

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Acudió a la Dirección de Medio Ambiente del Departamento de Desarrollo Sostenible de la Diputación Foral de Gipuzkoa, a recoger unas copias de unos escritos que había presentado con anterioridad. Un/a empleado/a se le dirigió en castellano y le pidió que el hablara en euskera, y que si no quería que llamara a alguien que supiera. El/la empleado/a le dijo que no, y que si quería hablar en euskera que tendría que ser con el/la director/a, pero que en ese momento estaba ocupado/. El/la empleado/a actuó de manera engreída y sin respeto.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Diputaciones Forales

Entidad: Gipuzkoako Foru Aldundia

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** Esa persona acudió a por unas copias de unos escritos y groseramente le dijo al/la empleado/a que llevaba mucho tiempo esperando esos papeles. El/la empleado/a le dio las copias enseguida ya que los tenía preparados de antemano, y le dijo que estaban preparados desde principios de mes pero que no había acudido a recogerlos. Entonces es cuando le dijo que le hablara en euskera, y el/la empleado/a le dijo que si quería hablar en euskera tendría que ser con un técnico, y no con el/la director/a, pero que en ese momento estaba con una visita y que esperara. Después de esperar muy poco, el/la ciudadano/a se fue. La persona que ha presentado esa queja, siempre ha recibido en esta Dirección atención directa y de respeto y, como no, en euskera. Concretamente ha sido esa persona la que no ha manifestado una actitud afable. Por nuestra parte, tenemos la total seguridad de que hemos actuado correctamente y con respeto hacia el conjunto de leyes lingüísticas de la comunidad autónoma vasca.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Llamó tres veces a la Diputación Foral de Gipuzkoa, y después de tenerle de un teléfono a otro, todos/as le hablaron en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Diputaciones Forales

**Entidad:** Gipuzkoako Foru Aldundia

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Otros

**Estado:** Sin tramitar

**Respuesta:** La Diputación Foral de Gipuzkoa necesitaba datos más concretos para estudiar el caso; se le solicitaron al denunciante, pero no hemos recibido noticias. Por lo que la queja se queda sin tramitar.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En la centralita de la Diputación Foral de Bizkaia no ha tenido oportunidad de ser atendido/a en euskera.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Diputaciones Forales

**Entidad:** Bizkaiko Foru Aldundia

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** En la centralita de la Diputación Foral de Bizkaia la atención telefónica se da tanto en euskera como en castellano, y en las relaciones con la administración foral la lengua de uso la elige cada ciudadano/a cuando habla con los/as empleados/as de esa centralita. De esta manera, queda garantizado el derecho a usar el euskera o el castellano que se les reconoce a todos/as los/as ciudadanos/as en las relaciones con la Diputación Foral de Bizkaia, en la ley del euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Ha recibido una multa desde el servicio de explotación de la Diputación Foral de Bizkaia, y está sólo en castellano. Ha llamado al servicio para hablar sobre ese tema y no hay empleados/as euskaldunes.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral y escrita

**Ámbito:** Publico - Diputaciones Forales

**Entidad:** Bizkaiko Foru Aldundia

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** El servicio de explotación en todas sus actividades administrativas utiliza el euskera. Tal es así, en sus notificaciones, documentos que deben surtir efectos fuera del departamento y en la atención que se dispensa al público, la misma se realiza en euskera para los/as ciudadanos/as que deseen recibir atención en la citada lengua. Los hechos que se refieren en el referido escrito pueden considerarse como un hecho aislado, puesto que la persona que dispensó la atención no estaba obligada a conocimiento por razones de edad y se le subrayó esta circunstancia y también se le ofreció la atención en euskera por parte de otra persona euskaldun, pero solamente quería que le atendiera dicha persona trabajadora.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Estuvo en la sede que tiene la Diputación Foral de Bizkaia en la calle Ibáñez nº 20. Quiso hablar en euskera con el bedel de la entrada, pero le pidió que le hablara en castellano porque no sabía euskera. Le ocurrió lo mismo en dos departamentos del mismo sitio. Unos días más llamó a dos teléfonos del mismo del departamento, y no consiguió atención en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Diputaciones Forales

Entidad: Bizkaiko Foru Aldundia

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** Según el Departamento de Obras Públicas y Transportes, la persona fue atendida por un/a empleado/a de SAITEC, y aunque si hay un/ empleado/a que sabe euskera, no estaba en ese momento. En cuanto al bedel de la entrada, nos piden que nos informe si era guardia de seguridad o celador, porque en cada caso la queja hay que tramitarla de distinta manera. El/la ciudadano/a no envió ningún dato y el resto de la queja se quedó sin tramitar.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Cerca de la rotonda de Erletxe, dirección Durango, hay dos carteles, uno en cada lado, desde hace tiempo (3-4 años). En los dos pone "ASTIRAGOA" en vez de "ASTIROAGO".

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Paisaje

**Ámbito:** Publico - Diputaciones Forales

**Entidad:** Bizkaiko Foru Aldunda

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** Las señales han sido cambiadas el 2 de febrero de 2007, corrigiendo el error.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Cerca de la rotonda de Erletxe, dirección Durango, hay dos carteles, uno en cada lado, desde hace tiempo (3-4 años). En los dos pone "ASTIRAGOA" en vez de "ASTIROAGO".

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Paisaje

**Ámbito:** Publico - Diputaciones Forales

**Entidad:** Bizkaiko Foru Aldundia

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** Las señales han sido cambiadas el 2 de febrero de 2007, corrigiendo el error.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** A la hora de tramitar una adopción con la Diputación Foral de Gipuzkoa, han tenido que realizar todo en castellano, sin tener opción de hacerlo en euskera (charlas, entrevistas y test con el psicólogo, trámites). Además, cuando llama a la Diputación siempre le contestan en castellano aunque se dirija en euskera. La única persona que les ha hablado en euskera ha sido el/la asistente social.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral y escrita

**Ámbito:** Publico - Diputaciones Forales

**Entidad:** Gipuzkoako Foru Aldundia

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** Hoy en día la adopción presenta complejidad jurídica para realizarla sólo en euskera, pero estamos estudiando los medios para buscar una solución.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En la Rioja Alavesa, los carteles o las señales que muestran los nombres de las localidades están sólo en castellano, evitando las denominaciones oficiales en euskera. Ejemplo de ello es El Villar.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Paisaje

**Ámbito:** Publico - Diputaciones Forales

**Entidad:** Arabako Foru Aldundia

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** La adecuación automática de la señalización existente plantea problemas desde un punto de vista de una gestión responsable de la red, y se viene desarrollando paulatinamente en función de las posibilidades presupuestarias.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

**Canal de recepción:** Correo postal

**Lengua utilizada:** Euskera

**Lengua objeto de vulneración:** Euskera

**Motivo:** Una empresa ha recibido una resolución sobre un recurso de revisión del IVA que está sólo en castellano, desde el Servicio de Gestión de Impuestos Indirectos del Departamento de Fiscalidad y Finanzas de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Diputaciones Forales

**Entidad:** Gipuzkoako Foru Aldundia

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** No existe vulneración

**Respuesta:** Una vez reunidos los antecedentes en relación a este tema, exponemos lo siguiente: esa empresa presentó dos escritos en relación al mismo pleito. Los dos escritos los presentó sólo en castellano y a los dos se les contesto sólo en castellano. El Decreto 21/2004, de 8 de marzo, regulador del uso de las lenguas oficiales en el ámbito de la Diputación Foral de Gipuzkoa, establece unas instrucciones para las relaciones escritas, y ante los escritos recibidos sólo en castellano se procede de la siguiente manera: - Si la respuesta está estandarizada en cuanto a las citas legales y las explicaciones a dar, se responde en bilingüe. – Por el contrario, si hay que preparar la respuesta entera, en ese caso el criterio es contestar sólo en castellano. Damos prioridad a ser prácticos y eficaces, creyendo que respetamos los derechos lingüísticos contestando en castellano al que se nos dirige en castellano. En cuanto a esa empresa, hemos utilizado el segundo criterio. Aunque no fuera expresamente, teniendo en cuenta la actitud de la empresa al enviarnos un primer escrito en castellano, haberle contestado nosotros también en castellano, no decir nada, y volver a escribirnos en castellano, creemos que nuestro modo de actuar tuvo suficiente fundamento.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Acudió a la sede que tiene la Hacienda Foral de Bizkaia en San Mames a pagar el IVA. Al solicitar el impreso recibió la atención en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Diputaciones Forales

**Entidad:** Bizkaiko Foru Aldundia - Diputación Foral de Bizkaia

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** Piden disculpas por lo ocurrido y comunican que están trabajando para que los/las empleados/as que atienden a los/as ciudadanos/as sean bilingües y los/as ciudadanos/as utilicen la lengua que elijan.