Especial de l'AEAT a Catalunya té una plantilla propera als 4.000 treballadors,<sup>5</sup> dels quals n'hi ha vora 300 de contractats en règim labo-

---

5. El 5 de desembre de 2007 eren exactament 4.016, però és fàcil que hagi variat, atesa l'elevada mobilitat de la plantilla.

ral. La resta són funcionaris. Aquest contingent es distribueix de la manera següent, en atenció als grups funcionaris existents (fixats d'acord amb el nivell d'estudis mínim requerit per poder accedir a la funció pública):<sup>6</sup>

Grup A (licenciats)	252
Grup B (diplomats)	1.124
Grup C (batxillers)	1.291
Grup D (graduats escolars)	1.048
Grup E	3

Tot i que el nombre absolut de persones no ha experimentat pràcticament variació en els darrers anys, el grau de rotació de la plantilla és força elevat. A tall d'exemple, l'any 2006 es van produir 331 incorporacions de fora de Catalunya, i les dades de 30 de novembre de 2007 indiquen que han estat 217.

L'accés a tots els cossos i escales de funcionaris que presten serveis a l'AEAT (per exemple, inspectors d'hisenda de l'Estat, tècnics d'hisenda, o informàtics) es proveeix mitjançant un procés selectiu (oposició) rigorosament centralitzat, en què l'acreditació de coneixements de la llengua catalana (i, semblantment, de la basca o gallega) no és cap requisit ni tampoc un mèrit.

En canvi, pel que fa a la mobilitat interna, és a dir, els processos de concursos de trasllats, el coneixement de la llengua sí que és un mèrit per als tres grups amb qualificació professional inferior (grups C, D i E, respectivament corresponents a administratius, auxiliars i subalterns).<sup>7</sup> Aquest és un incentiu indiscutible, atès que acreditar un determinat nivell de coneixement de català pot

---

6. De fet, l'article 76 de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, abans esmentat, ha adaptat la classificació professional en grups del personal funcionari de carrera a la nova organització de les titulacions universitàries. Tanmateix, hem preferit mantenir aquí la classificació tradicional, per tal com ara com ara la considerem més informativa.

7. L'Ordre de 20 de juliol de 1990, que dicta normes per a la provisió de determinats llocs de treball de funcionaris en l'Administració perifèrica de l'Estat en relació justament amb el coneixement de llengües oficials pròpies de les comunitats autònomes, determina genèricament que aquest coneixement es tindrà en compte, però també preveu que els ministeris puguin determinar llocs en què resulti preceptiu per raó de llur contingent, de manera que s'incorpori com a requisit en les relacions de llocs de treball. En qualsevol cas, hom estableix que es valori com a mèrit per a la provisió per concurs dels llocs de treball relacionats amb informació al públic, recepció de documents, funcions de relació propera o freqüent amb el públic i d'altres considerades rellevants. També preveu que les delegacions del Govern emetin anualment un informe sobre el grau d'implantació de la llengua oficial pròpia, que s'haurà de tenir en compte a l'hora de concretar els llocs en què el coneixement ha de ser considerat mèrit.

resultar decisiu per obtenir un lloc de treball amb més nivell i, per tant, més ben retribuit.<sup>8</sup>

Una primera aproximació al col·lectiu de treballadors al servei de l'AEAT a Catalunya posa de manifest que, d'acord amb les dades subministrades per la Dependència Regional de Recursos Humans i Administració Econòmica, aproximadament el 45% del total són nascuts en províncies de fora del domini lingüístic del català.<sup>9</sup> Pel que fa a llur competència lingüística en llengua catalana, l'Agència Tributària ofereix cursos d'aprenentatge de català per al personal destinat a Catalunya des de la seva creació. Nogensmenys, la informació disponible arrenca del curs 2000-2001.<sup>10</sup>

Els cursos de llengua catalana els organitza de forma exclusiva l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, que és qui determina els nivells, aporta el professorat i fa les avaluacions corresponents. Els cursos tenen una durada de 80 hores lectives (llevat del de llenguatge administratiu, que dura 60 hores). Històricament s'havien dut a terme fora de l'horari laboral, és a dir, a la tarda, però a partir del curs 2004-2005 els cursos de nivell A es van començar a impartir al matí (i el curs següent, també els de nivell B). Les entrevistes mantingudes amb els responsables de l'AEAT, més enllà de la valoració globalment positiva que atorguen a aquestes actuacions, posen en evidència la importància que concedeixen precisament a la flexibilitat en els plantejaments organitzatius amb vista a assegurar-ne l'eficiència. En aquest sentit, hom considera decisiu l'esmentat canvi d'horaris del grups de nivell A i B, tot i que anés en detriment de les tasques ordinàries dels funcionaris implicats. Aquesta circumstància explica el notable increment del nombre d'alumnes (i de grups) que és observable justament a partir del curs 2004-2005, i que ha fet que se superés la xifra de 400 alumnes/any (vegeu l'annex 1). També han estat molt ben rebudes, com és natural, les iniciatives de desconcentració geo-

---

8. Per aquest motiu, dintre del Pla de formació continuada de l'AEAT, l'any 2007 s'ha organitzat per primera vegada el curs gratuït "Formación en lenguas vernáculas — gallego para el personal de la AEAT con destino fuera de Galicia", que s'imparteix en col·laboració amb la UNED (concretament, amb el Centre Universitari d'Idiomes a Distància —CUID—). Hom ofereix tres nivells, amb una durada de 150 hores. S'hi han inscrit 105 funcionaris (de tota l'organització, llevat, és clar, de la Delegació Especial de Galícia). Certament l'expressió *lenguas vernáculas* presenta connotacions que remetien a èpoques gens amables per al reconeixement oficial de la diversitat lingüística, però és l'emprada internament per l'AEAT.

9. Inicialment, cal atorgar a aquesta dada un valor indicatiu o referencial, entre altres raons perquè el lloc de naixement d'una persona pot ser quelcom purament circumstancial.

10. Per causa de la impossibilitat d'accés a les dades històriques dels anys precedents.



gràfica (per exemple, aquest curs 2007-2008, s'organitza un curs de nivell C a Figueres, no pas a Girona ciutat, en atenció a la residència dels alumnes).

Així mateix, hom estima que la planificació dels cursos hauria de prendre en consideració l'existència de períodes crítics pel que fa al volum de treball de la majoria d'alumnes dels cursos (per exemple, els mesos de maig i juny, per raó de la campanya de declaracions de l'IRPF). En algun cas concret, hom ha lamentat també la rigidesa subjacent en la decisió de no formar un grup per tal com les sol·licituds rebudes (14) quedaven per sota del mínim requerit (15).

No hi ha criteris prefixats per a la selecció dels interessats quan el nombre de sol·licituds és superior al de places, si bé hi ha qui ho ha resolt d'acord amb els anys respectius de residència a Catalunya dels sol·licitants, és a dir, donant preferència als nousvinguts.

Els quadres de l'annex 1 mostren el resum de les dades més rellevants, agrupades per delegacions i cursos acadèmics, en què s'hi poden observar els diferents nivells, el nombre de grups de cadascun, així com els admesos i els aprovats en cada cas. En termes agregats, podem avançar que des del curs 2000-2001 fins a l'actual 2007-2008, 2.404 persones han estat admeses i han assistit als diferents grups i nivells organitzats, i que fins al curs 2006-2007, 1.201 havien superat les proves d'acreditació de nivell i obtingut el corresponent certificat oficial. Pel que fa a la distribució geogràfica, hi ha una correlació força estreta amb la pròpia distribució d'efectius entre les quatre delegacions territorials i, així, Barcelona és la província amb més personal admès i aprovat. Sí que és destacable la baixa proporció registrada a la Delegació de Lleida,<sup>11</sup> que els responsables consultats atribueixen a l'absència de massa crítica de potencials alumnes, combinada amb un rigor possiblement excessiu en l'aplicació de les normes reguladores dels mínims per a la formació de grups que acabem de comentar.

Finalment, el cost per a la Delegació Especial de Catalunya d'aquests cursos ha estat de 90.000 euros el curs 2005-2006, i de 111.375 euros el curs 2006-2007.

---

11. En data 5 de desembre de 2007, la Delegació de Lleida tenia 221 persones treballant en les diferents dependències i serveis, enfront de les 399 de Girona, les 324 de Tarragona i les 3.072 de Barcelona.

## 5. Relacions amb els ciutadans

Les relacions de qualsevol administració pública amb els administrats poden dividir-se en genèriques —adreçades a l'univers de ciutadans concernits—, i individualitzades —referides a un individu o contribuent determinat i vehiculades a través de procediments reglats per normes jurídiques.

### 5.1. Comunicacions genèriques

#### 5.1.1. *Publicitat*

Partint de la premissa que l'AEAT té centralitzat el pressupost de publicitat, s'ha preguntat als responsables a Catalunya si tenen constància de l'existència d'alguna clàusula lingüística expressa en els plecs de contractació de les campanyes publicitàries. La resposta unànime (ratificada pels responsables dels serveis centrals) ha estat negativa: l'única publicitat encarregada per l'Agència Tributària que inclou el català és la relacionada amb la campanya anual de declaració dels impostos sobre la renda i sobre el patrimoni. Convé assenyalar que, en aquest cas, la paritat de condicions amb la llengua castellana és escrupolosa.<sup>12</sup>

Per il·lustrar-ho amb un exemple recent, una mesura tan comentada i difosa com la deducció de 2.500 euros per naixement o adopció de fills no ha estat anunciada en llengua catalana, per bé que cal dir que els models de comunicació d'aquesta circumstància i de sol·licitud d'abonament anticipat de la deducció sí que disposen de la corresponent versió catalana.

En aquest mateix sentit, dels fullets i material imprès d'informació (no menys de dotze) que al mes de desembre hi havia a disposició del públic en els expositors i taulells de les oficines de l'AEAT, no n'hi havia cap que tingués versió catalana.<sup>13</sup>

---

12. Aquesta circumstància podria donar a entendre que la llengua catalana es pren en consideració en la publicitat dels serveis de l'AEAT més per raó de la participació de la Generalitat de Catalunya en la campanya de declaracions de l'IRPF que per raons derivades de la legalitat.

13. En un d'aquests, que informa de l'actualització de la carta de serveis de l'Agència, es recull sense més especificació el dret general de l'obligat tributari «a utilitzar les llengües oficials en el territori de la seva comunitat autònoma d'acord amb allò previst en l'ordenament jurídic». Tanmateix, no hi ha cap dels "compromisos de qualitat" que assumeix l'Agència en la pròpia carta que tingui relació amb qüestions lingüístiques, si no és —vagament— el d'adaptar els serveis «a les peculiaritats dels diversos grups de contribuents».

### 5.1.2. *Campanyes massives*

Hom anomena *campanyes massives* les actuacions que l'Agència endega d'ofici en via de gestió (per tant, no pas d'inspecció ni de recaptació executiva), que s'adrecen a una multiplicitat de destinataris i que poden perseguir finalitats diverses, com les de comprovar determinats extrems de les declaracions (per exemple, per raó de discrepàncies amb les dades de què disposa l'Administració, d'incongruències conceptuals o aritmètiques), de depurar els censos de contribuents, el control de possibles no declarants, etc. La forma habitual de procedir en aquests casos és la tramesa postal de centenars (o milers) de cartes, o requeriments administratius que serviran en alguns casos d'inici d'un procediment individualitzat posterior. Aquestes campanyes, com és natural, es duen a terme per als diferents impostos gestionats per l'AEAT.

Des del 2007 és possible endegar una campanya d'aquest tipus en llengua catalana, si bé restringida a l'àmbit de l'impost sobre la renda de les persones físiques, i per tant no ho és encara en la gestió de l'impost sobre societats ni de l'IVA.

### 5.1.3. *Internet*

Ja s'ha avançat que una de les característiques que singularitzen poderosament l'AEAT és l'aposta per les noves tecnologies i la consegüent inversió continuada per tal d'oferir nous serveis i apropar l'Administració als ciutadans, aprofitant per a aquesta finalitat les possibilitats que ofereix especialment Internet.

La pàgina web de l'Agència ([www.aeat.es](http://www.aeat.es)) és una de les més visitades de les administracions espanyoles i manté un creixement sostingut quasi exponencial (sovint amb creixements de dos dígitos), que cal atribuir en part a la contínua oferta de nous serveis i transaccions. Val a dir també que, a mesura que l'ús d'Internet s'ha anat generalitzant, l'AEAT ha anat introduint en paral·lel l'obligatorietat de presentació per via telemàtica de determinades declaracions o tràmits. En un primer moment, aquesta obligació es va restringir a les grans empreses (entenen per tals aquelles que facturen més de 6 milions d'euros anuals), i s'ha anat estenent de forma gradual a la resta, sempre limitant-ho, però, a uns casos concrets. Tanmateix, tot i que es fa difícil d'imaginar la desaparició de la possibilitat de declarar en suport paper, no és gens agosarat preveure la generalització absoluta de la presentació i el pagament per Internet de les declaracions tributàries.

Els serveis que l'AEAT posa a disposició dels contribuents són tant de naturalesa purament informativa o estàtica com —cada cop més— de caire

interactiu o transaccional. Una visita a la pàgina web abans referida permet adonar-se amb escreix de la ingent quantitat de tràmits tributaris que poden realitzar-se amb plena validesa i seguretat jurídiques a través de la xarxa: des de pagar, sol·licitar devolucions i presentar recursos, fins a participar en subhastes.

Aquest fort dinamisme, que es tradueix en una elevada velocitat d'incorporació de nous continguts al lloc web de l'Administració tributària espanyola, handicapen sens dubte i greument els esforços duts a terme des de la Delegació Especial de Catalunya per a la traducció al català de les planes que l'integren. Val a dir que, de moment, i malgrat la rotunditat de la inicial declaració d'intencions que figura en l'apartat "Política lingüística" del mateix web, la planificació de les tasques de traducció fa palès que es tracta d'un procés gradual. Les dades subministrades permeten de constatar que en cap cas se supera el 15% de continguts traduïts.

#### 5.1.4. *Retolació i senyalística dels edificis i oficines administratives*

Aquest àmbit de la comunicació admet, al seu torn, una nova subdivisió, segons que parlem de senyals o rètols oficials, formals o permanents, o bé d'aquells altres que, realitzats de manera informal o espontània i sense voluntat de permanència, poden trobar-se en les dependències de l'Agència Tributària com en les de qualsevol oficina pública o privada.

##### 5.1.4.1. *Senyalització oficial*

El Manual de normes d'identitat visual corporativa propi de l'Agència Tributària res no preveu respecte de l'ús d'una llengua oficial diferent del castellà, tot i la minuciositat amb què tracta els detalls (materials i dimensions dels rètols i suports, colors i tipus de lletra de la informació, etc.) de la senyalització externa i interna dels edificis (en funció de variables com el tipus d'edifici o el lloc d'emplaçament).

En canvi, el *Manual de normativas de uso y aplicación del programa señalético de la Administración Territorial de Hacienda Pública*, editat pel Ministeri d'Economia i Hisenda, sí que marca uns criteris generals, que podem resumir així: la retolació ha de ser bilingüe, amb la informació en l'idioma "específic" de la comunitat escrita en negre, mentre que les llegendes escrites en castellà són de color blanc. També preveu que «l'expressió verbal que complementa els pictogrames s'ha de compondre exclusivament en l'idioma propi de la comunitat», i que «en les denominacions de despat-

xos el càrrec ha d'anar exclusivament en l'idioma oficial» (vol dir el castellà).<sup>14</sup> Segons el cap de Recursos Humans i Administració Econòmica, de qui depèn el Gabinet Tècnic encarregat de la materialització d'aquestes qüestions, hi ha un cert grau de flexibilitat en l'aplicació d'aquestes normes, que no només abraça aspectes estètics sinó també la qüestió lingüística.

S'ha constatat per observació directa que tots els rètols de l'edifici de la Delegació de Barcelona i Catalunya (plaça del Doctor Letamendi, núm. 13-22, de Barcelona) figuren escrits en ambdues llengües: sobre fons gris, la part superior, figura en castellà i de color blanc; la inferior, en català i de color negre. El mateix podem dir d'altres edificis o oficines administratives visitades (l'edifici de la Inspecció de Barcelona, al passeig de Josep Carner; la Delegació de Girona o l'Administració de Pedralbes-Sarrià). Igualment, s'ha comprovat que la retolació dels despatxos dels caps i comandaments figura també de manera sistemàtica en ambdues llengües malgrat les recomanacions del Manual que abans s'ha esmentat. No estan en llengua catalana, en canvi, els avisos que se succeeixen en els panells mòbils d'informació de l'edifici de la plaça del Doctor Letamendi.

#### 5.1.4.2. *Senyalització provisional*

En aquests casos, precisament pel seu caràcter no reglat, es fa difícil extreure'n pautes generals, car queden a expenses de les circumstàncies de les persones que decideixen i retolen l'avis en qüestió. Amb tot, val a dir que la presència d'aquesta mena de cartells de factura *casolana* és indiscutiblement minoritària, i queden clarament restringits a casos de provisionalitat inherent, com el de les obres.

## 5.2. Comunicacions individualitzades

### 5.2.1. *Atenció i informació al contribuent*

D'acord amb el que s'ha analitzat en parlar dels cursos de llengua catalana, la Delegació Especial de l'Agència fa esforços per tal que el personal al seu servei assoleixi una competència lingüística en català suficient. No hi ha, però, una relació predeterminada (de l'estil dels perfils lingüístics) entre els llocs de tre-

---

14. Els articles 5 i 6 del RD 1465/1999, de 17 de setembre, norma que dona cobertura a l'aprovació del Manual d'imatge institucional, fixen els criteris generals d'utilització de les llengües (co)oficials diferents del castellà en el material imprès i models, així com en senyalitzacions i cartells.

ball i el nivell de coneixement requerit per ocupar-los.<sup>15</sup> Així doncs, el personal de finestra o els operadors telefònics no han d'acreditar necessàriament suficiència en el coneixement del català. Per tant, les decisions en aquest sentit queden a l'albir del bon criteri i les possibilitats dels responsables d'assignar tasques als funcionaris en cada oficina o centre de treball. Cal dir, però, que, a judici dels responsables consultats, aquest no és vist com un aspecte problemàtic, per tal com en la pràctica les operadores telefòniques són bilingües, i pel que fa als funcionaris que fan tasques d'informació i atenció personal, es considera altament infreqüent que en algun moment no hi hagi ni un sol catalanoparlant que pugui atendre el públic en la llengua pròpia de Catalunya.

Val a dir, pel que fa específicament a la informació telefònica, que a curt termini la Delegació disposarà d'un *call center* que unificarà la recepció i l'atenció de totes les trucades que es facin als serveis de l'AEAT de Catalunya. Les operadores seguiran essent bilingües. Qüestió diferent serà quan la comunicació s'hagi de desviar a un segon o ulterior nivell.

Així mateix, els serveis telefònics d'informació i cita prèvia relacionats específicament amb la campanya de l'IRPF i de l'impost sobre el patrimoni (organitzats centralitzadament) ofereixen de forma sistemàtica l'opció de comunicar amb un operador en llengua catalana, fins i tot en el cas de sistemes automàtics o unitats de reconeixement de la veu (VRU).<sup>16</sup>

### 5.2.2. Aplicacions informàtiques

La Delegació de Catalunya disposa d'un *software* de traducció automatitzada castellà-català, i viceversa, que manté i utilitza el servei lingüístic abans esmentat. És una aplicació que també permet revisions manuals dels documents traduïts. Bàsicament, l'ús actual del traductor se centra en la traducció de notificacions als contribuents, de documentació interna de la Delegació Especial i de la pàgina web, de què ja s'ha parlat amb anterioritat. Recentment s'ha aprovat posar aquest traductor a l'abast de tots els funcionaris, mitjançant un accés directe i irrestricte en la intranet de la Delegació Especial de l'AEAT.

---

15. Malgrat les previsions de l'Ordre de 20 de juliol de 1990 abans esmentada. *Vid.* la nota 4.

16. Com amb caràcter general ja s'havia avançat, també s'ofereix la possibilitat de reconeixement de veu en valencià. Hem pogut comprovar que aquesta opció de la VRU reconeix sense dificultat i respon correctament les demandes que, en català, li adreça un parlant de l'Alt Empordà.

Val a dir també que la configuració inicial dels ordinadors personals de cada funcionari no inclou eines que podrien ser ben útils, com per exemple el *Diccionari de la llengua catalana* de l'IEC (tot i que sí que hi ha instal·lat el diccionari català del processador de textos Word). No consta que hi hagi obstacles tècnics ni tampoc pressupostaris que ho impedeixin. El mateix podem dir de l'edició del DIEC en paper: no hi ha criteri previ sobre la qüestió, però tampoc inconvenient a adquirir els exemplars que se sol·licitin. En la pràctica, el que acostuma a succeir és que hi ha un exemplar del DIEC i un diccionari castellà-català / català-castellà a cada dependència o administració.

Des del punt de vista del contribuent, el principal producte de *software* de l'AEAT són els programes d'ajut a les declaracions dels diferents impostos: fins avui, només hi ha versió catalana disponible del dels impostos sobre la renda i el patrimoni (des de fa més de deu anys). Tanmateix, el nombre de declaracions presentades en català sembla anormalment baix,<sup>17</sup> circumstància que pot ser deguda —a banda de motius purament inercials o de desconeixement— al fet que, per a aquest tràngol, molts contribuents utilitzen els serveis de professionals o entitats, que al seu torn acostumen a emprar no pas la versió estàndard del programa, sinó adaptacions que, previsiblement, s'han desenvolupat sobre la versió castellana i que no ofereixen la possibilitat de treballar amb la traducció catalana (inexistent per raó de costos).

Pel que fa als models de declaració, el procés de traducció iniciat a partir de l'any 2000 ofereix l'estat de situació següent:<sup>18</sup>

Models de declaracions en castellà	130
Models de declaracions en català que apareixen al web	27
Models traduïts al català i que no apareixen al web	25
Models en català de presentació telemàtica a l'Oficina Virtual	18

17. En concret, les declaracions de l'IRPF de 2006 presentades en català per contribuents residents en l'àmbit de la Delegació Especial de Catalunya no arribaren a 280.000 d'un total de 3.231.000, el que suposa vora el 8,65%. No hi ha dades d'anys anteriors, car la *marca* lingüística no es grava sinó a partir del 2007.

18. Aquesta situació contrasta fortament amb la prescripció de l'article 5 del ja esmentat RD 1465/1999, de 17 de setembre, que estableix el principi general que els impresos i models normalitzats que es posin a disposició dels ciutadans en les dependències situades en l'àmbit territorial d'una comunitat autònoma amb llengua oficial pròpia diferent del castellà han de ser bilingües, i en dóna criteris, entre els quals, que per raó de l'extensió o complexitat cal que es posin a disposició dels ciutadans models en cadascuna de les llengües.

### 5.2.3. *Procediments*

Pel que fa als procediments, cal advertir que fem referència a aquelles actuacions individualitzades en què l'AEAT es relaciona directament amb un contribuïent i que poden acabar, entre altres possibilitats, amb una liquidació administrativa d'un deute.

Des del 2007 es poden desenvolupar en català dos procediments de l'àmbit de gestió, els procediments anomenats de verificació de dades (regulat en els articles 131 i seg. de la Llei general tributària) i de comprovació limitada (articles 136 i seg. de la Llei general tributària), però restringits a la campanya de control de l'impost sobre la renda del 2006. Hom esmenta un inconvenient sever que presenten, i és que, de fet, no és possible garantir que en tots els casos possibles el 100% del procediment es tramiti en català: per exemple, el procediment sancionador ara com ara només es pot dur a terme en castellà, i la carta de pagament també surt del sistema exclusivament en llengua castellana. En aquesta tessitura, no se sap què pot ser pitjor: si fer-ho a mitges o no fer-ho.

Per altra banda, els funcionaris s'estimen més enviar els documents a traduir al servei que referiem més amunt, abans que escriure directament contra el sistema. Aparentment, aquest no sembla un capteniment gaire lògic, però els responsables entenen que respon a l'origen i la competència lingüística de la plantilla que hem esbossat amb anterioritat: Lliurar els escrits a traduir confereix més tranquil·litat i seguretat.

En tot cas, convé recordar que —deixant de banda la presentació de les autoliquidacions o declaracions— la gran majoria de procediments tributaris s'inicien d'ofici per part de l'Administració.<sup>19</sup> Aquesta és una circumstància que no es pot bescantar en absolut i que fa més necessari encara (més enllà de la legalitat estricta) que sigui la mateixa Administració qui prengui cura de garantir els drets lingüístics dels seus ciutadans-contribuents.

## 6. Conclusions

1. En l'àmbit de la retolació i la senyalística de les seves oficines, l'AEAT respecta escrupolosament els criteris lingüístics específics de la normativa estatal sobre aquesta qüestió.

---

19. En aquest sentit, els procediments inspectors seguits —volem dir, documentats— en català són completament excepcionals, i atribuïbles ben probablement a una relació de confiança entre l'actuari i el representant del contribuïent.



2. En canvi, pel que fa a la publicitat en els diversos canals i el material imprès de propaganda, la presència del català queda reduïda exclusivament a les actuacions referides a la campanya anual de declaració de l'impost sobre la renda de les persones físiques. També queda camí per recórrer quant a la disponibilitat dels models de declaració en català.
3. Així mateix, respecte a la millora de la competència lingüística del personal, l'esforç que s'està duent a terme és remarcable en termes quantitius.
4. Respecte a Internet, atenent a la velocitat amb què se succeeixen les novetats tecnològiques i la incorporació de nous serveis i opcions, així com al mateix caràcter mutant de la normativa tributària, sembla que l'única possibilitat de garantir la igualtat de condicions entre català i castellà (és a dir, que si un contribuent vol fer determinada tramitació en llengua catalana pugui culminar-la, sense quedar-se a mig camí i haver d'acabar fent-ho en castellà) seria que des del Departament d'Informàtica Tributària (serveis centrals) es redefinís el web i passés a ser concebut com un portal de serveis efectivament multilingüe. Altrament, tots els esforços esmerçats esdevindran una mena de persecució infinita i estèril, per tal com els nous serveis (i pàgines associades) es generen a un ritme superior al que mantenen les tasques de traducció, sempre necessitades, per altra banda, d'un impuls addicional. La transcendència pràctica que Internet ha adquirit i l'aura de modernitat que l'acompanya, ho converteixen en un projecte veritablement estratègic per al futur més immediat. Un web veritablement multilingüe comportaria disposar de totes les eines i aplicacions d'interès per al ciutadà (programes d'ajut, models de declaració, mòduls informatius, transaccionals, etc.) en castellà i català de forma simultània.
5. Cal pensar també que l'automatització de tasques i processos que és inherent a les noves tecnologies de la informació i el processament de dades poden jugar en favor de la introducció de múltiples llengües, sense necessitat —en aquest nivell— de proporcionar als funcionaris coneixements suficients de la llengua pròpia (des del moment que és “la màquina” qui enregistra totes les dades, les analitza, les comprova i fins i tot proposa una solució si hi ha discrepàncies).
6. En relació amb el baix nivell de presentació de declaracions en català de l'IRPF, podria ser útil constatar en quina mesura és deguda a la circumstància anteriorment apuntada, és a dir, a les adaptacions del programa d'ajut a la declaració que utilitzen els professionals i institucions dedicades a l'assessorament o ajut a la presentació de declaracions. Si així fos, les possi-

bles actuacions que caldria emprendre no recaurien pròpiament en la Delegació de l'AEAT de Catalunya, sinó més aviat en els col·legis, institucions i empreses implicades. En qualsevol cas, cal fer notar que mai no s'ha publicitat que existeix la possibilitat de fer la declaració de l'IRPF en català. Potser no caldria una campanya formal d'incentivació, però sí emprendre actuacions per tal de donar a conèixer aquesta opció, aprofitant per exemple el contacte permanent que la Delegació manté amb els col·legis i associacions professionals.

7. Així mateix, avançar en la catalanització de les actuacions de control massiu i dels procediments individualitzats és un objectiu que pot resultar factible i poc oneros en termes de temps i diners. En aquest sentit, considerem d'interès referir una proposta elevada pels responsables de la Delegació de Catalunya a la Direcció de l'Agència: consisteix a incloure una referència o marca en les dades censals (informàtiques) dels contribuents que doni raó de la seva opció lingüística, per exemple a partir de l'idioma dels seus escrits i declaracions, de manera que des d'aquell moment, qualsevol actuació de l'AEAT adreçada a un contribuent ja es faci d'ofici en l'idioma escollit (naturalment, sempre subjecte a modificació a voluntat del ciutadà). És obvi que el principal escull que cal vèncer per a la implantació efectiva d'aquesta proposta és justament poder disposar de la versió catalana de totes les plantilles i documentació de tots els procediments tributaris.
8. En tot cas, aquest panorama pot canviar radicalment per tal de complir amb les prescripcions literals tant de l'Estatut d'autonomia com de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, car semblen anar més lluny del marc normatiu vigent fins al 2006. Si aquesta apreciació fos correcta, caldria esmerçar no pocs esforços a fer possible l'efectivitat d'aquest dret a relacionar-se i a ser atès en la llengua oficial que hom desitgi.

## 7. Nota metodològica

Per a la realització d'aquest treball s'han mantingut entrevistes amb el delegat especial de Catalunya, el delegat de Girona, i els caps de les dependències regionals de Gestió Tributària i de Recursos Humans i Administració Econòmica. Especialment aquest darrer ens ha proporcionat bona part de les dades utilitzades.

Aquestes entrevistes no van ser enregistrades, sinó que se'n van recollir notes manuscrites. En la mesura que han estat emprades en aquest treball, s'han do-

nat a llegir prèviament als informants per tal d'obtenir-ne el vistiplau, que val a dir que s'ha obtingut sense excepció ni objecció ressenyable.

Així mateix, s'han sol·licitat dades i informacions complementàries o més específiques als caps de les dependències d'Inspecció, d'Informàtica Tributària i de Relacions Institucionals.

A tots ells només em queda agrair-los la col·laboració prestada.

Finalment, el treball és deutor del prof. Albert Bastardas, que l'ha acompanyat i estimulat des del projecte inicial fins a la publicació.

8. Annex 1

Informe cursos català 2007-2008

Àmbit	Nivell	Curs											Total acumulat
		2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	(dades provisionals)		Total	
BARCELONA NIVELL A													
	Grups	2	2	1	1	8	5	5	BÀSIC			5	
	Admesos	28	35	16	21	137	86	82	ELEMENTAL			66	471
	Aprovats	17	17	9	10	88	50	36	BÀSIC			227	
NIVELL A													
	Grups						5	5	ELEMENTAL			3	
	Admesos						73	85	ELEMENTAL			60	218
	Aprovats						37	38	ELEMENTAL			75	
NIVELL B													
	Grups	5	3	3	1	2	4	10	ELEMENTAL			6	
	Admesos	79	64	59	27	43	103	195	ELEMENTAL			115	685
	Aprovats	75	49	31	10	22	59	99	ELEMENTAL			345	
NIVELL C													
	Grups	8	4	2	3	1	2	2	ELEMENTAL			3	
	Admesos	95	90	58	58	22	46	43	ELEMENTAL			26	438
	Aprovats	77	54	29	40	16	19	21	ELEMENTAL			256	
NIVELL LENG. ADM.													
	Grups	2	2	1	1	0	0	0	ELEMENTAL			0	
	Admesos	15	28	22	29	0	0	0	ELEMENTAL			0	94
	Aprovats	11	22	12	7	0	0	0	ELEMENTAL			0	52
									ELEMENTAL			0	1.906
									ELEMENTAL			0	955

Àmbit	Nivell	Curs											Total acumulat				
		2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	(dades provisionals)		Total					
GIRONA	NIVELL A	Grups	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0		
		Admesos	0	0	0	0	15	11	0	0	0	0	0	0	0	26	
		Aprovats	0	0	0	0	12	9	0	0	0	0	0	0	0	21	
	NIVELL A	ELEMENTAL															
		Grups															
		Admesos															
	NIVELL B	Grups	1	1	0	0	0	0	2	2	2	2	1	1	1		
		Admesos	6	14	0	0	0	0	44	28	44	28	28	28	28	92	
		Aprovats	2	7	0	0	0	0	23	11	23	11	11	11	11	43	
	NIVELL C	Grups	2	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1		
		Admesos	22	14	0	0	0	26	0	27	0	27	27	27	27	89	
		Aprovats	10	5	0	0	0	14	0	11	0	11	11	11	11	40	
NIVELL LLENG. ADM.	Grups	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Admesos	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12		
	Aprovats	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7		
															219		
															111		

Àmbit	Nivell	Curs										Total acumulat							
		2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2007-2008	Total								
LLEIDA	NIVELL A	Grups	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		Admesos	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
		Aprovats	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
	NIVELL A	ELEMENTAL																	
		Grups														0	1	0	
		Admesos														0	10	0	10
		Aprovats													0	6	0	6	
	NIVELL B	Grups	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	
		Admesos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	16
		Aprovats	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10
NIVELL C	Grups	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0		
	Admesos	7	0	0	0	0	0	3	7	7	8	8	0	0	0	0	0	25	
	Aprovats	3	0	0	0	0	0	2	3	3	2	2	0	0	0	0	0	10	
NIVELL LENG. ADM.																			
	Grups	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Admesos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59	
	Aprovats	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	

Àmbit	Nivell	Curs											Total acumulat
		2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	(dades provisionals)		Total	
<b>TARRAGONA NIVELL A</b>													
	Grups	0	0	0	0	1	2	1	1	<b>BASIC</b>			
	Admesos	0	0	0	0	20	20	14	1				54
	Aprovats	0	0	0	0	8	10	5					23
<b>NIVELL A</b>													
	Grups								1	1	1	1	
	Admesos								6	12			18
	Aprovats								5	6			11
<b>NIVELL B</b>													
	Grups	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	
	Admesos	20	8	0	7	0	24	14	14	0	0	0	73
	Aprovats	8	5	0	6	0	10	6	6	0	0	0	35
<b>NIVELL C</b>													
	Grups	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	
	Admesos	13	12	12	11	2	0	14	14				64
	Aprovats	6	7	6	4	2	0	6	6				31
<b>NIVELL LENG. ADM.</b>													
	Grups	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
	Admesos	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	11
	Aprovats	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
													<b>Admesos 2.404</b>
													<b>Aprovats 1.201</b>