



# ELEBIDE

## MEMORIA

# 2018

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Saiburuordetza

DEPARTAMENTO CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
Viceconsejería de Política Lingüística







**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Saiburuordetza

DEPARTAMENTO CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
Viceconsejería de Política Lingüística

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2019

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la red *Bibliotekak* del Gobierno Vasco: <http://www.bibliotekak.euskadi.eus/WebOpac>

Edición: 1ª, junio de 2019

Tirada: 40 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Departamento de Cultura y Política Lingüística

Edita: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
C/ Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Internet: [www.euskara.euskadi.eus/elebide](http://www.euskara.euskadi.eus/elebide)

Portada: Antton Olariaga

Diseño: Junkal Motxaile

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

## ÍNDICE

ELEBIDE, ASESORANDO Y AYUDANDO A CORREGIR LAS VULNERACIONES DE LOS DERECHOS Miren Dobaran Urrutia. Viceconsejera de Política Lingüística	7
MEMORIA 2018	11
RESULTADOS	27





# ELEBIDE

## ELEBIDE, ASESORANDO Y AYUDANDO A CORREGIR LAS VULNERACIONES DE LOS DERECHOS

**MIREN DOBARAN URRUTIA**  
**VICECONSEJERA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA**

El Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del Euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi; la Ley 6/2003, de 22 diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuaris, y el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias nos recuerdan que los derechos lingüísticos pertenecen a las personas y que corresponde a la Administración respetarlos, así como velar por su cumplimiento.

El ESEP-Plan de Acción para la Promoción del Euskera (aprobado por el Gobierno Vasco el 11 de setiembre de 2013) le otorga la siguiente fun-

ción a Elebide: Las prácticas en contra de los derechos lingüísticos se denuncian y se ponen en vías de solución mediante el servicio público Elebide. Todas las administraciones públicas deberían unirse en torno a la protección que ofrece Elebide. Es fundamental lograr un nivel más elevado de sensibilidad hacia las elecciones lingüísticas en nuestra sociedad, para que la cuestión no sea motivo de conflicto y el bilingüismo se comprenda de la forma más natural posible.

El Programa de Gobierno Euskadi 2020 de la XI Legislatura también recoge diversos compromisos respecto al euskera, y, en concreto, el compromiso número 118 reza así: *Avanzar con efi-*



*cacia en la garantía del ejercicio de los derechos lingüísticos de la ciudadanía en los ámbitos público y privado.*

La Agenda Estratégica del Euskera 2017-2020 es uno de los 15 planes estratégicos del Programa de Gobierno Euskadi 2020 que define las líneas de trabajo de la política lingüística para esta legislatura; un conjunto de compromisos e iniciativas definidos en el ámbito del euskera y de la convivencia lingüística. La Agenda Estratégica del Euskera 2017-2020, aprobado por el Consejo del Gobierno Vasco en la reunión llevada a cabo el 19 de diciembre de 2017 establece el siguiente objetivo: fortalecer la acción de Elebide-Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos; fortalecer la cooperación con el Ararteko e impulsar el servicio entre las instituciones. En ese camino, hemos impulsado la cooperación entre el Ararteko y Elebide, para estudiar y dar una solución a las quejas sobre derechos lingüísticos que llegan a Elebide. Además, hemos empezado a poner en marcha los trabajos de coordinación y cooperación con el Observatorio de Derechos Lingüísticos, Behatokia.

En ese sentido, la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas ha publicado, por una parte, *Criterios generales para la elaboración de planes de normalización del uso del euskera en las administraciones e instituciones públicas de la CAV: VI. Periodo de planificación* y, por otra parte, el *Plan General de Normalización del Uso del Euskera en el Gobier-*

*no Vasco (2018-2022)*, aprobado por el Consejo de Gobierno Vasco el 27 de febrero. Uno de los objetivos fundamentales del Plan es garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, y así se establece: *El objetivo del presente Plan es garantizar al 100 % los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con todos los departamentos del Gobierno Vasco.*

Tomando como referencia nuestro Plan, las administraciones de distintos ámbitos se han fijado el mismo objetivo en su propio plan, en aras de garantizar plenamente los derechos lingüísticos de la ciudadanía. A su vez, en el ámbito privado, aunque con un punto de partida diferente, son cada vez más las organizaciones que avanzan en la planificación lingüística. En dicho ámbito también se debe priorizar y se está priorizando la defensa de los derechos lingüísticos, y la Viceconsejería de Política Lingüística muestra su disposición a colaborar.

La actividad del servicio Elebide se dirige a corregir las vulneraciones de los derechos lingüísticos producidas tanto en el ámbito público como en el privado. Y, en ese sentido, venimos a presentaros la memoria de la actividad del 2018, donde se recogen las quejas, consultas, sugerencias y peticiones de la ciudadanía relacionadas con el derecho a emplear las dos lenguas oficiales en sus relaciones con la Administración así como en otros ámbitos, y referidas a la oferta lingüística de los servicios ofrecidos por organizaciones públicas y privadas. Antes de despe-



dirnos, queremos expresar nuestro agradecimiento a quienes acuden a Elebide, por informarnos de nuestros propios errores y establecer, de ese modo, las bases para que las vulneraciones de derechos no se repitan. Queremos agradecer, a su vez, la respuesta de las instituciones y entidades que han recibido las

quejas, ya que, en la mayoría de los casos, han adoptado medidas eficaces para que este tipo de hechos no vuelva a ocurrir. A fin de cuentas, la consecución de una sociedad bilingüe más igualitaria depende de todos y todas, y ha de efectuarse mediante la acción y la subsanación de errores.



# MEMORIA ELEBIDE 2018

## *Número de incidencias*

Durante el ejercicio de 2018, el Servicio de Garantía de los Derechos Lingüísticos Elebide registró un total de 245 incidencias, menos que durante el año anterior (346).

En la siguiente tabla se puede apreciar la evolución del número de incidencias de las que se ha tenido conocimiento desde la creación de dicho servicio:

Año	Número de incidencias
2007	248
2008	310
2009	225
2010	297
2011	296
2012	340
2013	359
2014	412
2015	789
2016	576
2017	346
2018	245

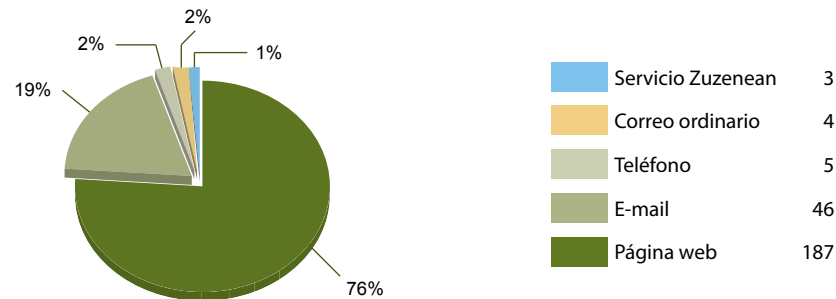
## Canal de recepción de las incidencias

Del total de incidencias registradas (187), el 76 %, se presentaron mediante la página web, y el 19 % (46) a través del correo electrónico. En total, el 94 % de quienes las presentaron optó por la vía telemática.

Una minoría prefirió emplear vías no telemáticas para dar cuenta de ellas, concretamente, el 6%. En total, 5 de ellas se comunicaron vía telefónica, 2 menos que en 2017; 4 por correo (2 más que el año anterior) y otras 3, a través del Servicio Zuzenean.

Durante el año 2019, Elebide tiene previsto renovar su aplicación, con el fin de adecuarla a la administración electrónica. La nueva aplicación traerá mejoras a las personas usuarias, facilitando la presentación y el seguimiento de las incidencias a través de ella; de todos modos, el Servicio de Garantía de los Derechos Lingüísticos mantendrá activos los canales no telemáticos destinados a quienes no quieran o no puedan utilizar estos medios.

Gráfico 1: canal de recepción de las incidencias

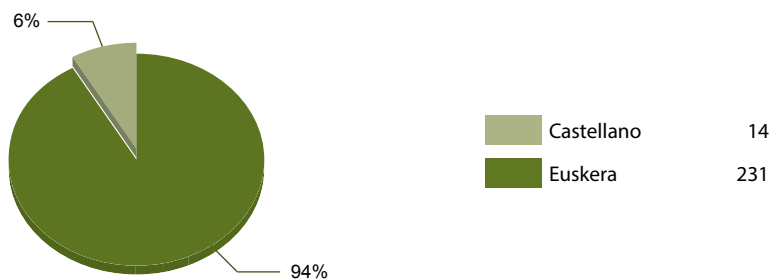


## Idioma utilizado en la presentación de la incidencia

El 94 por ciento de quienes recurrieron al servicio de Elebide en 2018 (231 personas) se dirigieron a él en euskera y otro 6 por ciento (14), en castellano. De esos últimos casos, 3 fueron

consultas en torno a la normativa de derechos lingüísticos; 1, una petición; y otros 10, quejas (en 7 de ellas se daba cuenta de la vulneración del derecho a usar el euskera. Por otra parte, una de las tres restantes quejas presentadas fue rechazada tras constatar la inexistencia de vulneración del derecho a emplear el castellano).

Gráfico 2: idioma utilizado en la presentación de la incidencia

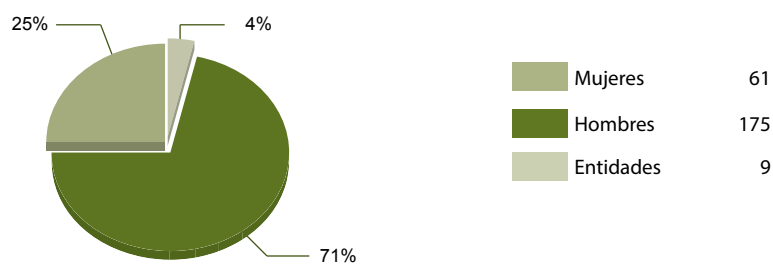


### **Presentación de incidencias desde la perspectiva de género**

Durante 2018, el 25 por ciento de las incidencias dirigidas al servicio Elebide fueron presentadas

por mujeres (61 incidencias) y el 71 por ciento (175 incidencias) por hombres. Las 9 incidencias restantes fueron comunicadas por entidades públicas o privadas.

Gráfico 3: presentación de incidencias desde la perspectiva de género

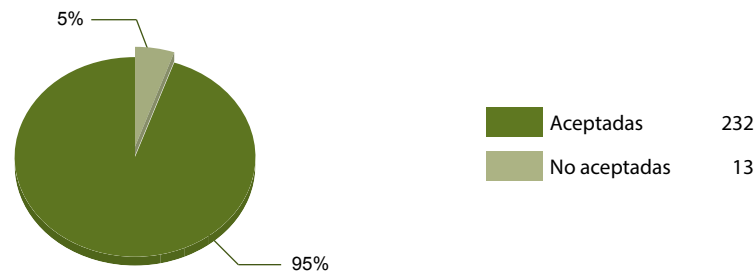


### **Incidencias aceptadas / incidencias rechazadas**

De las 245 incidencias presentadas en Elebide en 2018 fueron rechazadas 13. Es decir, tras un análisis en profundidad de las quejas planteadas, el servicio concluyó la inexistencia de base

jurídica suficiente para tramitarlas o que se encontraban fuera del ámbito de sus competencias. Ha de tenerse en cuenta que Elebide tramita exclusivamente las quejas coincidentes con lo establecido en la normativa vigente. El resto de las 232 incidencias fueron tramitadas siguiendo el procedimiento habitual del servicio.

Gráfico 4: incidencias aceptadas y rechazadas



### **Tipología de las incidencias tramitadas**

El 82 por ciento de las incidencias tramitadas en Elebide en 2018 tienen su origen en la percepción por parte de la ciudadanía de alguna vulneración de sus derechos lingüísticos: 189 de las 232 incidencias tramitadas son de ese tipo. El resto de incidencias se dividen de la siguiente manera: 10 consultas, 3 sugerencias y 30 peticiones.

En general, la mayor parte de las quejas planteadas por la ciudadanía, al igual que en años precedentes, se referían a la imposibilidad de relacionarse con la Administración, oralmente o por escrito, en la lengua elegida; a carencias detectadas en la rotulación, la señalización y los avisos; y, finalmente, a la falta de garantía de que ciertos contenidos de las páginas web se muestren en las dos lenguas oficiales de la CAE.

Respecto a las consultas realizadas, destacan los siguientes datos: en nueve de ellas se pre-

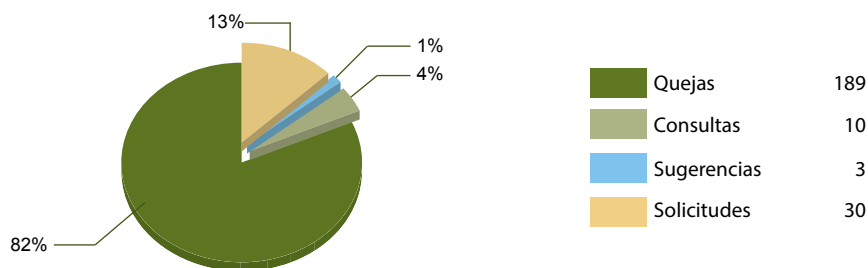
guntó sobre la normativa de derechos lingüísticos (en cinco de los casos, la cuestión planteada por la ciudadanía se refería al derecho a emplear el euskera en el ámbito público y privado; en los cuatro restantes, fueron las empresas las que demandaron alguna cuestión referida a su obligación de garantizar los derechos lingüísticos) y en otra, sobre las excepciones a la acreditación del nivel de euskera a través de títulos por haberse cursado los estudios universitarios en dicha lengua<sup>1</sup>.

La mayor parte de las peticiones fueron dirigidas a las administraciones públicas: en veinte de ellas se requirió de Osakidetza la aportación de todos los informes exclusivamente en euskara (parte de alta, documentos de evolución, comu-

nicaciones, etc); en otras dos, que se cuide la calidad del euskera empleado en las cartas remitidas por Izenpe, y el cumplimiento de los criterios del uso de las lenguas oficiales establecidos por el Gobierno Vasco; en un conservatorio de música, que se asigne el segundo perfil lingüístico a un puesto de profesor/a de guitarra eléctrica; en otro, que en el sitio web de un organismo público la legislación sea publicada también en euskera, etc.

Por último, respecto a las 3 sugerencias registradas por iniciativa popular, se sugirió a los establecimientos comerciales que garanticen la presencia del euskera también en las páginas interiores y no solo en las portadas y las contraportadas de los folletos publicitarios.

Gráfico 5: tipología de las quejas tramitadas



<sup>1</sup>Decreto 47/2012, de 3 de abril, de reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera y de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.



### Tipología de las quejas tramitadas

El total de 189 quejas tramitadas en el servicio Elebide durante 2018 se clasifican en cuatro grupos principales: vulneraciones de los derechos lingüísticos en las relaciones escritas, las producidas en relaciones orales, las detectadas en el paisaje lingüístico (rotulación, señalización...), y las cometidas a través de internet y de las redes sociales.

Las cifras del resto de indicadores que aparecen en el gráfico 6 corresponden a casos en los que han concurrido varios tipos de vulneraciones dentro de la misma queja.

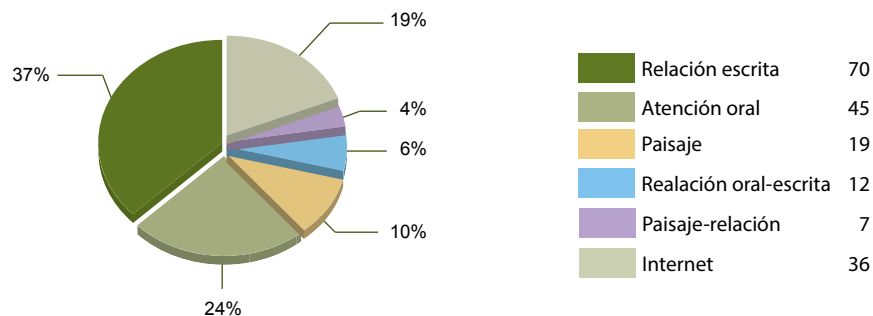
Se recibieron un total de 70 quejas referidas a las relaciones escritas, en la mayoría de los casos consecuencia de dirigirse a la ciudadanía exclusivamente en castellano. En lo que respec-

ta a las relaciones orales, se recibieron 45 quejas en las que se lamentaban principalmente de la vulneración del derecho a recibir atención en euskera. Además, en 12 casos denunciaron que la vulneración de los derechos lingüísticos se produjo tanto oralmente como por escrito.

Se presentaron también otras 19 quejas relacionadas con el paisaje lingüístico, 65 menos que en 2017, referidas principalmente a la existencia de señalización de tráfico, urbana y de obras exclusivamente en castellano. En 7 casos se denunció la vulneración de los derechos lingüísticos por parte de alguna institución, tanto en lo que respecta a su relación con la ciudadanía como al paisaje lingüístico.

Finalmente, hubo 36 vulneraciones de derechos lingüísticos cometidas a través de internet y de las redes sociales, 13 más que en el año 2017.

Gráfico 6: tipología de las quejas tramitadas



En la siguiente tabla se comparan los datos de 2017 y 2018.

	2017	2018
Relaciones escritas	108	70
Relaciones orales	42	45
Relaciones escritas y orales	27	12
Paisaje	84	19
Relaciones y paisaje	5	7
Páginas web y redes sociales	23	36

### **Idioma en el que se cometió la vulneración**

Del total de 189 quejas tramitadas, 187 se referían a la vulneración de los derechos lingüísticos de personas vascoparlantes; y 2, a la de los derechos de personas castellanoparlantes. Independientemente de los notables avances registrados en los últimos 30 años en el proceso de normalización de la lengua vasca, se constata

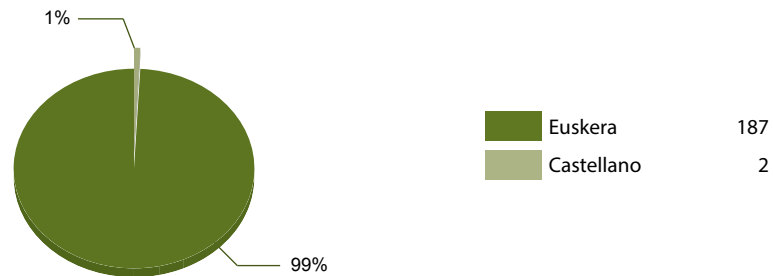
aún la persistencia de desigualdad de oportunidades de uso de ambas lenguas en favor del castellano, por lo que resulta necesario seguir adoptando medidas de acción positiva que permitan avanzar decididamente hacia el objetivo de una igualdad social real y efectiva entre ambas lenguas.

Las dos quejas en las que se denunciaba la imposibilidad de emplear el castellano se circuns-

criben al ámbito de las relaciones con la Administración. En ambos casos han sido tomadas en cuenta por parte de la Administración, com-

prometiéndose a evitar que se repitan hechos similares.

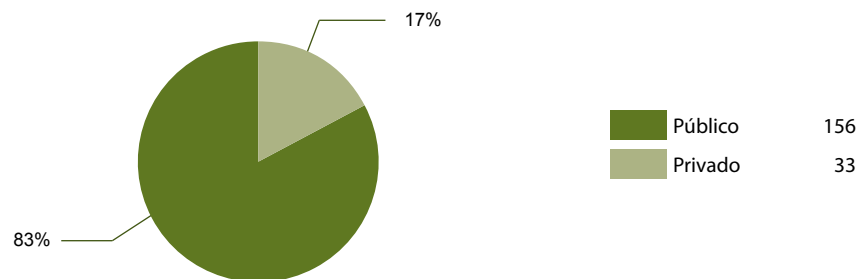
Gráfico 7: lengua en la que se ha producido la vulneración



### Relación de quejas en función del ámbito

El 83% de las quejas registradas (156) se refieren a vulneraciones acaecidas en el ámbito público, y el 17% restante (33), en el ámbito privado.

Gráfico 8: quejas según el ámbito



### Quejas en el ámbito público

En el caso de las administraciones e instituciones públicas, el 38 % de las quejas se referían al sector público de la CAE, que fue destinatario de 68 quejas menos que en el año 2017.

En las administraciones forales el número de quejas recibidas en 2018 disminuyó con respecto a 2017; dicho descenso se dio fundamentalmente en las diputaciones forales de Araba y Gipuzkoa y en sus entidades dependientes, que pasaron de ser objeto de 4 y 7 quejas, respectivamente, en 2017, a una única queja en 2018. Por el contrario, se mantuvo el número de quejas recibidas por la Diputación Foral de Bizkaia y sus entidades dependientes: 11, en total.

En las administraciones locales el número de quejas recibidas en 2018 aumentó con respecto a las de 2017. De un análisis de las quejas registradas por territorios históricos se desprende que si bien el número de quejas dirigidas a los ayuntamientos de Bizkaia y Álava aumentaron, las circunscritas a Gipuzkoa disminuyeron.

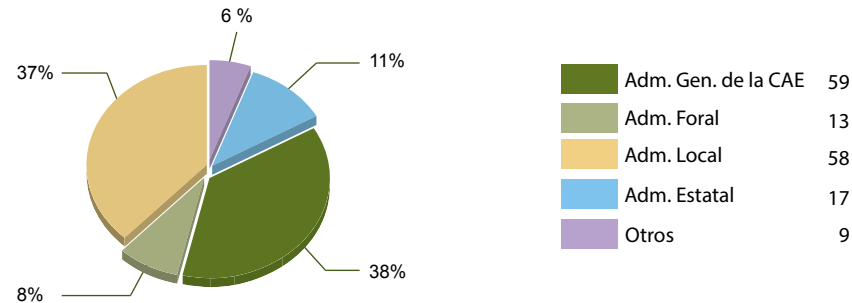
Con respecto a la Administración General del Estado y sus organismos dependientes, el número de quejas recibidas en 2018 también descendió en comparación con las de 2017 (25): en 2018, se recibieron 17.

Las siguientes tablas y gráficos permiten observar mejor todos estos datos:

Tabla comparativa de las quejas en el ámbito público entre los años 2017-2018

	2017	2018
<b>Administración General de la CAE</b>	127	59
Gobierno Vasco	39	24
Entidades y sociedades públicas del GV	88	35
<b>Diputaciones forales</b>	22	13
Araba	4	1
Bizkaia	11	11
Gipuzkoa	7	1
<b>Administraciones locales</b>	51	58
Araba	1	9
Bizkaia	32	39
Gipuzkoa	18	10
<b>Administración del Estado</b>	25	17
<b>Otros</b>	16	9

Gráfico 9: quejas en el ambito público



### Quejas dirigidas a la Administración General de la CAE

El sector público de la CAE fue el mayor destinatario de quejas 59, en total; de ellas, 24 referidas al Gobierno Vasco, y 35 a sus entidades y sociedades públicas.

La distribución por departamentos de esas 24 quejas dirigidas al **Gobierno Vasco** es la siguiente:

- Educación: 6
- Seguridad: 5
- Trabajo y Justicia: 4
- Desarrollo Económico e Infraestructuras: 2
- Empleo y Políticas Sociales: 2
- Gobernanza Pública y Autogobierno: 2
- Turismo, Comercio y Consumo: 2
- Hacienda y Economía: 1

A continuación se relacionan las principales causas que originaron las quejas presentadas:

- Falta de atención en euskera en relaciones orales, presenciales o telefónicas, causada por la realización exclusivamente en castellano de ciertas actividades, como la difusión de un aviso en una carrera ciclista desde el coche de la Policía Autonómica, el envío de pruebas médicas o la celebración de una reunión.
- Respeto a las relaciones por escrito, causadas por la recepción de textos bilingües defectuosos o la recepción de textos redactados exclusivamente en castellano, como la comunicación de jubilación o la fecha del sello para dar entrada en el registro, o la impartición también exclusivamente en dicha lengua de un curso obligatorio para poder trabajar en el ámbito de la Justicia.
- Respeto a internet, causadas por la presencia exclusivamente en castellano de todos o

parte de los contenidos publicados en las versiones en euskera de ciertas páginas web o la divulgación a través de internet de un vídeo, en ambos casos referidos a actividades subvencionadas.

### *Otras entidades del sector público de la CAE*

El sector público de la CAE fue receptor de 35 quejas, distribuidas de la siguiente manera:

• Osakidetza:	19
• UPV/EHU:	3
• EJIE SA:	3
• Lanbide:	3
• Euskotren:	2
• Alokabide:	1
• EITB: (sin vulneración de la legalidad)	1
• Red Ferroviaria Vasca:	1
• Kontsumobide:	1
• Osatek:	1

**Osakidetza** fue objeto de 19 quejas durante 2018, un número considerablemente menor que durante el ejercicio anterior (de 64 a 19).

La causa de ese notable descenso es que se recibió una única queja motivada por la redacción exclusivamente en castellano de unos car-

teles provisionales, mientras que el año pasado hubo 41 quejas por esa misma causa.

Asimismo, las quejas tuvieron su origen en la falta de atención en euskera en las relaciones presenciales y telefónicas, en la relación con el personal facultativo sustituto y especialista, en la impartición de las clases preparatorias del parto; o por el suministro por parte de las médicas y de los médicos de documentos redactados únicamente en castellano, porque en los documentos que deberían ser bilingües parte del contenido no estuviera en euskera, o porque en la versión que supuestamente debería ir en euskera de la página web, la documentación se encontraba en castellano, etc.

La **UPV** recibió 3 quejas (en 2017, 5); respecto a dos de ellas se constató la inexistencia de vulneración legal alguna. La única vulneración cometida se debió a no haber garantizado la atención telefónica en euskera por parte de una persona que desempeñaba su trabajo en la institución universitaria.

**EJIE SA** fue motivo de 3 quejas: dos de ellas se presentaron debido a que se produjo un problema de difícil resolución en una aplicación en euskera, y en vez de proceder a arreglarlo en el momento, se hizo la recomendación de utilizar la aplicación en castellano.

Respecto a Lanbide hubo 3 quejas, 7 menos que el año anterior. En una de ellas la denuncia

se refiere a la remisión por parte del Servicio Vasco de Empleo a sus oficinas de unos impresos redactados solo en castellano, aduciendo falta de tiempo para proceder al envío de los correspondientes escritos en euskera.

El resto de entidades ([Euskotren](#), [Alokabide](#), [EITB](#), [Red Ferroviaria Vasca](#), [Kontsumobide](#) y [Osatek](#)) fueron motivo de 7 quejas en total: Euskotren de dos, y el resto de una cada una. En dos casos no se garantizó la oportunidad de poder relacionarse oralmente en euskera (una en una atención presencial, y otra en una relación telefónica), y en otros dos, se produjeron vulneraciones de los derechos lingüísticos referidos al paisaje. En otro caso, una persona empleada en Euskotren no tuvo la posibilidad de hacer una parte de su examen en euskera y, en otro, se dio solo en castellano el aviso de puesta a disposición de la comunicación electrónica.

### *Diputaciones forales*

En 2018, se dirigieron 13 quejas a las diputaciones forales, 9 menos que en 2017.

Araba Garapen Agentzia SA, dependiente de la [Diputación Foral de Araba](#), tuvo una queja. En 2017, la Diputación Foral de Araba y sus organismos dependientes fueron motivo de 4 quejas.

La [Diputación Foral de Bizkaia](#) y sus organismos dependientes fueron objeto de 11 quejas, igual

que en el año anterior. Ocho de ellas tuvieron su origen en la Diputación Foral de Bizkaia, aunque en uno de los casos se comprobó la inexistencia de vulneración de derechos lingüísticos. El Palacio Euskalduna SA dio origen a dos quejas, y la Fundación Bicaytik, a una.

La [Diputación Foral de Gipuzkoa](#) fue motivo de una sola queja, respecto a la cual, una vez tramitada, se comprobó ausencia de vulneración de derechos lingüísticos. El año anterior, la Diputación Foral de Gipuzkoa y sus organismos dependientes dieron lugar a 7 quejas.

A continuación se relacionan los motivos principales de las quejas presentadas:

- Respecto a las relaciones orales: contestación en castellano de una persona que desempeñaba su labor en uno de los registros generales a una persona usuaria de dicho registro que se le dirigió en euskera, falta de conocimiento del euskera por parte de una persona que prestaba su servicio en el mostrador de información, y la no emisión en euskera de los anuncios turísticos que se difunden en las pantallas de televisión instaladas en los autobuses dirigidos al aeropuerto.
- Respecto a las relaciones escritas: la publicación por parte de la Administración del Estado de algunos anuncios en un boletín oficial exclusivamente en castellano, y la aparición de

algunos conceptos de una entrada para el teatro también solamente en dicha lengua.

- Respecto a rotulación y cartelería: texto en euskera incorrecto en una señal, así como en un mensaje puesto en las puertas de emergencias del aparcamiento. En ambos casos las entidades correspondientes corrigieron los textos.
- Respecto a los contenidos de las páginas web: aparición exclusivamente en castellano del mensaje de una aplicación en euskera de una página web, así como de la página web de un acto subvencionado por la Diputación Foral de Bizkaia.

### Administraciones locales

En cuanto a las administraciones locales, se recibieron 58 quejas; por tanto, 7 más que el año anterior.

Los **ayuntamientos de Araba** en 2018 fueron motivo de 9 quejas, 8 más que en el 2017.

- Vitoria- Gasteiz, 5  
(en uno de los casos no hubo vulneración de los derechos lingüísticos).
- Laguardia: 2
- Artziniega: 1
- Iruña de Oca: 1

Los **ayuntamientos de Bizkaia** y sus entidades dependientes en el 2018 recibieron 39 quejas en total, 7 más que en el 2017:

- Bilbao, 8  
(en uno de los casos no hubo vulneración de los derechos lingüísticos).
- Basauri y el Instituto Municipal Deportivo de Basauri dependiente de él: 5
- Ortuella: 5
- Amorebieta-Etxano y el organismo autónomo Ametx dependiente de él: 4
- Barakaldo: 2
- Durango y el Museo de Arte e Historia dependiente de él: 2  
(en ninguno de ellos hubo vulneración de los derechos lingüísticos)
- Getxo: 2
- Sopela: 2
- Zalla y los servicios Enkarterri Berri dependientes de él: 2
- Abanto-Zierbena: 1
- Berango: 1
- Muskiz: 1
- Santurtzi: 1
- Valle de Trapaga - Trapagaran: 1
- Orduña: 1
- Zierbena: 1



Por su parte, los **ayuntamientos de Gipuzkoa** pasaron de recibir 18 quejas en el 2017 a 10 en 2018:

- Donostia y entidades dependientes: 6  
(en ambos casos no hubo vulneración de los derechos lingüísticos)
- Beasain: 2
- Eibar: 1
- Mutriku: 1

A continuación se relacionan los motivos principales de las quejas presentadas:

- Respecto a la rotulación: la presencia exclusivamente en castellano de las señales de tráfico y de los avisos de las máquinas de gimnasia instaladas en los parques. En todos los casos, los ayuntamientos, tras la recepción de las quejas, pusieron los rótulos en ambas lenguas oficiales, o iniciaron los trámites pertinentes para asegurar que toda la rotulación sea bilingüe.
- Respecto a las relaciones escritas:
  - Respecto a la vulneración del euskera: presentación de una queja en la policía municipal en euskera y recepción de la respuesta en castellano; redacción exclusivamente en castellano de los mensajes de las máquinas para pagar la OTA, o de los bandos y notas publicadas por un ayuntamiento; presencia

escasa del euskera en una revista municipal; ausencia de parte de los textos en euskera en un recibo publicado en ambas lenguas oficiales; y ausencia del euskera en algunos tiques.

– Hubo también quien se quejó, alegando a una vulneración del derecho al uso del castellano, de haber recibido todos los documentos de un ayuntamiento exclusivamente en euskera.

- Respecto a las relaciones orales, en dos casos, la policía municipal no atendió en euskera; en otros dos casos, las monitoras y los monitores del parque infantil de Navidad y de los hinchables para niñas y niños se expresaron solo en castellano; en otros dos casos, las charlas organizadas por los ayuntamientos se impartieron también solo en dicha lengua; y en otro, la locución emitida en un ascensor público se expresó solo en euskera. También en estos casos lo mayoría de los ayuntamientos se comprometieron a evitar en el futuro situaciones similares.

### *Administración General del Estado*

Las quejas dirigidas a la Administración General del Estado y sus sociedades (ADIF, Correos y Telégrafos SA, Correos Express, Servicio Público de Empleo Estatal, Fundae, Instituto Nacional

de la Seguridad Social y Renfe) descendieron a 17. En general, guardan relación con motivos mencionados anteriormente: falta de atención presencial o escrita en euskera; rotulación y cartelería redactada en castellano; detección de errores en la redacción de euskera de documentación bilingüe o la ausencia de la versión en euskera de algunos de los contenidos, o de todos los textos de páginas web.

### Otros

Por otra parte, 9 entidades participadas por más de una administración han sido también objeto de quejas (por lo tanto, 6 menos que el año anterior): BEC ha sido objeto de tres quejas; la Mancomunidad de Debabarrena, de dos; los geoparques de la costa vasca, el Consorcio de Transportes de Bizkaia, Iraurgi Berritzen y el Centro Internacional de Cultura Contemporánea, de sendas quejas.

En el caso de dichas entidades, las quejas estuvieron motivadas por las siguientes causas: publicación exclusivamente en castellano de las bases y la documentación referida a una oferta de empleo, o de algunas señales y símbolos de emergencias, y de la mayoría de las noticias divulgadas a través de las redes sociales.

En el caso del Consorcio de Transportes de Bizkaia, del Geoparque de la Costa Vasca y de la entidad Iraurgi Berritzen se constató que no se produjo vulneración alguna de los derechos lingüísticos.

### Quejas en el ámbito privado

Del total de 189 quejas tramitadas por Elebide durante 2018, 33 corresponden al ámbito privado: 15 menos que en el año anterior.

Las quejas hacen referencia tanto a entidades y asociaciones sin ánimo de lucro como a entidades y empresas profesionales, y las vulneraciones se produjeron en los siguientes ámbitos: servicios universales y servicios de interés general, finanzas y seguros, comercio, cultura y ocio, enseñanza y hostelería.

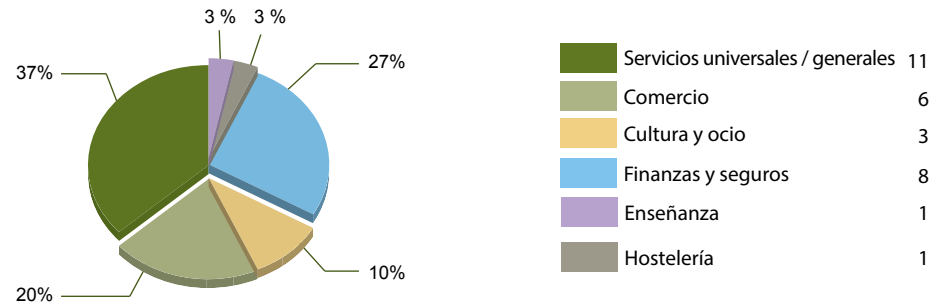
La admisión a trámite de las quejas se efectuó en función de lo establecido en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías y en el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los Derechos Lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuarías. Ambos textos legales tienen por objeto la garantía de los derechos lingüísticos en el ámbito privado, y en ellos se establecen las entidades o empresas obligadas legalmente a garantizar los derechos lingüísticos, especificándose en qué consisten dichos derechos.

A continuación, se relacionan los motivos principales de las quejas presentadas: difusión exclusivamente en castellano de avisos a través de megafonía, o de comunicaciones dirigidas a las personas consumidoras; ausencia de la versión en euskera de una página web; presencia de faltas en los textos en euskera; señales y avisos difundidos solamente en castellano; y falta de atención presencial o telefónica en euskera.

Para terminar cabe destacar que Elebide también recibió quejas dirigidas a establecimientos ubica-

dos fuera del ámbito de aplicación de la ley y del decreto antes mencionados. En dichos casos se informó a quienes plantearon las quejas de que dichos establecimientos no están obligados a atender en euskera y, en algunos de ellos, se remitió la queja a los establecimientos hosteleros correspondientes, al objeto de informarles sobre el incidente para su toma en consideración, si bien se les recordó que la normativa vigente no establece obligaciones que les incumban.

Gráfico 10: quejas en el ámbito privado



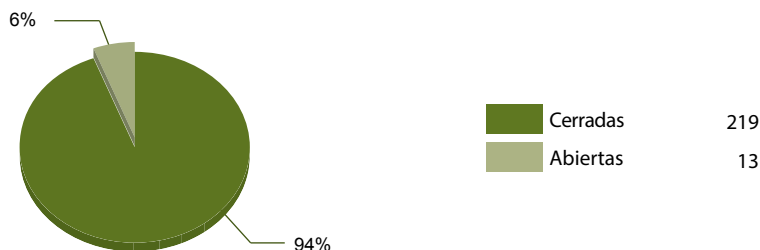
# RESULTADOS

## Información sobre la situación de las incidencias

De las 232 incidencias tramitadas por Elebide, a 31 de marzo de 2019 estaban cerradas 219. En 216 casos se ha remitido al ciudadano o ciuda-

dana la respuesta enviada por la entidad infractora; y en los otros 3, el cierre de la incidencia, al no haber recibido respuesta alguna por parte de la entidad. Por el contrario, las restantes 13 incidencias continúan aún en fase de tramitación y seguirán su curso a lo largo de 2019.

Gráfico 11: situación de las incidencias



## Tipología de las incidencias cerradas

De las quejas presentadas, 176 están cerradas, y las 13 restantes se encuentran en periodo de tramitación.

En lo que se refiere a las 10 consultas recibidas, a finales de año todas se encontraban ya cerradas. Cuando se recibe una consulta, Elebide la estudia y recaba la información complementaria que estime necesaria. Una vez elaborado el in-

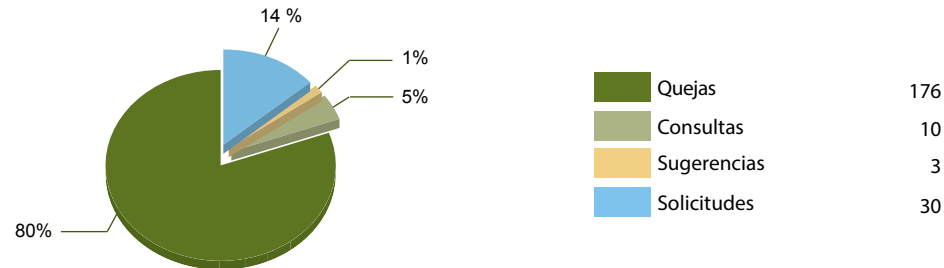
forme, éste se remite a la persona solicitante y se cierra la incidencia.

En cuanto a las 3 sugerencias tramitadas, todas están ya cerradas. Tras recibir una sugerencia, el servicio Elebide la remite a la institución destinataria para que ésta reflexione sobre ella y dé una respuesta o elabore el informe correspondiente.

En el momento en que Elebide recibe dicho informe, se lo comunica a la persona que presentó la sugerencia, y, en caso de que ésta no disponga lo contrario, se procede al cierre de la misma.

Durante 2018, se registraron 30 solicitudes y todas se encuentran cerradas.

Gráfico 12: tipología de las incidencias cerradas

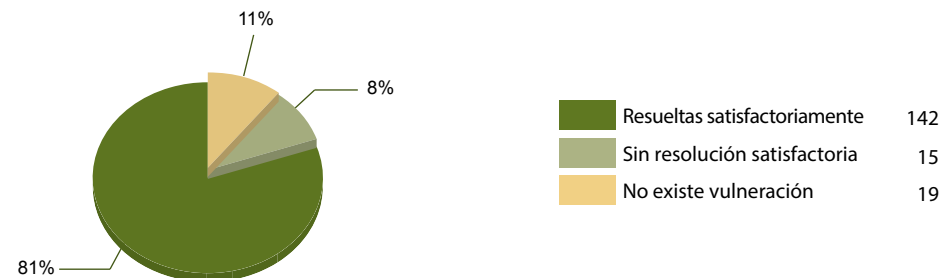


### Resolución de las quejas

Si nos detenemos en el análisis de las quejas, existen tres posibilidades: que se hayan resuelto satisfactoriamente, es decir, que el problema se haya resuelto o que se encuentre en vías de so-

lución; lo contrario, una resolución insatisfactoria (insatisfacción de la ciudadana o ciudadano o falta de respuesta por parte de la entidad); y, finalmente, que se concluya que no se ha dado vulneración de derechos lingüísticos alguna de conformidad con la normativa vigente.

Gráfico 13: tipología de las incidencias cerradas



Por lo tanto, el 90 % de las 157 quejas en las que se ha constatado la existencia de infracción de las normas se resolvieron de manera satisfactoria.

Queremos agradecer a la ciudadanía la diligencia mostrada, ya que, gracias a las denuncias

interpuestas, las instituciones han reforzado su compromiso con los derechos lingüísticos y han adoptado las medidas oportunas para que en el futuro no se repitan hechos similares.

Gráfico 14: resultados de las quejas en las que se ha constatado infracción





KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza  
DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLITICA LINGÜÍSTICA  
Viceconsejería de Política Lingüística



Hizkuntz Eskubideak bermatzeko zerbitzua  
Servicio para la garantía de Derechos Lingüísticos

**E**lebide nace con la misión de promover la garantía de los derechos lingüísticos de los ciudadanos vascos. Elebide constituye una decidida apuesta de la Viceconsejería de Política Lingüística a favor de un ejercicio real y efectivo de esos derechos, más allá de su retórica reivindicación. Una decidida apuesta que sitúa los derechos lingüísticos en el marco del corpus de principios que cimentan la política lingüística de las administraciones vascas: el respeto a los derechos individuales, la libertad de elección de lengua, las obligaciones de los poderes públicos en orden a la garantía de esos derechos, la normalización del uso del euskera y una igualdad social efectiva, lo que significa una igualdad real de oportunidad de uso de las lenguas.

Tres son las funciones propias de Elebide: promover y garantizar los derechos lingüísticos, establecer un procedimiento para hacer efectiva esta garantía y colaborar con las administraciones y organismos afectados en la implantación de soluciones. Este y no otro es el fin último de Elebide: pasar de la denuncia sistemática a la búsqueda y aplicación de soluciones; porque no se trata de perseguir a nadie, sino de cumplir y hacer cumplir los derechos lingüísticos ofreciendo a todos los agentes implicados la colaboración necesaria para tal fin.

ISSN 1889-4585



Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

9 771889 458008