

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En las líneas de cercanía que tiene RENFE en Donostia, la atención directa se da sólo en castellano, no hay posibilidad de hablar en euskera.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Administración General del Estado

**Entidad:** RENFE

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** La ley dispone que el derecho a usar el euskera se cumplirá progresivamente, y según nos comunican, tienen cursos para los/as empleados/as y tienen intención de intensificarlos en un futuro.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Fue a renovar el DNI a la delegación que tiene el gobierno estatal en Donostia. Todos/as los/as funcionarios/as le hablaron en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Administración General del Estado

**Entidad:** Estatuko Administrazio Orokorra - Administración General del Estado

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** El protocolo establece los medios necesarios

**Respuesta:** En todos los organismos administrativos existen libros de quejas y reclamaciones para que los/as ciudadanos/as que así lo deseen expresen su desacuerdo, y no han recibido ninguna queja parecida. En esas oficinas hay 5 funcionarios/as que saben euskera. Como norma general, los funcionarios/as se dirigen en castellano a los/as ciudadanos/as, pero en caso de que lo soliciten tienen opción de hablar en euskera y si ese/a funcionario/a concretamente no sabe euskera, se le remite a uno/a que sepa euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Quiere obtener el carnet de conducir de motos de menos de 50 CC. Ha encontrado dónde recibir el curso en euskera, pero le han dicho que el examen lo tiene que hacer en castellano y los libros de texto también están sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

**Ámbito:** Publico - Administración General del Estado

**Entidad:** Estatuko Administrazio Orokorra

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Sin solucionar

**Respuesta:** Nadie ha solicitado la posibilidad de hacer el examen en euskera y no tienen registrada ninguna queja al respecto. En cuanto a los libros de texto explican que la Jefatura de Tráfico no tiene competencia, eso les corresponde a las autoescuelas.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano/a, en las Elecciones Municipales del 27 de mayo, quiso votar con el EHNA, y el/la presidente de la mesa, en castellano y de muy malas maneras, le comunicó que no podía utilizar ese documento y que si quería que podía presentar una queja. El/la ciudadano/a en todo momento se le dirigió en euskara y un componente de la mesa le expresó al/la presidente que estaba actuando irrespetuosamente. Al final el/la ciudadano/a presentó una doble queja, por no dejarle usar el EHNA y por el desprecio que expresó el presidente hacia los vasco parlantes.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Administración General del Estado

Entidad: Estatuko Adminsitrazio Orokorra

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Se acercó a la oficina principal de Correos y Telégrafos S.A. en Barakaldo, a recoger una carta certificada, y aunque solicitó hablar en euskera, recibió la atención en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Administración General del Estado

**Entidad:** Correos y Telégrafos S.A.

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** De forma generalizada se utilizan las dos lenguas oficiales en aquellas Comunidades Autónomas que las tengan establecidas, en los formularios de servicios, folletos y demás documentos puestos a disposición del público, y en rótulos, publicaciones, comunicaciones etc. Igualmente, de forma generalizada, en las oficinas postales se atiende a los/as ciudadanos/as en la lengua cooficial que requieren, salvo en los casos puntuales de imposibilidad material, como puede ser el caso que nos ocupa.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Ha recibido del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales una carta informando del nuevo programa de vacaciones para mayores que gestiona el IMSERSO.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Administración General del Estado

**Entidad:** Estatuko Adminsitrazio Orokorra

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Unos/as ciudadanos/as de vuelta de un viaje, tuvieron que pasar el control de maletas en el aeropuerto de Loiu. Lo/as ciudadano/as les pidieron a los/as guardia civiles que querían ser atendidos/as en euskera, y estos/as siguieron hablando en castellano. Empezaron a vaciar las maletas a solicitud de los/as guardias civiles, pero les volvieron a comunicar su deseo de ser atendidos/as en euskera. Estos/as llamaron a su superior y minutos después se acercó a ellos con una trabajadora de información. El superior les dijo que les iba a denunciar por desobediencia a la autoridad y posteriormente la trabajadora hizo de traductora.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Administración General del Estado

**Entidad:** Estatuko Administrazio Orokorra

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** No existe vulneración

**Respuesta:** Sobre las 15:15 horas del día 9 de septiembre de 2007, los guardia civiles pertenecientes a la Sección de Aeropuerto de Loiu que se encontraban prestando servicio de resguardo fiscal en la zona de llegadas internacionales, inspeccionando equipajes, y ambos/as pasajeros/as se negaron a abrir sus maletas ante la solicitud en tal sentido de los guardia civiles, desobedeciendo de forma reiterada las indicaciones realizadas al efecto. Acto seguido uno/a de ellos/as requirió la presencia de personal que hablase euskera, afirmando su intención de no abrir su maleta. Finalmente, ante la presencia de una azafata de AENA, que actuó como intérprete y que acudió en compañía del sargento del servicio, decidieron abrir sus equipajes. No le relato otro tipo de incidentes posteriores que pueden dar lugar a actuaciones judiciales por considerar que no procede entrar a describir a valorar su contenido.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En el aeropuerto de Bilbao, los rótulos o señales están en castellano, inglés y euskera, pero los de euskera están mal escritos. Por ejemplo, en vez de "ekipaia" "bagajea" o "ekipala".

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Paisaje

**Ámbito:** Publico - Administración General del Estado

**Entidad:** AENA, Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** No existe vulneración

**Respuesta:** AENA, con fecha de 5 de julio de 1995, efectuó consulta a la Secretaría de Política Lingüística del Departamento de Cultura del Gobierno Vasco, sobre los términos en euskera de los textos de señalética a instalar en los aeropuertos, procediéndose a aplicar los mismos una vez recibida con fecha de 21 de septiembre de 1995, la respuesta con la traducción de los mismos.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En una oficina de Correos de Bilbao el euskera está presente en varios carteles, pero los carteles de las paredes dirigidos a las personas usuarias están en castellano. Al parecer, los carteles están escritos por los/as empleados/as: "RESPETEN LOS TURNOS", "COJAN LA VEZ"...

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Paisaje

**Ámbito:** Publico - Administración General del Estado

**Entidad:** Correos y Telégrafos, S.A

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** Han adecuado los carteles a la normativa vigente.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recogido la Tarjeta Sanitaria Europea, en una delegación de Bizkaia y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Administración General del Estado

Entidad: Estatuko Administrazio Orokorra

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: No existe vulneración

Respuesta: En este caso se cumple con lo establecido por el Real Decreto 1465/99, de 17 de septiembre, por el que se establecen criterios de imagen institucional y se regulan la producción documental y el material impreso en lo referente a la utilización de lenguas cooficiales. En este sentido, debe indicarse que la Tarjeta Sanitaria Europea, no entra a formar parte de las categorías que se establecen en el citado Real Decreto, quedando al arbitrio y decisión de los responsables del departamento o Unidad. Tampoco se considera que se vulnere la Carta Europea, ya que este Instituto vela especialmente por facilitar y poner a disposición de los/as ciudadanos/as, formularios y textos administrativos de uso frecuente en las lenguas cooficiales del Estado. La Tarjeta Sanitaria Europea se solicita presencialmente sin necesidad de cumplimentar modelo o cuestionario alguno y se emite con independencia del domicilio de residencia.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Renovó el DNI en Laudio (Araba) y no se le permitió que aparecieran con grafía vasca su localidad de nacimiento, Laudio/Llodio, ni el nombre de su localidad de residencia, Luiaondo, argumentando que en la base de datos que utilizaban los policías no aparecían esos términos. Por ello, pusieron los nombres de Llodio y Luyando respectivamente.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

**Ámbito:** Publico - Administración General del Estado

**Entidad:** Estatuko Administrazio Orokorra

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** Han sido incluidos en la base de datos con su grafía vasca los términos municipales a que hacía referencia la incidencia y el/la ciudadano/a afectado/a puede renovar su DNI sin que le suponga nuevo abono de tasas.