

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una empresa que gestiona el uso del agua le dejó una nota en la puerta de casa comunicando que habían acudido para la lectura del contador y que en caso de quisiera que el consumo del agua apareciera en la siguiente factura llamara a un teléfono. Así lo hizo, y el contestador de voz le dio la opción de ser atendido/a en castellano, catalán, y gallego, pero no en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

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: En una Terminal de Autobuses, las comunicaciones orales dirigidas a las personas usuarias referidas a las salidas, se dan sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

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: La página web de una empresa está sólo en castellano y no da opción de verla en euskera. Además, llamó a un número de teléfono por una avería que tenía en casa, y para comunicar este problema en euskera, tuvo que estar 5 minutos al teléfono, hasta que se libró una persona que sabía euskera, y después de esa espera, esta persona se expresó en un nivel muy bajo de euskera, limitándose a constar "bai, bai..." (si, si...).

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En un centro médico privado los impresos están sólo en castellano y los/as empleados/as de la entrada y los/as médicos atienden sólo en castellano sin que pudiera dirigirse el/la ciudadano/a en euskera en ningún momento.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

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: En las facturas que envía la empresa responsable de gestionar el servicio de aguas de un ayuntamiento, aunque el modelo principal está en bilingüe, los datos relativos a la factura, concretamente los detallados, están sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Esta empresa, en base a nuestra experiencia y el deseo de los/as clientes a los/as que hemos consultado, y con intención de que las facturas sean lo más claras posibles, dio la opción de elegir a los/as clientes la lengua con la que querían relacionarse con la empresa. Esa opción está lista en todos los servicios que gestionamos, así como, en Amorebieta, Zumarraga, Urretxu, Ermua, Lekeitio, Mallabia, Ispaster, Orduña... y también en las que gestionaremos en un futuro. Para comunicar la existencia de esa opción a nuestros/as clientes, en las facturas que se les envían en la primera temporada del nuevo servicio, aparece un mensaje para que puedan elegir la lengua de relación. En esa localidad esta es la primera facturación que hemos realizado, y a causa de un error, no ha aparecido ese mensaje en la factura, pero para la siguiente estará solucionado. De todas formas, aunque no se haya anunciado esa opción, le comunico que está lista desde el principio de nuestra gestión. Además, le hemos dado cuenta de lo ocurrido al ayuntamiento, para que lo divulgue mediante los medios de difusión habituales.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En una clínica privada de Tolosa en el servicio de atención o recepción, los datos de las personas usuarias se escriben en castellano aunque en sus tarjetas sanitarias y documentos oficiales estén en grafía vasca. Según los/as empleados/as de la clínica, esto se debe a políticas de empresa.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: A aquellas personas que presentan el documento de identidad se les recogen los datos tal cual aparecen en el mismo, pero para ello hay que presentarlo. Están dispuestos a estudiar concretamente el caso de esta persona.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los folletos que envía una tienda de muebles están en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: La Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías, en su artículo 37.b) reconoce el derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones con empresas y establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, debiendo estos estar en condiciones de poder atenderles cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen. Además, en base al artículo 40 de la misma ley, los establecimientos de venta de productos y prestación de servicios abiertos al público deberán cumplir las obligaciones establecidas en las letras a), b), c) y d) del apartado 2 del artículo 38, pero no, la obligación recogida en el apartado f), y es aquí donde se recoge que la oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, cualesquiera que sean los soportes utilizados, se deba realizar en bilingüe.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: La página web de un festival y los carteles colocados en la calle están sólo en castellano. El año pasado, este tema ya fue motivo de queja y se rectificó traduciendo la página web al euskera, pero este año ha vuelto a ocurrir lo mismo.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Abierto

Respuesta: Sin respuesta

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En un Hospital privado de Donostia, los impresos de ingreso están sólo en castellano. El/la ciudadano/a no firmo y presentó una queja.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: La queja se ha dirigido al departamento de asesoramiento jurídico del Hospital, con intención de darle una solución adecuada. Por esta causa, se tomarán las medidas necesarias con miras al próximo año (año 2007), y así adecuarnos a la normativa.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En una Terminal de autobuses las comunicaciones orales dirigidas a los/las usuarios/as referidas a las salidas, se dan sólo en castellano, y en el Servicio de Información la atención también se da sólo en castellano vulnerando de esta manera el derecho del usuario/a a recibir información en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Sin solucionar

Respuesta: A esta Terminal de autobuses le es aplicable la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de las personas Consumidoras y Usuarías, concretamente en este caso en lo referente a lo señalado en el artículo 38, ya que gestiona y explota servicios públicos cuya titularidad corresponde a la administración. Si bien esto es así, por nuestra parte hemos de considerar que esta sociedad surgió con motivo de la creación de la Terminal en el año 1996, años antes de la existencia de la actual legislación, y en su creación se contó con un grupo humano, que forma una plantilla totalmente consolidada 10 años después. Pero lo cierto es que la Terminal ha evolucionado y crecido y las singulares condiciones del servicio que prestamos en la actualidad, hacen prácticamente inviable la posibilidad de que en todos los turnos de trabajo y todos los días haya una persona capacitada para atender a los usuarios/as. Desde la dirección, conscientes de esta realidad, se toman las medidas a nuestro alcance para mejorar esta situación, y de esta manera, podemos señalar que, por necesidades de la producción, durante seis meses al año, se amplía temporalmente la plantilla, y en este caso, siempre se contrata a personas perfectamente capacitadas para el uso del euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: La página web de un museo del País Vasco está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Han corregido el error, y a día de hoy la página web también está en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a estuvo comiendo en un restaurante de Donostia, y la carta estaba redactada sólo en castellano. Además, casi todos/as lo/as camareros/as hablaban castellano y en el mensaje del contestador telefónico el euskera aparecía en último lugar, después del castellano, francés e inglés.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Según nos han comunicado desde el restaurante, las cartas y demás escritos los realiza un/a traductor/a, pero ha estado de baja, y puede que lo ocurrido se haya dado en ese tiempo. Piden disculpas por lo ocurrido.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una empresa le envió una carta y llevaba adjunto una campaña de publicidad de Plan Renove. Todo estaba en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Siendo una empresa del ámbito privado, la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de las personas consumidoras y usuarias no la obliga a usar el euskera en comunicaciones o publicidad. Pero, por un lado, siendo una empresa vasca que ha participado y ha manifestado su compromiso en la divulgación del euskera, y por otro lado, siendo el Plan Renove una campaña impulsada por el Departamento de Industria, Comercio y Turismo, nos pusimos en contacto con los dos. El Departamento de Industria, Comercio y Turismo nos explicó que, la publicidad, los folletos y anuncios que realiza directamente el Ente Vasco de Energía están siempre en bilingüe y no se realizó ningún convenio para esa campaña. La empresa nos explicó que está haciendo un esfuerzo especial para difundir el euskera. Ejemplo de ello es, el texto de garantía de un producto que nos enviaron y que está en las 4 lenguas oficiales del estado. Por otra parte, tendrán en cuenta la garantía del bilingüismo que aquellas acciones que se realicen para las personas consumidoras.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: La empresa encargada de gestionar la OTA de una localidad de Bizkaia le ha enviado una carta de cara a actualizar su tarjeta de residente para el 2007, y aunque está en bilingüe la versión en euskera tiene notables errores.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: La empresa considera que la mayoría de errores gramaticales se deben a escribir mal en el ordenador. Nos han enviado una nueva carta modificada.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Considera que en una caja de ahorros de Donostia se vulneran sus derechos lingüísticos, porque no hay posibilidad de recibir atención en euskera. Por lo visto hay sólo un/a empleado/a euskaldun, y como las ventanillas se asignan automáticamente, no hay opción de elegir al/la empleado/a. Además, la actitud del resto de los/as empleados no es correcta cuando te diriges a ello/as en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: A los/as clientes se les asigna la ventanilla de manera automática, pero hace ya un tiempo que establecimos un procedimiento, para cuando el/la cliente quisiera ser atendido/a por un/a empleado/a concreto/a, bien por temas de idioma o bien por otro tipo de razones (trámites pendientes...). El procedimiento consiste en lo siguiente: ● El/la cliente recoge el ticket que le da la máquina expendedora. ● Después de atender a la/al anterior cliente, se les llama a los/as siguientes asignándoles una número de ventanilla. ● Si un/a cliente, por los motivos que sean, no quiere recibir la atención en la ventanilla que se le ha asignado, sólo tiene que comunicarlo. Entonces, el/la empleado/a tiene estas tres opciones: - Atender al/la cliente. – Llamar al/la siguiente cliente, si la/el anterior se va. – Realizar las gestiones oportunas para cambiar de ventanilla. ● Esta última opción es muy fácil. Cuando la/el cliente le comunique en que ventanilla quiere realizar las gestiones pulsará la tecla que corresponda a esa ventanilla. ● Cuando esa ventanilla se quede libre, y cuando el/la empleado/a pulse la tecla para llamar al/la siguiente, esa vez se le asignará al/la cliente que está esperando ser atendido/a en esa ventanilla. Por otro lado, en esta caja de ahorros se está dando un relevo generacional, y están entrando muchos/a jóvenes, y mediante los criterios de selección todos/a los/as que están entrando en Gipuzkoa ya son bilingües.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los servicios de banca por Internet de la caja de ahorros no incluyen la versión en euskara, y si la de catalán e inglés, vulnerando de esta manera sus derechos lingüísticos.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Esta entidad ya viene trabajando en la creación de una versión de euskera, estimando que podrá empezar a ser utilizada dentro del último trimestre del año en curso (2007).

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Para participar en la XII semana de la calidad europea, hay que rellenar el formulario de internet que ha preparado la entidad organizadora y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Esta entidad trabaja en la difusión y normalización del euskera y piden disculpas por los inconvenientes que hayan podido causar. Algunas veces, traducen los escritos al euskera, pero otras, por carga de trabajo o prisas, los escritos que les remiten en castellano los dejan tal cual. Pero nos han comunicado su compromiso con el euskera, y como ejemplo de ello es, el grupo de mejora que han puesto en marcha para trabajar y encaminar temas relacionados con el euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Cuando llamas al teléfono de información de una empresa de información y telecomunicaciones, puedes elegir la opción de ser atendido en euskera o castellano. Una vez elegida la opción del euskera, contestan en castellano y si te pasan con los técnicos estos también hablan en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Estamos estableciendo los medios necesarios para que no vuelva a ocurrir esa situación. Hemos hablado con los proveedores que dan servicio a esta empresa y les hemos recordado nuestros procedimientos para que contesten al cliente en la lengua que elija. Creemos que el problema viene de un operador concreto y de su actitud inadecuada, ya que existen los medios para que a los clientes se les conteste en la lengua que elijan.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una asociación del ámbito de protección social le ha enviado un calendario y está todo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: El documento enviado es una postal navideña, y no un anuncio ni nada parecido, por lo que consideramos que está fuera de las citadas obligaciones establecidas por ley. Aún así, os queremos comunicar que esta asociación tiene un gran cuidado hacia el euskera, y por ello todos nuestros anuncios y los documentos utilizados están en bilingüe. Como era un documento pequeño adquirido en una imprenta, y que no aceptaba modificaciones, como veréis al lado de nuestro logotipo hemos escrito el mensaje en bilingüe.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Llamó al teléfono de atención al usuario de una empresa de energéticos a las 17,15, y después de comunicar que quería recibir la atención en euskara le tuvieron a la espera sin darle ninguna explicación hasta las 17,55, comunicándole al final que no había nadie que le pudiera atender en euskara.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Esta empresa dispone de tres plataformas telefónicas para la atención de sus más de diez millones de clientes en España. Las plataformas telefónicas se encuentran ubicadas en Madrid, Gúeñes y Valencia. En el caso que nos ocupa, en nuestra plataforma de Gúeñes, trabajan más de 60 agentes que pueden atender en euskera a los clientes que así lo deseen. Por la configuración de nuestro Servicio de Atención Telefónica, un cliente del País Vasco puede ser atendido/a en cualquiera de las tres plataformas. En ese caso, si el deseo del cliente es ser atendido/a en euskera, su llamada es transferida a la plataforma telefónica de Gúeñes. En situaciones de tráfico telefónico intenso motivadas por alguna incidencia en la red, puede darse el caso puntual de que no haya agentes bilingües libres. En estos casos, normalmente el cliente prefiere ser atendido/a en castellano a esperar o llamar más tarde. Asimismo, podemos indicarles que toda la información escrita que emite nuestro sistema informático de manera automática, como son contratos, facturas, etc. Se edita en las dos lenguas oficiales del País Vasco a solicitud del cliente. Los escritos que nos remiten en euskera son contestados en esta lengua y todas las comunicaciones dirigidas a consumidores del País Vasco se redactan en forma bilingüe.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Recibe un catálogo de productos en castellano, y antes también estaba en euskera. La página web está en castellano y en el teléfono de atención no atienden en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: La empresa responsable de la gestión es una empresa privada de ámbito internacional y tiene sede en Madrid. En base a la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de las personas Consumidoras y Usuarías no tiene obligación de garantizar el bilingüismo porque su sede está fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una empresa que realiza inspecciones de ascensores, utiliza solamente el castellano en las relaciones orales, y en las escritas ha habido veces que ha recibido la documentación sólo en castellano y otras veces algunos escritos en castellano y otros en euskera, todos mezclados.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

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: En la gasolinera de Donostia , el expendedor de gasolina tiene servicio de voz, pero el mensaje lo da sólo en castellano, vulnerando de esta manera su derecho lingüístico a recibir el servicio en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Con el interés de solventar esta queja de la manera más rápida posible, se eliminó el servicio de voz en castellano dado que existe un rótulo vertical indicando claramente el cada producto. La eliminación del complemento de voz no supone ninguna alteración en la garantía de información al cliente.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los impresos para solicitar telepeaje (ViaT) de la A8 de una caja de ahorros están sólo en castellano. Aunque se tramite por el banco los impresos son de la entidad que gestiona un tramo de la autopista.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Según la entidad que gestiona ese tramo, los impresos no son suyos, sino de una caja de ahorros. Es la entidad la que se pone en contacto con la caja de ahorros y han traducido al euskera los impresos.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a cuando en su día se hizo cliente de una empresa de información y telecomunicaciones, le ofrecieron un teléfono de Alcatel y es por el que se decantó ya que el menú estaba en euskara. Ese es el teléfono que ha utilizado hasta el día de hoy, pero ante los cambios que se han dado en la empresa, le han comunicado que no es válido el teléfono y le han ofrecido otro, pero este no tiene el menú en euskara. Según le han explicado en el establecimiento sólo Alcatel oferta menús en euskara y no entran en la oferta que está llevando acabó la empresa, y además hace tiempo que no trabajan con esa casa. El/la ciudadano/a opina que se ha dado un paso hacia atrás ya que lo que antes tenía en euskara, ahora tendrá que ser en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Queremos manifestarle mediante la presente que estamos poniendo los medios necesarios para que no se repita dicha situación. En el caso que nos ocupa, esta empresa traduce al euskera los manuales de los citados teléfonos, para así intentar paliar la falta de presencia de dicha lengua. En todo caso, la solución a dicho problema no compete a esta empresa, son los fabricantes quienes deciden que idiomas incorporan a su software y esta empresa, siempre ha instado para que ofrezcan el euskera en los terminales.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a llamó a la sede de Donostia de una empresa de informática, sobre el 15 de mayo, a un teléfono 902. El /la ciudadano/a habló en euskera, y la persona de al otro lado del teléfono le contesto en castellano, pero quedó patente que entendía todo lo que le dijo. Volvió a llamar en otra ocasión, y en este caso también habló en euskera, pero la persona que lo/a atendió volvió a hablarle en castellano, aunque entendió todo lo que le dijo en euskera. El/la ciudadano/a asombrado/a le preguntó por qué no le contestaba en euskera si entendía todo, porque no sabía bien o porque tenía prohibido hablar en euskera. El/la empleado/a le contesto que lo segundo. El/la ciudadano/a opina que esa actitud de la empresa es discriminatoria, contraria al euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Esta empresa jamás ha prohibido que cualquiera de los/as miembros de la organización pueda dirigirse en euskera, a las personas usuarias que así lo deseen y lo soliciten expresamente y en ningún caso ha promovido ninguna actitud de discriminación del euskera, entre los/as integrantes de la organización. Asimismo, esta empresa declara que, el 50% de los/as Operadores/as de nuestro Servicio de Atención al Cliente son vasco parlantes, y el resto de operadores/as entienden el euskera a la perfección. Cualquier persona usuaria que se ponga en contacto a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, puede solicitar que un un/a operador/a vasco parlante le pueda atender, y en caso de que no puedan ser atendido/as en euskera en ese momento, por estar los/as operadores/as ocupados/as, procederán a devolverle la llamada en el momento que quede disponible dicho/a operador/a.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Llamó al servicio de información de una empresa de información y telecomunicaciones y después de elegir la opción de ser atendido/a en euskera, la persona que le atendió le contestó que en ese momento no era posible atenderle en euskera y que le atendería en castellano. Ante esta situación la persona usuaria se pasó al castellano, pero la trató groseramente, y en un momento dado por contestarle "bai" en vez de "si" la persona trabajadora de la empresa se enfadó.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Estamos estableciendo los medios necesarios para que no vuelva a ocurrir esa situación. Hemos hablado con los proveedores que dan servicio a esta empresa y les hemos recordado nuestros procedimientos para que contesten al cliente en la lengua que elija. Creemos que el problema viene de un operador concreto y de su actitud inadecuada, ya que existen los medios para que a los clientes se les conteste en la lengua que elijan.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Antes cuando llamabas a una empresa de información y telecomunicaciones, tenías opción de elegir como querías hablar, euskera o castellano, y ahora no hay posibilidad. Y en consecuencia si, comunicas que quieres hablar con del departamento de euskera, aunque intentan pasarte con ellos/as no es posible, siempre están ocupados y te comunican que llames más tarde. Otras veces consiguen pasarte con el departamento de euskera pero comunican que en ese momento no hay nadie que sepa euskera. Además, si llamas los fines de semana, se supone que el departamento de euskera no trabaja, pero si otros, así como el inglés, francés, gallego...La empresa no reconoce en su procedimiento instrumentos para presentar una reclamación de este tipo.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

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: Le ha tocado una vivienda social en alquiler de la promoción de una empresa. Los ascensores que han puesto tienen mensajes de voz que están sólo en castellano, vulnerando así su derecho lingüístico de poder tenerlo en euskara.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Privado - Actividad profesional

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: Toda la información y comunicación que ha recibido en referencia a la promoción de vivienda social en alquiler estaba en castellano, vulnerando así su derecho lingüístico de poder acceder a la información en euskara.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Les comunicamos que tomamos nota de los hechos en aras a cumplir la ley con absoluta escrupulosidad y decir también que pondremos en marcha los mecanismos necesarios a la mayor brevedad posible, con el fin de solventar éste y futuros incidentes.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En una sucursal de una caja de ahorros de Pasai Donibane, la persona que está cara al público no sabe euskera, por lo que, no hay opción de hablar en euskera en la ventanilla. Según la última evaluación respecto al euskera, la zona donde se encuentra esa sucursal, es la zona de la localidad de Pasaia donde más se habla euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En la oficina de Pasai Donibane hay tres empleados/as. Dos de ellos/as hablan euskera sin ningún problema, y el/la tercero/a, el/la de la ventanilla, tiene conocimientos muy básicos del euskera. De cualquier manera, como presenta una buena actitud hacia nuestra lengua, le vamos a proponer que realice un módulo de destreza en el puesto de trabajo, para que sea capaz de mejorar el entendimiento y pueda llevar a cabo las conversaciones más habituales. Por otro lado, en esta caja de ahorros se está dando un relevo generacional, y están entrando muchos/as jóvenes, y mediante los criterios de selección todos/as los/as que están entrando en Gipuzkoa ya son bilingües.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a acudió a una tienda de una empresa de información y telecomunicaciones sita en Bilbao a hacer un contrato de teléfono. La persona que recogió los datos escribió en castellano los datos que le facilitó en euskera y después de pedirle que escribiera en euskera acabaron enfadándose ya que no quería hacerlo en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: En la tienda se atiende en las dos lenguas oficiales, dejando en manos de los/as clientes esa opción y la ley se cumple estrictamente.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una empresa de ascensores ha colocado un nuevo ascensor en su vivienda, y la voz del ascensor y las tarjetas informativas colocadas en los aparatos de seguridad del portal y las escaleras están sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: La comunidad de esa vivienda no nos había comunicado ninguna queja al respecto, ni por escrito ni por teléfono. Aún así, se han realizado los cambios para que los mensajes, además de en castellano estén en euskera y una vez puestos en contacto con el administrador nos ha comunicado que están de acuerdo con la situación de hoy en día.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a llamó al teléfono de atención al usuario de una empresa de energéticos el 23 de mayo. El/la ciudadano/a se dirigió en euskera al/la empleado/a y le contestó en castellano. Le preguntó si sabía euskera, y en vez de contestar que sí o que no, siguió hablando en castellano. En opinión del/la ciudadano/a le atendió de manera incorrecta, sin respeto.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: La llamada entró, como cualquier otra al/la primer/a agente que se encontraba libre, de cualquiera de nuestras plataformas, con la intención de minorar el tiempo de espera. Como uds. indican, si el/la cliente se dirigió en euskera, nuestra gestora no supo entender su mensaje, por lo que siguió realizando la gestión en castellano, sin pensar que con ello estuviera ofendiendo la sensibilidad del/la cliente. Por ello, le hacemos llegar nuestras disculpas. En nuestra plataforma de Güeñes, trabajan más de 60 agentes que pueden atender en euskera a los/as clientes que así lo deseen. Debido a la configuración de nuestro Servicio de Atención Telefónica, un/a cliente del País Vasco puede ser atendido en cualquiera de las tres plataformas. En ese caso, si el deseo del/la cliente es ser atendido/a en euskera, su llamada sería transferida a la plataforma telefónica de Güeñes. Si en ese momento todos los agentes que hablan euskera estuviesen ocupados/as, el/la cliente deberá mantenerse en espera. Adicionalmente, y dentro de nuestra práctica de la mejora continua, en estos momentos estamos tratando de modificar la configuración en la red de telecomunicaciones de los/as agentes bilingües, con el objetivo de minimizar el tiempo de espera de los/as clientes que deseen ser atendido/as en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los/las ciudadano/as presentaron una queja en un peaje de la autopista por el trato que recibieron. Se dirigieron en euskera al/la empleado/a, pero como no era bilingüe, al final tuvieron que hablar en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

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: Castellano

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una empresa de información y telecomunicaciones no da opción de tener el "interface", concretamente, los menús del móvil en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: A esta empresa le es aplicable la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de las personas Consumidoras y Usuarías, y no recoge ninguna obligación al respecto. En cuanto a derechos lingüísticos deben garantizar lo siguiente: a) En los establecimientos del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, rótulos, avisos y en general comunicaciones dirigidas al público se formularán en euskera y castellano. b) Los impresos o modelos oficiales confeccionados para su cumplimentación por consumidores y usuarios serán bilingües. c) Salvo la opción expresa de la persona consumidora y usuaria a favor de la utilización de una de las dos lenguas oficiales, los contratos de adhesión, los contratos con cláusulas tipo, los contratos normados, las condiciones generales y la documentación a que se refiera a los mismos o que se desprenda de la realización de los citados contratos tendrán redacción bilingüe. d) Las comunicaciones dirigidas a consumidores en particular, así como facturas, presupuestos y documentos análogos deberán redactarse en forma bilingüe, salvo que la persona consumidora y usuaria elija expresamente la utilización de una de las dos lenguas oficiales. Por consiguiente, al no existir base jurídica alguna nos vemos en la situación de rechazar la queja.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En 3 líneas de autobuses que atraviesan Arratia, los/as conductores no saben euskera. El/la ciudadano/a se puso en contacto con la empresa responsable de la gestión, pero no obtuvo respuesta.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En estas tres líneas, hay un número importante que tiene el euskera como lengua de dominio, además, entre los demás, también hay un importante colectivo que en las relaciones conductor – viajero se adaptan fácilmente, teniendo unos conocimientos mínimos necesarios. De todas formas, con conocimiento de que nos queda mucho camino hacia la normalización lingüística, declaramos que en la actividad diaria de esta empresa seguiremos fomentando el uso del euskera y pondremos todos los medios a nuestro alcance.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Estuvo en un restaurante de Donostia, y casi todo estaba en castellano. Entre los/as camareros/as y responsables sólo una persona era euskaldun, la carta de menú estaba en castellano y los rótulos también.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje y relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El restaurante está de acuerdo con las recomendaciones que les hicimos y estudiarán las medidas a adoptar.