

# ELEBIDE

## 2019ko

### JARDUERA-TXOSTENA

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

**KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA**  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

**DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA**  
Viceconsejería de Política Lingüística







**EUSKO JAURLARITZA**

**KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA**  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza



**GOBIERNO VASCO**

**DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA**  
Viceconsejería de Política Lingüística

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2020

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzaren *Bibliotekak* sarearen katalogoan aurki daiteke: <http://www.bibliotekak.euskadi.eus/WebOpac>

Argitaraldia: I.a, 2020ko ekaina

Ale-kopurua: 40 ale

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Kultura eta Hizkuntza Politika Saila

Argitaratzailea: 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)

Azala: Antton Olariaga

Diseinua: Junkal Motxaile

ISSN: 1889-4585

L.G.: BI 928-2009

## AURKIBIDEA

ELEBIDE, HERRITARREN HIZKUNTZA ESKUBIDEEN BABESEAN

Miren Dobaran Urrutia. Hizkuntza Politikarako Sailburuordea

7

2019ko JARDUERA-TXOSTENA

9

EMAITZAK

23





# ELEBIDE

## HERRITARREN HIZKUNTZA ESKUBIDEEN BABESEAN

**MIREN DOBARAN URRUTIA**  
**HIZKUNZA POLITIKARAKO SAILBURUORDEA**

2006. urteko udazkenean jarri zen abian Elebide Zerbitzua, eta haren premiaz ohartuta, bi urte geroago, uztailaren 29ko 150/2008 Dekretuak Elebide Zerbitzuari organo izaera eman zion. Harrezkero, Hizkuntza Politikarako Sailburu-ordetzako Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzaren ardurapean tinko dihardu Elebidek herritarren hizkuntza eskubideen babesean.

Eskubide horiek, besteak beste, 10/1982 Legeak, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarrizkoak, aitortzen ditu: EAEko herritar guztiek euskaraz nahiz gaztelaniaz aritzeko eskubidea dute. Hala ere, sarritan herritarrek oztopoak aurkitzen dituzte bereziki euskaraz jarduteko eta diskriminatuak sentitzen dira. 86/1997 Dekretuak, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri-Administrazioetan Euskararen Erabi-

lera Normalizatzeko arautzen duenak, eta 6/2003 Legeak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu duenak, argi diote: Administrazioak herritarren hizkuntza eskubideak betetzen direla bermatu behar du. Ildo beretik doa berriki onartu den 179/2019 Dekretua, Euskadiko Toki-Erakundeetan Hizkuntza Ofizialen Erabilera Instituzionala eta Administrazioa Normalizatzeari buruzkoa. Horrela jaso du bere zioen azalpenean: dekretu honen xedea da herritarrei hizkuntza-eskubideak bermatzea toki-administrazioekiko harremanetan. Aurreko guztia kontuan izanda, ezinbesteko tresna bilakatu da Elebide gizarte elebidun parekideago bat lortzeko ibilbidean.

Elebiden elkarlana bultzatu dugu hizkuntza eskubideen babesean diharduten beste erakundeekin, gure zerbitzuaren ekimena indartzeko



eta hizkuntza eskubideen urraketen konponbidean emaitza eraginkorragoak lortzeko asmatan. Esaterako, 2014. urtetik hitzarmena dugu Arartekoarekin, bien arteko koordinazioa, elkarlaguntza eta informazio partekatua bultzatzeko, eta baita herritarrak babesteko ere hizkuntza oinarri dituzten lege-urraketen aurrean. Horrez gain, lankidetzaren harremana dugu baita ere Hizkuntz-Eskubideen Behatokiarekin, gure arteko elkarlanak herritarren eskubideen defentsan eragina izango duelakoan.

Urtero bezala, Elebideren jarduera-txostena dakarkizuegu 2019an zehar jasotako kexa, kontsulta, iradokizun edota eskaerek utzitako datuak aurkezteko. Hurrengo orrialdeetan, bai erakunde publiko zein pribatuei bideratutako intzidentzien azterlana aurkituko duzue. Datuak

hainbat ikuspegitik landu dira, eta horren arabera sailkatu. Besteak beste, kontuan izan da kexen tipologia, eskubide urraketa zein hizkuntzatan gertatu den edota intzidentzien izapidetzeak izan duen emaitza.

Azkenik, eskerrak eman nahi dizkiegu Elebidera jo duten herritarrei, euren parte hartzea oinarritzat baita gure zerbitzuaren funtzionamendurako, eta euren hizkuntza eskubideak ez ezik, herritar guztienak defendatzen dituztelako horrela. Eskertu nahi diegu ere, kexak jaso eta intzidentziak konpondu dituzten erakunde edo entitateei egiten dituzten ahaleginengatik horrelako gertaerak berriz errepikatu ez daitezen. Hori da bidea, eta bide horretatik jarraituko dugu aurrera datozen urteetan.



# 2019ko JARDUERA TXOSTENA

## *Intzidentzia-kopurua*

Elebidek, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, 194 intzidentzia erregistratu ditu 2019. urtean; beraz, aurreko urteko datuekin

alderatuz gero (245 intzidentzia), behera egin du Elebidera iritsi den intzidentzia-kopuruak.

Honako taula honetan, Elebide sortu zenetik intzidentzia-kopuruak izan duen bilakaera jaso da:

Urtea	Intzidentzia-kopurua
2007	248
2008	310
2009	225
2010	297
2011	296
2012	340
2013	359
2014	412
2015	789
2016	576
2017	346
2018	245
2019	194

### Intzidentziak jasotzeko bidea

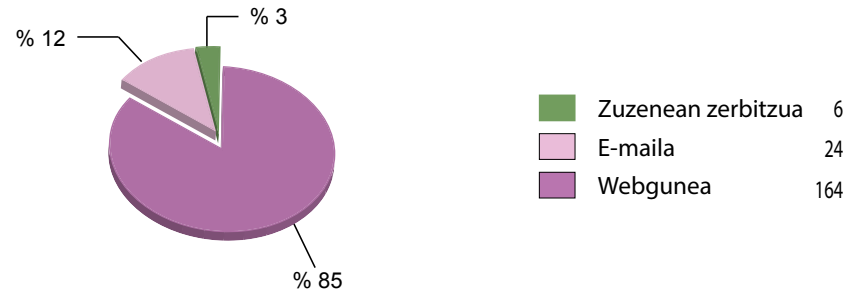
Intzidentzia guztietatik 164 (% 85) webgunearen bidez aurkeztu dira, eta 24 (% 12) posta elektronikoaren bidez. Guztira, herritarren % 97k bide telematikoen alde egin dute.

Herritar gutxi batzuek bide ez telematikoak erabili dituzte intzidentziak aurkezteko: % 3k, hain zuzen ere. Bide ez telematikoetatik

jasotako intzidentzia guztiak, 6 alegia, Zuzenean zerbitzuaren bitartez aurkeztu dira.

Herritarrek bide telematikoak hobesten dituzte intzidentziak aurkezteko orduan; % 3 igo da bide telematikoen alde egin duen herritarren kopurua, iazko datuekin konparatuz. Gainera, aurtan, lehenengo aldiz Elebiden, ez da intzidentziarik jaso telefonoz edota posta arruntaz.

1. grafikoa: intzidentziak jasotzeko bidea



### Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza

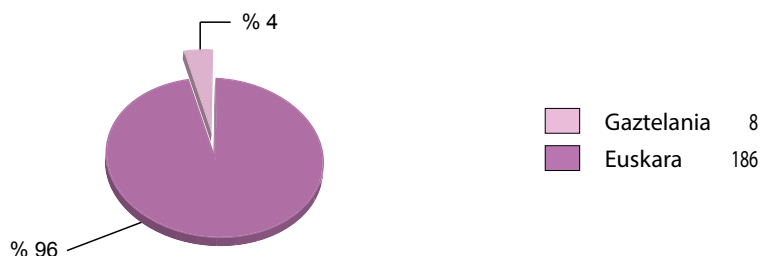
2019. urtean zehar Elebidera jo duten herritarren % 96k (186) euskara erabili dute zerbitzu honekin harremanetan jartzeko; eta beste % 4k (8), gaztelania.

Azken kasu horiek honela banatu dira: sei kexa, iradokizun bat eta kontsulta bat. Iradokizuna eta

kexetako bat ez dira onartu, tramitazioa hasi baino lehen argi zegoelako hizkuntza esku-bideen urraketa ez zela.

Oro har, bat etorri da intzidentzia aurkezteko hizkuntza, ustez, lege urraketa jasan duen hizkuntzarekin. Hala ere, badago gaztelaniaz aurkeztutako kexa bat, zeinetan euskaldunen hizkuntza eskubideen urraketa salatu den.

2. grafikoa: intzidentzia aurkezterakoan erabilitako hizkuntza

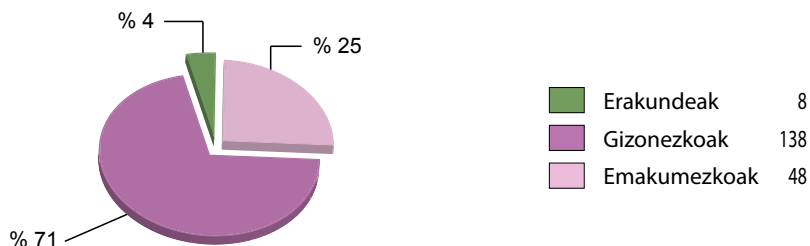


### Intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik

2019. urtean zehar Elebide Zerbitzura zuzendu diren intzidentzien % 71 (138 intzidentzia)

gizonezkoek aurkeztu dituzte, eta % 25 (48 intzidentzia) emakumezkoek. Gainerako intzidentziak (8 intzidentzia) erakunde publikoek zein pribatuek aurkeztu dituzte.

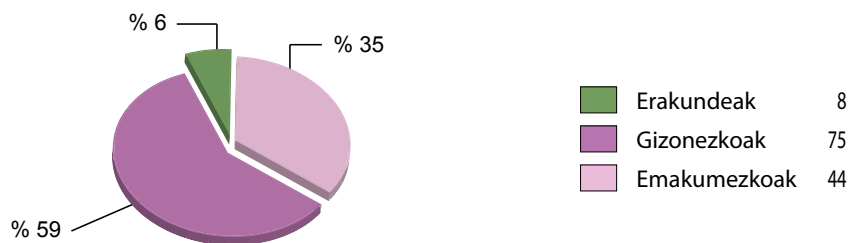
3. grafikoa: intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik



Hala ere, kontuan izan behar da zenbait herri-tarrek intzidentzia bat baino gehiago aurkezten dutela urtean zehar. Beraz, bakarrik zenbatzen baditugu 2019. urtean Elebiden parte hartu duten banakako pertsonak, ikusiko dugu gizonen

eta emakumezkoen arteko aldea ez dela hain nabarmena: gizonezkoak % 59 (75 gizon), emakumezkoak % 35 (44 emakume) eta erakundeak % 6 (8 erakunde).

4. grafikoa: erabiltzaile ezberdinek aurkeztutako intzidentziak genero-ikuspegitik

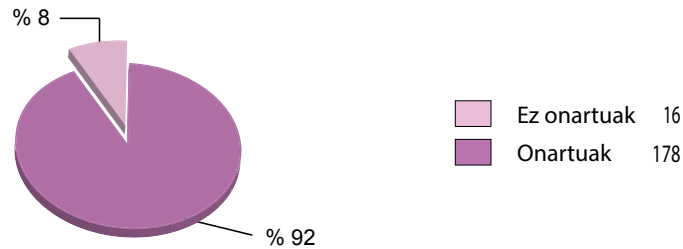


## Onartutako intzidentziak / onartu gabekoak

2019. urtean Elebiden aurkeztu diren 194 intzidentzietatik 16 ez dira onartu. Hau da, intzidentziak aztertu egin dira; baina, kexaren zioa sakon ikertu ondoren, Elebidek ondorioztatu

du ez dagoela oinarri juridikorik intzidentzia izapidetzeko edo intzidentzia Elebideren eskumenetik kanpo geratzen dela. Kontuan izan behar da Elebidek bakar-bakarrik izapidetzen dituela araudian jasotzen diren kasuekin bat datozen kexak. Gainerako 178 intzidentziak Elebideko prozedurari jarraituz izapidetu dira.

5. grafikoa: onartutako intzidentziak eta onartu gabekoak



## Izapidetutako intzidentzien tipologia

2019. urtean Elebiden izapidetu diren intzidentzien % 94 kexak izan dira. Horietan, herritarrek uste izan dute hizkuntza eskubideak urratu zaizkiela. Horrela, bada, izapidetutako 178 intzidentzietatik 168k tipologia horri erantzuten diote. Gainerako intzidentziak honela banatzen dira: 8 kontsulta eta 2 iradokizun.

Oro har, kexa horietako gehienak, aurreko urteetan bezala, gai hauen ingurukoak izan dira: Administrazioarekin, ahoz zein idatziz, aukeraturako hizkuntzan harremanak gauzatu ezina;

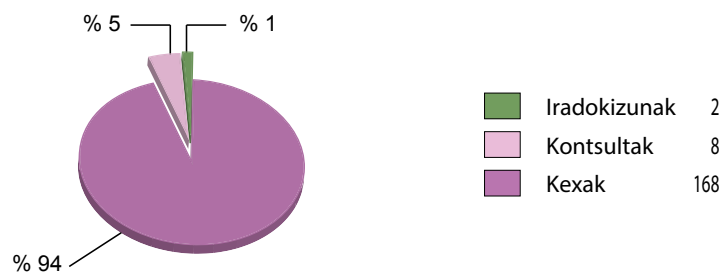
errotulazioan, seinaleetan eta oharretan antzemandako hutsuneak; eta, azkenik, webguneetako eduki batzuetan elebitasuna bermatu ez izana.

Kontsultei erreparatuta, honako datu hauek azpimarratu behar dira:

- Lau kontsulta izan dira hizkuntza eskubideen inguruko araudiari buruz galdetzeko (eremu publikoan euskara erabiltzeko eskubideei buruz galdetu dute herritarrek).

- Bi kontsulta, enplegu publikorako hautaketa-prozesuetan euskararen inguruan sortutako zalantzak galdetzeko.
  - Bat, udal baten hizkuntza irizpideak non aurki daitezkeen galdetzeko.
  - Azkena, Elebideko web aplikazioaren inguruko zalantza bat galdetzeko.
- Azkenik, 2 iradokizun aurkeztu dira erakunde publikoek euskararen kalitatea zain dezaten:
- Iradokizunetako bat Euskalmet-eko eguraldi iragarpenen ingurukoa izan da.
  - Bestea, Gasteizko Udalak autobus geltokietako pantailetan jarritako esaldi baten ingurukoa.

6. grafikoa: izapidetutako intzidentzien tipologia



### Izapidetutako kexen tipologia

2019. urtean Elebiden izapidetu diren 168 kexak lau multzo nagusitan sailkatzen dira:

1. Ahozko harremanetan izaten direnak.
2. Idatzizko harremanetan gertatzen diren urraketak.
3. Hizkuntza-paisaian antzeman daitezkeenak (errotuluak, seinaleak...).
4. Internet eta sare sozialetan ikus daitezkeenak.

7. grafikoa ageri diren gainerako adierazleen zenbatekoak kexa beraren baitan urraketa mota bat baino gehiago gertatzen diren kasuei dagozkie.

1. Ahozko harremanei dagokienez, 64 kexa izan dira; horietan herritarrek nagusiki adierazi dute euskaraz artatuak izateko eskubidea urratu zaiela.
2. Idatzizko harremanei erreparatzen badiegu, 57 kexa jaso dira, kasu gehienetan salatze

erakundeek gaztelania bakarrik erabili dutela herritarrekiko harremanetan.

Gainera, bost kasutan salatu dute hizkuntza eskubideak, bietara, ahoz zein idatziz urratu direla.

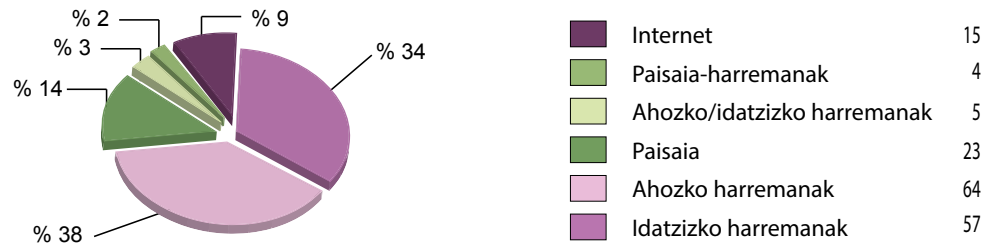
3. Hizkuntza-paisaiarekin loturiko kexak 23 izan dira. Kexa horiek bideetan eta jendaurrean gaztelaniaz soilik jarritako kartelei, trafiko

seinaleei eta kale zein laneko seinaleei egiten diete erreferentzia gehienbat.

Lau kasutan salatu da erakunderen batek urraketa egin duela, bai herritarrekiko harremanetan bai hizkuntza-paisaian.

4. Internet eta sare sozialetan gertaturiko arau urraketak 15 izan dira, 2018. urtean baino 21 gutxiago.

7. grafikoa: izapidetutako kexen tipologia



Honako taulan, 2018ko eta 2019ko datuak alderatzen dira:

	2018	2019
Idatzizko harremanak	% 37 (70)	% 38 (57)
Ahozko harremanak	% 24 (45)	% 34 (64)
Idatzizko eta ahozko harremanak	% 6 (12)	% 3 (5)
Paisaia	% 10 (19)	% 14 (23)
Harremanak eta paisaia	% 4 (7)	% 2 (4)
Internet eta sare sozialak	% 19 (36)	% 9 (15)

## Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den

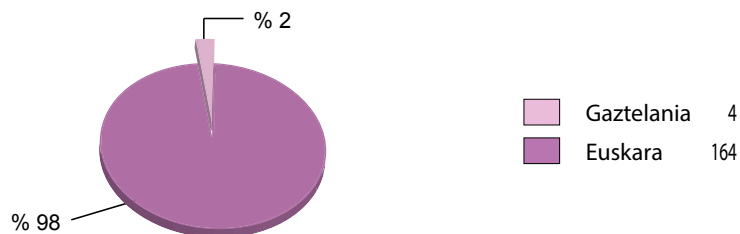
Izapidetutako 168 kexetatik 164tan euskal hiztunek nozitu dute eskubide-urraketa; eta, 4 kasutan, gaztelaniazkoek. Euskararen erabile-raren normalizazio prozesuak aipatzeko moduko aurrerakada bat egin du azken 30 urteotan; baina, guztiarekin ere, urraketa kopuru horrek agerian uzten du, oraindik ere, euskara erabili nahi duten herritarrek aukera murrizagoak dituztela gizartean euskaraz jarduteko. Hori horrela, euskararen aldeko ekintza eta neurri positiboak hartzen jarraitzea beharrezkoa da, modu eraginkorren, herritarrek euskaraz zein

gaztelaniaz bizitzeko duten eskubidea bermatzeko.

Gaztelaniari dagokionez:

- Bi kexa jarri ziren bi erakunde publikoren web orrialdeetako eduki batzuk euskaraz soilik zeudelako.
- Kexa bat udal batek kartel bat euskaraz soilik jarri zuelako.
- Beste bat, Euskotrenek bozgorailuetatik euskaraz bakarrik helarazi zituelako mezu batzuk.

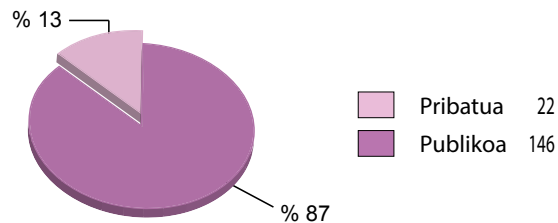
8. grafikoa: urraketa zein hizkuntzatan gertatu da



## Kexak esparruaren arabera

Kexen % 87 (156 kexa) esparru publikoan gertatutako eskubide urratzeak dira, eta % 13 (33 kexa) esparru pribatuari dagozkio.

9. grafikoa: kexak esparruaren arabera





## Esparru publikoko kexak

Esparru publikoko kexak honela banatzen dira:

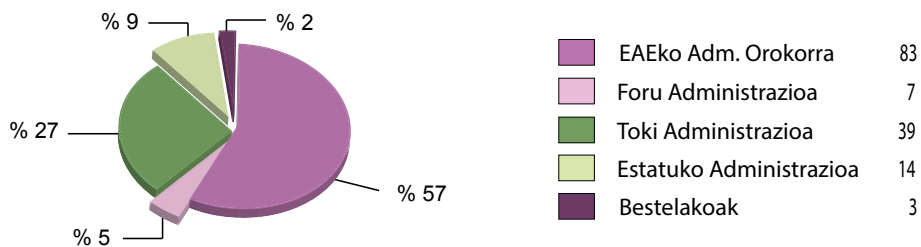
1. Aurkeztutako kexen % 57 EAeko sektore publikoari zuzendu zaio. 2018. urtearekin alderatuta, 24 kexa gehiago jaso ditu EAeko sektore publikoak.
2. Foru aldundien kontra aurkeztutako kexen kasuan, 2019an zehar jaso diren kexen kopurua jaitsi egin da, 2018arekin konparatuz gero. Jaitsiera hau Bizkaiko Foru Aldundian gauzatu da: kexak 2018an 11 izatetik, 2019an 3 izatera pasatu baitira. Gipuzkoako Foru Aldundian, ordea, kexa kopurua igo egin da:
3. Toki administrazioei dagokienez, 2019an zehar jaso diren kexen kopurua jaitsi da 2018koen aldean. Lurralde historikoen arabera aztertuz gero, guztietan jaitsi da kexa kopurua.
4. Estatuko Administrazio Orokorra eta haren menpeko erakundeei dagokienez ere, kexa kopurua jaitsi egin da 2018koen aldean (17 kexa izatetik, 14 izatera pasatu dira 2019an).

Datu horiek guztiak honako grafiko eta taulan ditugu ikusgai:

2018-2019 urteetan esparru publikoan izandako kexen konparazio-taula

	2018	2019
<b>EAeko Adm. Orokorra</b>	% 38 (59)	% 57 (83)
Eusko Jaurjaritza	% 15,5 (24)	% 17,2 (25)
EJren erakunde eta sozietate publikoak	% 22,5 (35)	% 39,8 (58)
<b>Foru aldundiak</b>	% 8 (13)	% 5 (7)
Arabakoa	% 0,6 (1)	% 0,7 (1)
Bizkaikoa	% 6,8 (11)	% 2,15 (3)
Gipuzkoakoa	% 0,6 (1)	% 2,15 (3)
<b>Toki-administrazioak</b>	% 37 (58)	% 27 (39)
Arabakoak	% 5, 7 (9)	% 2,1 (3)
Bizkaikoak	% 24,9 (39)	% 19,4 (28)
Gipuzkoakoak	% 6,4 (10)	% 5,5 (8)
<b>Estatuko Administrazioa</b>	% 11 (17)	% 9 (14)
<b>Bestelakoak</b>	% 6 (9)	% 2 (3)

10. grafikoa: kexak esparru publikoan



### EAEko Administrazio Orokorrari zuzendutako kexak

Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren aurka jaso dira kexa gehienak: 83 kexa, guztira; horietatik 25 Eusko Jaurlaritzaren aurka, eta 58 Eusko Jaurlaritzaren erakunde eta sozietate publikoen aurka.

**Eusko Jaurlaritzari** zuzendutako 25 kexei dagokienez, hauek izan dira emaitzak, sailez sail:

- Osasuna: .....7
- Lana eta Justizia: .....5
- Gobernantza Publikoa eta Autogobernua: ....3
- Hezkuntza: .....3
- Turismo, Merkataritza eta Kontsumoa: .....3
- Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak: ....1
- Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza: .....1

- Kultura eta Hizkuntza Politika: .....1
- Segurtasuna: .....1

Kexen arrazoiak hauexek izan dira gehienbat:

- Ahozko harremanetan, alde aurreko edota telefono bidezko arreta euskaraz ez ematea, zenbait lanpostu publikotan euskarazko hizkuntza eskakizuna ez errespetatzea, eta euskarazko zinemaren alde lan ez egitea.
- Idatzizko harremanei lotuta, idazki edo dokumentuak osoki edo zati batean gaztelaniaz jasotzea. Horien artean: epaitegietan jasotako zinegotzi hautatuen ziurtagiriak eta bestelako inprimakiak, Hautesle Erroldaren Bulegoak bidalitako ziurtagiria, ikastetxe batek igorritako baimen eskaera.
- Internet bidezko harremanei dagokienez, IATrako hitzordua eskatzeko webgunea euskaraz ez egotea, Eusko Jaurlaritzaren Jakina intranetean lan-poltsen arauketa berria gaztelaniaz soilik argitaratzea, eta QMATIC aplikazioa gaztelaniaz bakarrik egotea.

### *EAEko sektore publikoaren beste erakunde batzuk*

Kexen kopuruari helduta, EAEko sektore publikoaren beste erakunde batzuk 58 kexa jaso dituzte:

- Osakidetza: .....32
- EHU: ..... 17
- Lanbide: .....5
- Euskotren: .....2
- Euskalmet: ..... 1
- Spri: ..... 1

1. **Osakidetzak** 32 kexa jaso ditu, iaz jasotako kopuruarekin alderatuta, kexa kopurua igo egin da (19 kexa izatetik 32 izatera pasatu da).

Kexa horien arrazoiak, besteak beste, hauek izan dira: aurrez aurre zein telefono bidezko euskarazko arreta ez bermatzea; mediku, erizainek eta horien ordezkoez euskaraz ez artatzea; osasun zentro eta ospitaletan gaztelaniaz soilik egindako ohar eta kartelak jartzea; gaztelaniaz soilik egindako dokumentuak ematea; agiri elebidunetan euskarazko eduki guztia euskaraz ez egotea; Osakidetzan eguneroko lanean euskararen erabilera oso baxua izatea; osasun-arloko

profesionalei ikastaro bat gaztelaniaz soilik eskaintzea, eta abar.

2. **EHUK** 17 kexa jaso ditu (2018an 3 kexa jaso zituen). Igoera nabarmenaren arrazoiak da medikuntza eta erizaintzako ikasleek 14 kexa aurkeztu dituztela, gradu bukaerako lana euskaraz burutu dutenei horren aurkezpena gaztelaniaz egiteko iradoki zaielako. Jaso diren beste hiru kexen arrazoiak hauek izan dira: faktura bat gaztelaniaz soilik igortzea, Errektoreordetzako erregistroan gaztelaniaz artatua izatea eta Bilboko Hezkuntza fakultatean selektibitate-proben inguruko kartelak gaztelaniaz soilik egotea.
3. **Lanbidek** 5 kexa jaso ditu, pasa den urtean baino 2 gehiago. Horietatik gehienak Lanbideko bulegoetan gaztelaniaz artatua izateagatik aurkeztu dira.
4. **Euskotrenek** 2 kexa jaso ditu, trenetako pantailetan dataren formatua gaztelaniaz bakarrik egoteagatik eta trenetako bozgorailuetatik mezuak euskaraz soilik helarazteagatik.
5. **Euskalmetek** kexa bat jaso du, bere Twitter kontuan gaztelaniari lehentasuna emateagatik.
6. **Sprik** kexa bat jaso du, IT Txartela webgunean jaiotza data sartzekoan gaztelaniazko formatua soilik dagoelako erabilgarri.

### Foru aldundiak

Foru aldundiei 7 kexa zuzendu zaizkie 2019an, 2018an baino 6 gutxiago.

1. Arabako Foru Aldundiaren menpeko den Arabat Arabako Bideak SAk kexa bat jaso du. Aurreko urtean ere, 2018an, Arabako Foru Aldundiak eta haren menpeko erakundeek kexa bakarra jaso zuten.
2. Bizkaiko Foru Aldundiak eta haren menpeko erakundeek 3 kexa jaso dituzte, pasa den urtean baino 8 kexa gutxiago. Bizkaiko Foru Aldundiak bi jaso ditu eta aldundiaren menpeko Garbiker SA enpresak beste bat.
3. Gipuzkoako Foru Aldundiak 3 kexa jaso ditu, iaz baino bi gehiago. Hirurak zuzendu zaizkio Gipuzkoako Foru Aldundiari, eta ez bere menpeko erakunderen bati.

Hona hemen, kexak jartzeko arrazoi nagusiak:

- Ahozko harremanetan: Basauri eta Sestaoko garbiguneetako langileek euskaraz ez jakitea, eta desjabetze prozedura batean GFAk bidalitako ordezkariak euskaraz ez jakitea.
- Idatzizko harremanetan: bidesari bateko faktura gaztelaniaz soilik jasotzea, eta GFAk argitaratutako txosten batek akats larriak izatea euskarazko bertsioan.
- Webguneetako edukiei dagokienez: aldundiaren webgunean eskegitako dokumentuak gaztelaniaz soilik egotea; eta BFAk babes-tutako ekimen baten webgunea gaztelaniaz bakarrik egotea.

### Toki-administrazioak

Toki-administrazioei dagokienez, 39 kexa izan dira; iaz baino 19 gutxiago, beraz.

1. Arabako toki-erakundeek 3 kexa jaso dituzte 2019an, 2018an baino 6 gutxiago:
  - Vitoria-Gasteiz: .....2
  - Araba Errioxako Kuadrilla: ..... 1
2. Bizkaiko udalei eta haren menpeko erakundeei dagokienez, 28 kexa jaso dituzte guztira 2019an, 2018an baino 11 gutxiago:
  - Bilbo eta haren menpeko Artxandako Funikularra: ..... 10
  - Basauri eta haren menpeko Basauriko Social Antzokia: ..... 4
  - Barakaldo: .....3
  - Ortuella: .....2
  - Arrigorriaga: ..... 1
  - Berango: ..... 1

- Ea: ..... 1
  - Erandio: ..... 1
  - Galdakao: ..... 1
  - Gernika: ..... 1
  - Sestao: ..... 1
  - Zalla: ..... 1
  - Zierbena: ..... 1
3. **Gipuzkoako udalak** 2018an 10 kexa jasotzetik 2019an 8 kexa jasotzera pasatu dira:
- Donostia: ..... 3
  - Azkoitia: ..... 2
  - Beasain: ..... 1
  - Hondarribia: ..... 1
  - Orio: ..... 1
- meetan “toldero” hitza gaztelaniaz bakarrik egotea, eta abar.
  - Idatzizko harremanetan: zergen likidazioaren inguruko informazioa gaztelaniaz soilik bidaltzea; antzokiko tiketetan zati batzuk gaztelaniaz soilik egotea; udalak argitaratutako dekretua gaztelaniaz soilik egotea; herri aldizkari batean euskarak presentzia eskasa izatea, eta abar.
  - Ahozko harremanetan: udaltzainek herritarrak euskaraz ez artatzea (bi kasutan telefonoz egindako deietan, eta beste behin zuzeneko arretan); igogailu publiko baten lokuzioa gaztelaniaz soilik egotea; igeriketa ikastaro bat gaztelaniaz soilik ematea; xake txapelketa bateko ekitaldi guztia gaztelaniaz egitea, eta abar.
  - Webguneetako edukietan: albiste asko gaztelaniaz bakarrik egotea; udal bateko webguneko eduki guztia ele bitan ez egotea (gaztelaniadunen kalterako), eta abar.

Kexak jartzeko arrazoi nagusiak honako hauek izan dira:

- Errotulazioan: trafikoko, kaleko eta obretako seinaleak gaztelaniaz soilik egotea edota euskarazko seinaleek akatsak izatea; parke-etako zuhaitz-espezien izenen kartelak gaztelaniaz soilik egotea; toldozainen unifor-

### *Estatuko Administrazioa*

Estatuko Administrazioari eta haren erakundeei eta sozietateei (Correos y Telégrafos SA, DGT, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa, Renfe eta Zerga Administrazioko Espainiako Agentzia)

zuzendutako kexak 14ra jaitsi dira. Kexak, oro har, aurretik aipatutakoak dira: aurrez aurreko zein idatzizko arreta euskaraz ez ematea, oharrak eta kartelak gaztelaniaz soilik jartzea, eta ele bitan dauden dokumentuetan euskarazko akatsak egotea edo zati batzuk gaztelaniaz egotea.

### *Bestelakoak*

Administrazio bat baino gehiagoren partaidetzapeko 3 entitatek kexa jaso dute; beraz, pasa den urtean baino 6 kexa gutxiago:

- Bilboko Euskal Museoa.
- Zero Plastiko Urdaibai.
- Metro Bilbao.

Entitate horien kasuan, arrazoiak honako hauek izan dira:

- Gaztelaniaz artatu izana, nahiz eta euskaraz egiteko hautua egin.
- Webgunea gaztelaniaz soilik egotea.
- Igogailu baten lokuzioa gaztelaniazkoa bakarrik izatea.

Zero Plastiko Urdaibai ekimenaren kasuan egiaztatu da ez dela hizkuntza-eskubideen urraketarik egon.

### *Esparru pribatuko kexak*

2019. urtean Elebidek tramitatu dituen 168 kexen artean 22 esparru pribatuari dagozkio; pasa den urtearen aldean, 11 gutxiago.

Esparru honetan, jarduera profesionaleri lotutako erakunde eta enpresak daude, eta irabazi asmorik gabeko erakunde zein elkarteak. Urraketak honako arlo hauetan gertatu dira:

- Zerbitzu unibertsalean eta interes orokorreko zerbitzuetan.
- Finantza eta aseguruetan.
- Merkataritzan.
- Osasungintzan
- Kultura eta aisialdian.

Kexak onartzeko kontuan izan ditugu arlo pribatuko hizkuntza-eskubideak bermatze aldera argitaratu ziren abenduaren 22ko 6/2003 Legea –Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatu-tuarena– eta uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua

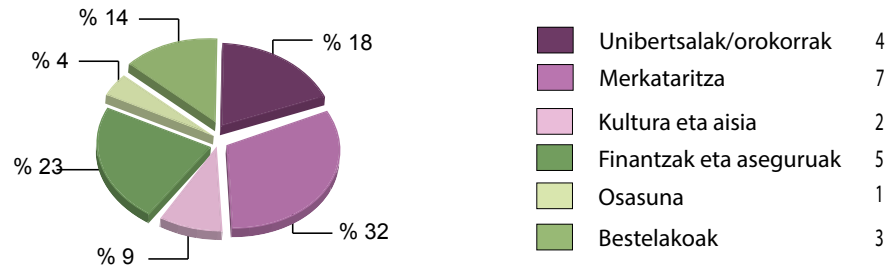
–Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko Dekretua–, horietan ezarzen baita zein erakunde edo enpresa dauden legez behartuta eta zein hizkuntza-eskubide bermatu behar dituzten.

Kexa eragin duten arrazoi nagusiak hauek izan dira:

- Megafoniatik emandako abisuak gaztelaniaz soilik ematea.
- Sare sozialetan informazioa euskaraz ez igortzea.
- Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako komunikazioak gaztelaniaz soilik egotea.
- Euskarazko dokumentuak akatsak izatea.
- Euskarazko arretarik ez ematea, aurrez aurre edota telefono bidez.

Amaitzeko, Elebidek aurretik aipatutako Legearen eta Dekretuaren eraginpean ez dauden establezimenduen aurkako kexak ere jaso ditu. Kasu horietan kexa jarri duen herritarrari jakinarazi zaio establezimendu hori ez dagoela behartuta kontsumitzaileak euskaraz artatzera; hala ere, kasu batzuetan ostalaritza-establezimenduari kexaren berri eman zaio, euskaraz jardutera behartuta egon ez arren, nahi izanez gero iradokizun gisa kontuan har dezan.

11. grafikoa: kexak esparru pribatuan

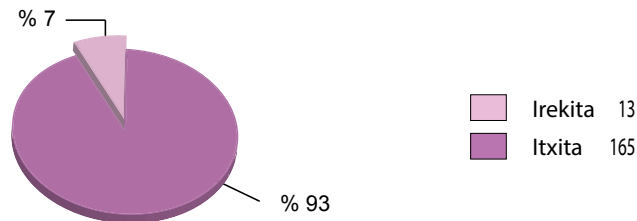


# EMAITZAK

## Intzidentzien egoerari buruzko informazioa

Elebidek izapidetutako 178 intzidentzietatik, 165 itxita zeuden 2020ko martxoaren 31rako. Aldiz, 13 intzidentzia itxi gabe daude eta euren bidea egingo dute 2020an.

12. grafikoa: intzidentzien egoera



## Itxita dauden intzidentzien tipologia

Kexen kasuan, 155 kexa daude itxita, eta gainerako 13 izapidetzen ari gara oraindik.

Kontsulten kasuan, jasotako 8ak itxita zeuden urte amaieran; izan ere, Elebidek kontsulta bat jasotzen duenean, hori aztertu eta informazio

gehigarria eskuratzen du, halakorik behar izanez gero. Txostena egindakoan, eskatzaileari helarazten zaio eta intzidentzia itxi egiten da.

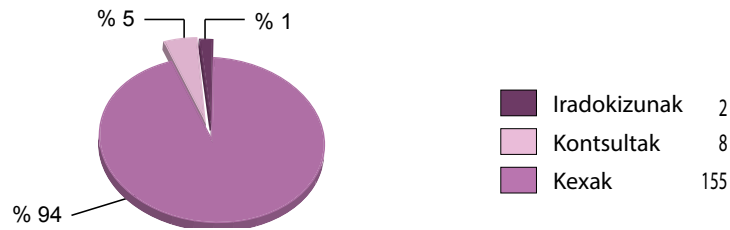
Izapidetutako 2 iradokizunei dagokienez, 2ak itxita daude. Iradokizun baten aurrean, Elebidek



iradokizunaren hartzailerak den erakundeari helarazten dio herritarrak azaldutakoa, horren inguruan hausnarketa egin eta erantzun edo txosten bat presta dezan. Elebidek, erantzun edo

txosten hori jaso bezain laster, herritarrari jakinarazi egiten dio, eta, herritarrek kontrakorik esan ezean, intzidentzia itxi egiten da.

13. grafikoa: itxita dauden intzidentzien tipologia

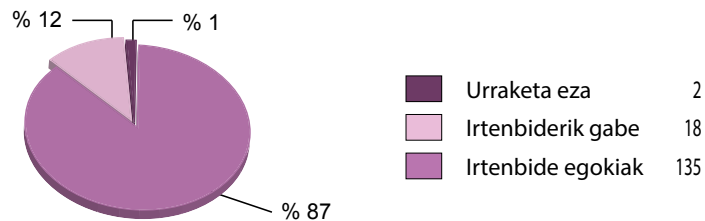


### Kexen emaitza

Itxita dauden kexei erreparatu badiugu, hiru kasu gerta daitezke:

1. Kexak irtenbide egokia izatea, alegia, konponetzea edo konponbidean egotea.
2. Kontrakoa, irtenbiderik ez izatea (herritarra erantzunarekin pozik ez geratzea edo erakundeak ez erantzutea).
3. Izapideen ondorioz, indarrean dagoen araudiari erreparatuta, urraketarik ez dela egon ondorioztatzea.

14. grafikoa: kexen emaitza

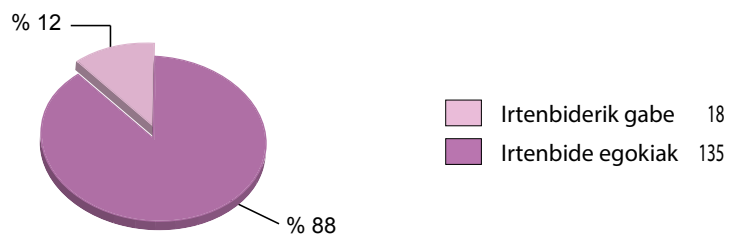


Beraz, arau urraketa egon dela ondorioztatutako 153 kexa horietatik % 88k irtenbide egokia izan du.

Eskertu nahi diegu herritarrei hartutako ardura; izan ere, herritarren salaketei esker, erakundeek

indartu egin dute hizkuntza-eskubideekiko konpromisoa eta neurri egokiak hartu dituzte etorkizunean horrelakorik gerta ez dadin.

15. grafikoa: urraketa izan diren kexen emaitza





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 euskal herritarren hizkuntza eskubideen bermea sustatzeko sortu zen. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren apustu erabakigarria da Elebide, aldarrikapen erretoriko orotatik haratago joan eta eskubide horien baliatze benetako eta eraginkorra bultzatu nahi duena. Apustu erabakigarria, izan ere, hizkuntza eskubideak kokatzen ditu euskal administrazioen hizkuntza politika garatzeko ezinbesteko diren oinarrien artean: norbanakoen eskubideen errespetua, hizkuntza aukeratzeko askatasuna, herri-aginteen eginbeharrak eskubide horiek bermatzeko, euskararen erabileraren normalizazioa eta berdintasun sozial eraginkorra, hau da, herritarrari hautatu duen hizkuntza erabiltzeko aukera emango dion benetako berdintasuna.

Hiru dira Elebideren berezko eginkizunak: hizkuntza eskubideak sustatu eta bermatzea, berme hori eraginkorra izan dadin prozedura bat ezartzea, eta konponbideak ezartzeko ardura duten administrazioekin eta erakundeekin lankidetzan jardutea. Hau da eta ez besterik Elebideren azken xedea: salaketa sistematikotik konponbideak bilatzera eta ezartzera pasatzea; helburua ez baita jazartzea, baizik eta hizkuntza eskubideak betetzea eta betearaztea; eta xede hori erdiesteko, tartean dagoen eragile orori beharrezko lankidetzak eskainiko zaio.

ISSN 1889-4585

