

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El Ayuntamiento de Durango ha organizado cursos sobre igualdad de oportunidades, concretamente, EMAKUMEENTZAKO JABEKUNTZA IKASTAROAK – CURSOS DE EMPODERAMIENTO PARA MUJERES 2007-2008. Los librillos de información y la publicidad sobre los cursos, están en bilingüe, pero los cursos sólo se pueden realizar en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Durangoko Udala

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: 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: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a se presentó a un puesto de trabajo por oposición del Ayuntamiento de Durango, para la escuela de música . Entre otras pruebas, realizó la del test psicotécnico. Antes de realizar este examen solicitó por escrito poder realizar la prueba en euskera, pero cuando llegó el día del examen todo el material estaba en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Durangoko Udala

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: 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 matrona del centro sanitario de Ibarra no sabe euskera. Ibarra es un municipio euskaldun, con más o menos un 70% de vasco parlantes, y habría que euskaldunizar totalmente Osakidetza, en este tipo de localidades.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

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 la página web del Departamento de Medio Ambiente, para participar en el campo de Directiva Marco del Agua entrando en el link del proceso, aparece una encuesta y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Hemos establecido las medidas necesarias para que el cuestionario esté en euskera y en este momento se puede cumplimentar en las dos lenguas.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Acudió a la Oficina de Información Juvenil el 28 de noviembre, sobre las 19,30 horas y le habló en euskera al/la empleado/a que estaba allí, y la respuesta de este/a fue "en erderaz, por favor".

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Durangoko Udala

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: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el centro sanitario de Olagibel de Gasteiz, no tiene opción de tener un/a médico y enfermeros/as euskaldunes en pediatría, por lo que ha tenido que llevar al/la niño/a a otro centro sanitario.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: La Comarca de Araba analizó las necesidades de formación lingüística derivadas de las prioridades, objetivos mínimos y pautas de uso establecidas en el Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza – Servicio Vasco de Salud. Teniendo en cuenta la población euskaldun y el número de pacientes por cupo médico se asignaron fechas de preceptividad al 20% de los profesionales sanitarios resultando un total de 8 pediatras, 19 médicos de familia y 28 enfermeras con fecha de preceptividad y posteriormente se procedió a la formación de dichos profesionales. En este momento la Comarca de Araba oferta atención infantil bilingüe en las siguientes unidades: Abetxuko, Casco Viejo, Aranbizkarra I, Lakuabizkarra, Sansomendi y en tres consultorios rurales Otxandiano, Legutiano y Ubidia. En breve plazo esperamos ofertar atención infantil bilingüe en Habana, San Martin y Agurain. Así mismo hemos creado un protocolo para facilitar los trámites oportunos de cambio de profesional sanitario por razones lingüísticas a todo aquel usuario que así lo desee.

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: Público - 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: 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: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el hospital de Galdakao, los avisos que se dan por los altavoces y los ticket de turno se dan sólo en castellano. El/la ciudadano/a presentó la queja en el mismo Hospital.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En Osakidetza estamos realizando esfuerzos para que el euskera tenga el sitio que se merece en nuestros servicios, y, una vez puesto en marcha el Plan de Euskera estamos trabajando para que se normalice el uso del euskera. A este respecto, procuraremos solucionar el problema que nos ha expuesto lo antes posible.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el ambulatorio de Tolosa la atención telefónica y directa se da sólo en castellano, porque no saben euskera, y le gustaría poder hablar en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Todavía estamos en la primera fase del plan de euskera, pero, gracias a las medidas encaminadas hasta el momento, en las unidades prioritarias de normalización lingüística – en las recepciones, puntos de información, ingresos y otras unidades del hospital donde se atienden a las personas usuarias- a día de hoy el 20% de los/as empleados/as da el servicio en euskera, y mediante las liberaciones, y cursos de aprendizaje y destreza, para el 2009 serán alrededor del 80%. Aún así, entre esas unidades prioritarias la recepción del ambulatorio de Tolosa es la excepción, aunque el porcentaje de fechas de preceptividad determinado por el Decreto 67/2003 esté establecido (de los/as 6 empleados/as de recepción 5 tienen fecha de preceptividad, es decir, el 83%); a 3 de esos/as 5 empleados/as no les podemos exigir que den servicio en euskera, porque están exento/a por edad; y 2 de los/as otros/As 3 tienen fecha para el 2009, y en este momento están estudiando euskera. De esta manera sólo puede atender en euskera una sola persona.

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: 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:

Motivo: En nombre de la Diputación Foral de Gipuzkoa, una empresa privada está realizando encuestas telefónicas. La persona que le llamó era castellanoparlante. Solicitó ser atendido/a en euskera y se puso al teléfono un/a empleado/a euskaldun, pero el cuestionario estaba en castellano, y tuvo que traducirlo al momento. Una administración tiene en cuenta estos detalles lingüísticos a la hora de contratar a una empresa privada?

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera, recoge algunos de los derechos lingüísticos de los/as ciudadanos/as, sobre todo los que se pueden ejecutar ante la administración pública. Así, en base a los artículos 5.2.a) y 6.1, los/as ciudadanos/as pueden usar tanto el euskera como el castellano en sus relaciones con la administración pública, y a ser atendidos/as en la lengua oficial que elijan. El Decreto 86/1997, de 15 de abril, regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en desarrollo en de la citada ley. En base a este Decreto, cada administración pública tiene que elaborar su plan de normalización del uso del euskera, y entre los contenidos mínimos que deben recoger, está el recogido en el artículo 18.d): medidas contempladas en materia de contratación; en particular, las tendentes a garantizar que aquellos servicios públicos que conlleven una relación directa con las personas usuarias y se ejecuten por terceros sean prestados a los/as ciudadanos/as en condiciones lingüísticas similares a las que sean exigibles para la administración correspondiente. En consecuencia, las administraciones públicas también tienen que tener en cuenta los derechos lingüísticos en la contratación, sobre todo cuando hay relación directa con la ciudadanía.

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 Usuarias, 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: Llamó a la Delegación de Gipuzkoa del Departamento de Cultura para realizar una consulta acerca de la Ley de Depósito, y la persona que le atendió le habló en castellano. Preguntó por la posibilidad de recibir el servicio en euskera, y le contestó que no era posible, que estaba solo/a en este servicio y que no había prevista ninguna incorporación nueva hasta que se jubilara.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En esa unidad de la administración hay 4 puestos de trabajo y los cuatro tienen perfil lingüístico preceptivo. Pero 3 de los/as empleados/as están exentos/as de acreditarlo. Por lo que sólo hay una persona que sabe euskera. En esta situación se contraponen los derechos de los/as ciudadanos/as y los derechos de los/as empleados/as, y hay que entenderlo dentro del proceso de normalización de la administración general, y por ello, como una situación provisional.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una federación de euskadi envía todos los documentos y cartas en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Entidades sin ánimo de lucro

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Desde hace años esta Federación envía los escritos a sus afiliados en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca. De todas formas, alguna vez ya se ha enviado algún escrito sólo en castellano, siempre y cuando lo que habido que comunicar era urgente.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Las señales y los carteles que ultimamente se están colocando en algunos puntos del Ayuntamiento de Barakaldo están sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Barakaldoko Udala

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 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: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a recibe en casa una revista que publica una federación y aunque el contenido está en bilingüe, el porcentaje de los textos en euskera es mínimo respecto a los de castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Entidades sin ánimo de lucro

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:

Motivo: Cuando se dirigió a un/a ertzaina en euskera este/a le contesto "háblame en cristiano". Pregunta como le puede denunciar.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: Puede acudir a ELEBIDE para tramitar la queja y nos pondríamos en contacto con su departamento. La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera en sus artículos 5.2.a) y 6 recoge que todo/a ciudadano/a tiene derecho a usar tanto el euskera como el castellano en sus relaciones con la Administración Pública, y a ser atendido/a en lengua oficial que elija. Es por ello, por lo que el/la ertzaina debería haber contestado en la lengua que usted eligió.

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:

Motivo: Pregunta como que se puede presentar una queja.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: Puede ponerse en contacto con ELEBIDE, Servicio para la Garantía de Derechos Lingüísticos, concretando lo ocurrido.

El horario es el siguiente:

De lunes a jueves: de 8:00 a 19:00.

Los sábados: de 9:00 a 17:00.

Pueden contactar mediante:

Teléfono, llamando al 012.

Correo electrónico: elebide@ej-gv.es o mediante el buzón euskara.euskadi.net.

Correo postal: ELEBIDE, Servicio para la Garantía de Derechos Lingüísticos

Viceconsejería de Política Lingüística – Gobierno Vasco

Donostia, 1

01010 Vitoria – Gasteiz

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el centro sanitario de Gros en Donostia, cuando llamas por teléfono contestan en castellano y al hablarles en euskera contestan de malas manera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera, en su artículo 11.2.c), nos dice como tenemos que actuar cuando un/a ciudadano/a se dirige en euskera a un/a empleado/a de Osakidetza que desconozca esta lengua, es decir, el/la empleado/a solicitará, si es posible y no entorpece el normal desenvolvimiento de la atención sanitaria, la colaboración puntual de un/a empleado/a bilingüe. Nuestros/as empleados/as conocen el decreto que regula el euskera en Osakidetza y también el plan de euskera de la Comarca. Para que no ocurran estas situaciones, es conveniente hacer la reclamación en el Centro de Salud, porque de esta manera tenemos opción de rectificar al momento. A pesar de todo nos hemos puesto en contacto con el jefe del Centro de Salud de Gros para que no vuelvan ocurrir situaciones parecidas.

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: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Una empresa de seguros le envía todos los documentos e información en castellano y presentó una queja en la página web de la empresa, pero no ha recibido respuesta. Pregunta que es lo que puede hacer.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: A esa empresa le es aplicable la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de las personas Consumidoras y Usuarías. 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.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Hasta ahora todo el trabajo del ayuntamiento lo hemos realizado en euskera y no ha habido ningún problema, pero un/a ciudadano/a nos ha pedido que toda la información que le llega del ayuntamiento la quiere en castellano. En el ayuntamiento todo se hace en euskera y como sólo estamos dos empleados/as no tenemos tiempo para traducir al castellano. Que podemos hacer?

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera en su artículo 8 recoge, que toda disposición normativa o resolución oficial que emane de los poderes públicos de la Comunidad Autónoma Vasca, deberá estar redactada en forma bilingüe a efectos de publicidad oficial. Además, todas las notificaciones y comunicaciones administrativas, deberán ir redactadas en forma bilingüe, salvo que los/as interesados/as privados/as elijan expresamente la utilización de una de las lenguas oficiales. En este caso el/la ciudadano/a ha elegido la lengua en la que quiere relacionarse con el ayuntamiento, y deberían de cumplirlo. En el caso de que no elijan una de las dos lenguas deberían trabajar en bilingüe.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una empresa ha recibido 2 expedientes de contratación enviados por la Dirección de Normalización Lingüística en las Administraciones Públicas, y aunque las cartas de presentación están en bilingüe, las condiciones administrativas, la carátula de los pliegos, las bases técnicas etc. están sólo en castellano, y no es la primera vez.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Departamento de Hacienda y Administración Pública está renovando los pliegos de contratación que se vienen utilizando en el Gobierno Vasco. El procedimiento sigue adelante, y todavía faltan algunos informes. Cuando tengan los pliegos de contrataciones definitivos, se traducirán y habrá versión en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: La normativa interna de una partido político recoge que los/as alcaldes/as de las capitales tienen que saber euskera, y en incumplimiento de esa norma ha presentado un/a candidato/a que no sabe euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Privado - Entidades sin ánimo de lucro

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: No existe obligación legal para que los/as políticos con cargo tengan que saber euskera. Sin embargo, los partidos políticos pueden decidir que sus candidatos reúnan ciertas condiciones, como el de saber euskera. Ese partido político presentó en mayo de 2005, su primer Plan para la Normalización del Uso del Euskera. Entre otros compromisos recogidos en el mismo, está el que los/as candidatos/as a alcaldía de las capitales tengan que saber euskera. Sin embargo, un criterio flexible que recoge ese plan es el siguiente: la excepción de los mayores de 45 años, y por consiguiente este/a candidato/a está exento/a.

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: 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: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El Ayuntamiento de Ordizia publicó la documentación referida al plan especial de Oiangu sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Ordiziako Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: El Ayuntamiento tradujo y publicó de nuevo la documentación.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El Patronato de Deportes de Donostia ha organizado actividades deportivas Verano 2007. Para coger cita y dar el nombre hay que llamar a un teléfono. El/la ciudadano/a llamó el viernes, a las 17:30 de la tarde y no había nadie que supiera euskera para fijar la cita. Además, el mensaje de voz que comunicaba que todas las líneas estaban ocupadas estaba grabada sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Donostiako Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Ese servicio se realizó mediante una empresa externa contratada por el Patronato Municipal de Deportes de Donostia. A la hora de contratar el servicio, se acordó con una empresa que propuso establecer recursos suficientes para dar el servicio en euskera y castellano. Después de consultar con la empresa, estos han sido los pormenores del servicio:

- El día más importante del servicio, el 26 de mayo, estuvieron 34 operadores/as, y los/as 23 que dominaban el euskera estuvieron repartidos/as entre las 9:00 y las 18:00 horas. Los/as 11 restantes no eran euskaldunes y dieron el servicio entre las 9:00 y las 11:00. Por consiguiente, el 70% del personal euskaldun y el 30% erdaldun. El teléfono se programó para que las llamadas que no eran en euskera pasaran al final de la cola de llamadas, dando prioridad a las llamadas en euskera.
- En los días restantes de la semana, se pudieron 6 operadores/as euskaldunes entre las 9:00 y las 14:00, y 2 no euskaldunes de 9:00 a 18:00. La centralita se programó para dar prioridad a los/as operadores euskaldunes, pero en el servicio de la tarde, cuando el flujo de llamadas entrantes era menor, no hubo operadores/as euskaldunes.
- Aunque estaba previsto que, entre las 14:00 y las 18:00 horas se diera el servicio con un/a solo/a operador/a euskaldun (ya que el número de llamadas entrantes era menor en ese horario), la persona que tenía que dar ese servicio cogió la baja por enfermedad, y no se pudo dar el servicio en euskera.
- Concretamente, las llamadas recibidas en el horario en el que no se encontraban los/as operadores/as euskaldunes, son las siguientes:
 - El 28 de mayo: de 431 llamadas 115
 - El 29 de mayo: de 244 llamadas 83
 - El 30 de mayo: de 180 llamadas 57
 - El 31 de mayo: de 176 llamadas 53
 - El 1 de junio: de 189 llamadas 68

-Por otro lado, es verdad que el buzón de voz que comunicaba que todas las líneas estaban ocupadas estaba en castellano, y que no entró dentro de las previsiones al contratar el servicio.

Según nos ha comunicado la empresa contratada, para los siguientes años pondrán más operadores/as euskaldunes, y la centralita se programará para que el /la ciudadano/a pueda elegir la lengua en la que quiere ser atendido/a, y los mensajes de voz se grabarán en las dos lenguas.

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: En la página web de Osakidetza el documento que recoge las recomendaciones para acudir al examen de la OPE está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Ante la falta de tiempo en los días previos al examen del BEC, no pudimos traducir el texto. De todas formas, nos esforzaremos en analizar y controlar para que toda la información que se publique posteriormente esté en las dos lenguas.

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: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los/as empleados/as de la entrada del Insituto Municipapl de Deportes de Santurtzi no saben euskera, y deberían tener acreditado el perfil lingüístico 2.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Santurtziko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: No existe vulneración

Respuesta: Los/as empleados/as del Insituto Municipal de Deportes cumplen con el número y perfiles que les corresponden por ley. Los/as empleados/as de la entrada son de una empresa contratada. Aún así, al contratar a la empresa, es condición imprescindible saber euskera. Es más, en los últimos 3 años, la empresa contratada, ha tenido que cambiar a 2 empleados/as, porque no cumplían con las suficientes condiciones lingüísticas.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el centro sanitario de Tolosa no hay ninguna matrona euskaldun. Sólo hay una y no sabe euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: El plan de normalización del euskera, basado en el Decreto 67/2003, de nuestra comarca se puso en marcha en el 2005. Este plan marca unas prioridades. En esta fase del plan, los especialistas que no son de atención primaria, todavía no tienen obligación de acreditar el perfil lingüístico. Más adelante, según se vaya adelantando el plan, se establecerán las fechas de preceptividad para acreditar el perfil lingüístico.

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: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a acudió al centro cívico de Judimendi el día 4 de octubre, se acercó al servicio de atención, y había dos empleado/as atendiendo. Se dirigió en euskera a uno/a de ellos/as, y le contestó que le hablara en castellano, entonces entró en la conversación el/la otro/a empleado/a, euskaldun, y hablaron en euskera. El día 5 volvió a acudir y vio que el/la empleado/a que no sabía euskera estaba libre, y el/la euskaldun hablando por teléfono. Estuvo esperando a que librara el/la euskaldun y le tuvo un rato largo esperando. Al final, cuando quedó libre, el/al ciudadano/a se acercó a él/ella, empezó a hablar en euskera, y el/la empleado/a le contestó que con él/ella hablaría en castellano. Por lo visto no le gusto que hubiese estado esperándole, mientras su compañero/a estaba libre.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Gasteizko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: En el centro cívico de Judimendi hay dos servicio cara al público y los dos están en el mismo sitio: la oficina de ayuda al ciudadano/a y el servicio de información y control. En los hechos ocurridos no se concreta a que servicio se dirigió el/la ciudadano/a, ni tampoco que trámites quería realizar. Además, no sabemos a que hora ocurrió. Por lo que, no podemos saber que es lo que ocurrió ese día ni en que situación. De todas formas, aunque en esos servicios hay empleados/as capacitados/as para responder en euskera, en algunos momentos pueden estar ocupados/as. Así mismo, los/as empleados/as euskaldunes tienen permisos y licencias y no siempre es posible encontrar sustitutos que sepan euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: En un ayuntamiento, lo que el año pasado era "Area de la mujer", ahora se denominará "Area de la Igualdad". Ese área tiene su logo, y antes el nombre del área estaba redactado en euskera y castellano bajo el logo, y ahora podríamos ponerlo sólo en euskera? Que dicta la ley en este aspecto?

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de la normalización del uso del euskera, no regula detalladamente este tema, pero según su artículo 27, los poderes públicos fomentarán el uso del euskera en la publicidad. Por lo que en principio, no se establece ningún impedimento legal para que lo hagáis, es más, la ley reconoce a los poderes públicos la capacidad de establecer medidas en aras a fomentar el euskera. Por ello, se puede deducir que, el nombre del área pueda ir en euskera. Además, en la CAPV tenemos áreas o instituciones sólo en euskera, así como, el ararteko y emakunde.

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: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Llamó al 112 de SOS DEIAK el 2 de noviembre, para que le informaran de lo debía hacer ante una muerte recién ocurrida en casa, ya que no sabía como actuar. Quiso hablar en euskera y la persona que le atendió no sabía euskera y tampoco localizó a ningún/a compañero/a que supiera. Por ello, lo/la puso en contacto con Osakidetza, pero aquí tampoco lo/la atendieron en euskera. Al final solicitó ser atendido/a por un/a responsable que supiera euskera y lo/la pusieron con el/la responsable de turno. Este/a le comunicó se encargaría de todo y que estuviera tranquilo/a. El/la ciudadano/a hizo estas gestiones a las 16:00 horas, pero el/la médico que tenía que certificar la muerte, quien acudió del centro sanitario de Gernika, no llegó hasta las 18:30. Según sus palabras, acudió nada más recibir el aviso.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

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: Los empleados/as de seguridad el Gobierno Vasco no saben euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Según comunican, el personal de seguridad de Lakua y Bilbao lo componen empleados/as laborales y emleados/as externos/as de empresas de seguridad. En el caso de los laborales, estos puestos de trabajo están a punto de extinguirse, y por ello no se incluyeron entre las unidades prioritarias para la normalización lingüística. Las empresas externas en cambio, se contratan mediante concurso y en los pliegos se hace referencia a un plan de formación para el conocimiento del euskera del personal que tienen que presentar. Se tendrán en cuenta los criterios lingüísticos para las siguientes contrataciones.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha llamado al ambulatorio de Beasain para pedir cita y ha recibido atención telefónica en castellano, y no es la primera vez.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: En el centro sanitario de Beasain en recepción trabajan 7 empleados/as. 3 de ellos/as han acreditado el perfil lingüístico correspondiente al puesto de trabajo y otro/a es euskaldun. Según eso, no debería de haber ningún problema para atender en euskera en ese centro.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En las noticias de ETB2, cuando dan imágenes de una localidad, debajo aparece el nombre del mismo, y casi siempre aparecen en castellano. Acaso los nombres oficiales no son Donostia – San Sebastián, Vitoria – Gasteiz? Por otro lado le parece vergonzoso que ETB realice entrevista a los euskadunes en euskera y castellano; sería suficiente hacer las entrevistas en euskera y poner subtítulos para la ETB2 .

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: EITB

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera, reconoce desde el artículo 22 al 25, a todos/as los/as ciudadanos/as el derecho a ser informados por los medios de comunicación social tanto en euskera como en castellano, y el Gobierno impulsará medidas a fin de asegurar una adecuada presencia del euskera , para garantizar el uso progresivo de las lenguas oficiales. Son resultado de ello ETB1 y ETB2, y de esta manera queda garantizado el bilingüismo. De la misma manera que en ETB2 aparecen San Sebastián, Vitoria..., en ETB1 aparecen Donostia, Gasteiz..., y así se garantiza la paridad. Por otro lado, planteaba la opción de realizar las entrevistas sólo en euskera, pero parece ser que ETB no obliga a los entrevistado a hacerlo en bilingüe; también los hay que sólo lo hacen en una lengua, y así los dan en la ETB1 y ETB2. No podemos tramitar la queja porque no hay base jurídica para fundamentarla. No existe vulneración de derechos lingüísticos.

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: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Dos personas estaban hablando en euskera entre ellas en un vagón del metro de Bilbao. Se les acercaron los de seguridad, y después de preguntarles por su destino, les dijeron que no llegarían. Estas les contestaron que iban tranquilamente y que habían pagado el billete, y que no se bajarían hasta llegar a su destino. Estos les contestaron "Que va, os bajáis aquí!" y mediante amenazas y empujones las sacaron del metro. Junto con denunciar el trato recibido en el juzgado, quieren anunciar la represión lingüística sufrida. Quieren conocer lo que pueden alegar por ley en cuanto a este tema.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera, en su artículo 5 recoge que, todos/as los/as ciudadanos/as del País Vasco tienen derecho a conocer y usar las lenguas oficiales, tanto oralmente como por escrito. Además, el artículo 4 dispone que, nadie podrá ser discriminado por razón de la lengua en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Pero la ley no reconoce ninguna pena ni sanción para este tipo de casos. Por lo que tendrán que basar lo ocurrido en otro ámbito del derecho.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el ambulatorio de Lazkao han cambiado el médico de cabecera y no domina el euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: En el centro sanitario de Lazkao hay dos médicos de cabecera. Uno/a es eventual hasta que finalice el proceso interno de movilidad. A esta plaza, aplicándole el plan de normalización del euskera, en este momento no le corresponde fecha de preceptividad. El/la médico que ocupa la otra plaza es euskaldun. Por lo que la persona que ha presentado la queja, si así lo quisiera, tiene abierta la opción de cambiar de médico. Para ello, tiene que cumplimentar la solicitud en su centro sanitario.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Desde el Gobierno Vasco le ha llegado "Boletín de Noticias de Euskadi" a su correo electrónico, y después de comprobar que está en castellano, les ha contestado que lo querría recibir en euskera. En la respuesta que ha recibido, le comunican que ese boletín no está en castellano, pero si las noticias semanales y las reuniones de gobierno, y que si los quiere recibir o quiere darse de baja les envíe un aviso. Querría recibir esa información en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: "Noticias de Euskadi" es un boletín público que tiene como objetivo el de difundir la información de aquí a los que están lejos de Euskadi, y por eso está sólo en castellano. Aún así, se han tomado las medidas oportunas para que a partir de ahora "Noticias de Euskadi – Euskadiko Albistek" esté también en euskera en la página web euskadi.net. De esta manera, cualquier persona del mundo tendrá a su alcance esta versión. Además, la versión en castellano llevará un anuncio para informar de que existe la versión en euskera del boletín para quien lo quiera recibir.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: La facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación de la UPV-EHU, concretamente el Departamento de teoría de la Educación e Historia a organizado un seminario sobre "Derechos Lingüísticos en el País del euskara". Ha recibido información del seminario, y aunque el tríptico está en bilingüe, el mensaje o texto adjunto está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Otras Administraciones públicas

Entidad: UPV-EHU

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Al enviar los avisos del seminario, no se si has recibido el mensaje que se envió en castellano. No es nuestra costumbre, pero esta vez ha sido así. No me queda más que pedir disculpas y decir que en las siguientes tendremos más cuidado para que recibas la información sin ningún problema.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha llamado al centro sanitario de Bergara para confirmar la cita que tenía con el médico de Elgeta. Al otro lado del teléfono un señor le ha atendido en castellano y le ha explicado que con el tenía que hablar en castellano

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Ante lo ocurrido el centro sanitario de Bergara, el Decreto 67/2003, de 18 de marzo, establece el procedimiento que hay que seguir mientras no se normalice el euskera en Osakidetza. El Decreto dice lo siguiente: "Cuando un/a ciudadano/a se dirige en euskera a un/a empleado/a de Osakidetza que desconozca esta lengua, el/la empleado/a solicitará, si es posible y no entorpece el normal desenvolvimiento de la atención sanitaria, la colaboración puntual de un/a empleado/a bilingüe". Por otro lado, el programa de atención que se envió desde esta Dirección de Personal al centro sanitario de Bergara, cita las normas a aplicar en materia del uso del euskera con el/la cliente, siempre en defensa de los derechos lingüísticos de los/as ciudadanos/as. Este programa se envió en octubre y dice así: "Un/a cliente se dirige en euskera a un/a empleado/a que no sabe euskera, y hay quien puede atenderle en euskera. El/la empleado/a le dirá que no sabe euskera (con respeto) y que le atenderá otro/a empleado/a."

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Tengo derecho a que los ertzainas pongan la multa en euskera? Como se puede poner una queja si les hablas en euskera y te contestan en castellano?

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera en sus artículos 5.2.a) y 6.1 recoge que todo/a ciudadano/a tiene derecho a usar tanto el euskera como el castellano en sus relaciones con la Administración Pública, y a ser atendido en lengua oficial que elija. Es por ello, por lo que puede solicitar al ayuntamiento que en las relaciones con usted sean en la lengua que usted elija. Si tuviera algún problema póngase en contacto con ELEBIDE para tramitarlo como queja. Además el artículo 8 de la misma ley recoge que, toda disposición normativa o resolución oficial que emane de los poderes públicos de la Comunidad Autónoma Vasca, deberá estar redactada en forma bilingüe a efectos de publicidad oficial. Además, todas las notificaciones y comunicaciones administrativas, deberán ir redactadas en forma bilingüe, salvo que los/as interesados/as privados/as elijan expresamente la utilización de una de las lenguas oficiales. Por consiguiente, tiene derecho a recoger la multa en euskera y los ertzainas tienen obligación de atenderle en euskera si así lo elige. Pero hay que tener en cuenta que, el hecho de que la multa en castellano no quiere decir que no sea efectivo, es más, es válido y tendrá sus consecuencias aunque vulnere el derecho lingüístico. Ante una situación como esta puede enviar su queja concretando lo ocurrido; en la dirección www.euskadi.net/elebide tiene toda la información. Existen distintos medios para presentar la queja: Teléfono, llamando al 012. Correo electrónico: elebide@ej-gv.es o mediante el buzón euskara.euskadi.net. Correo postal: ELEBIDE, Servicio para la Garantía de Derechos Lingüísticos, Viceconsejería de Política Lingüística – Gobierno Vasco, Donostia, 1, 01010 Vitoria – Gasteiz.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a tuvo que rellenar un impreso bilingüe para realizar una solicitud dirigida a la Dirección de Negociación Colectiva. Al rellenarla, como no tenía cómo elegir la lengua de su elección, todo lo que pudo (fecha...) lo escribió en euskera. Pero posteriormente, cuando ha recibido la resolución, esta está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Le comunico que en la remisión a los Departamentos y Organismos Autónomos de las resoluciones por las que concedían o denegaban las ayudas del fondo social correspondiente al ejercicio 2006, se omitió incluir la versión en euskera de ambas resoluciones, considerando que dicha omisión constituye un error de conformidad con la normativa vigente, pidiendo disculpas por ello. En consecuencia, se adjunta copia de las resoluciones referidas a efectos de su traslado a la persona interesada por el órgano que corresponda, con el fin de subsanar en lo posible el error cometido.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Su hijo/a ha empezado en catequesis, y aunque lo de en euskera, la comunión será en bilingüe. Se queja de no poder hacer la comunión en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Entidades sin ánimo de lucro

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: Considerando que la iglesia es una entidad privada, no tiene obligación de garantizar el bilingüismo. La actitud positiva que ha podido tener ante el euskera durante años, ha sido un compromiso propio. En el ámbito privado, la ley que garantiza los derechos lingüísticos es la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, del estatuto de las personas consumidoras y usuarias, y ésta no afecta a la iglesia católica. No podemos tramitar la queja porque no existe base jurídica para ello, y porque en principio no se vulnera ningún derecho lingüístico, ya que la comunión se va a realizar en bilingüe.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El Departamento de acción social del Ayuntamiento de Erandio ha colocado un anuncio en un sitio público, dirigido a las mujeres del entorno agrícola y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Erandioko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Nada más recibir la queja cambiaron el anuncio, colocando por un lado el de euskera y por otro el de castellano. En el futuro, cuando este tipo de iniciativas o anuncios vayan dirigidos a los/as ciudadanos/as, los de euskera tendrán la medida de A3 y los de castellano A4.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Quiere hacer las escrituras de la casa en euskera, pero no le dan opción para ello. En una ocasión anterior un notario, que a día de hoy está jubilado, se las preparó en euskera.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: El Reglamento Notarial aprobado por Decreto de 2 junio de 1944, recoge en los artículos 148 y 149 que, en principio las escrituras públicas deberán redactarse necesariamente en idioma español, pero cuando el documento se otorgue en territorio español en el que se hable otra lengua, podrán redactarse en esa lengua. Por ello, un notario que sepa euskera, cuando así lo solicite la persona interesada, podrá redactar las escrituras en bilingüe, pero nunca sólo en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Los/as municipales del ayuntamiento generalmente redactan en castellano las multas. Ya han pasado años desde que el departamento de euskera preparó modelos bilingües de las multas, pero parece que los/as municipales no los utilizan, unos/as porque no saben euskera, y otros/as porque andan con prisas y porque tienen problemas de espacio para redactar las multas en las dos lenguas. Además de eso, el/la responsable de los/as municipales nos ha comentado que, las multas no pueden ir redactadas sólo en euskera que, por lo menos tienen que estar en castellano, eso es cierto? Que recoge la ley para que las multas se redacten en euskera? La verdad es que queremos respetar los derechos lingüísticos de los/as ciudadanos/as, pero no sabemos cual es la forma más correcta de tratar el tema de las multas. Querríamos conocer vuestro consejo.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: En principio no existe ninguna disposición especial respecto a ese tema, por ello, hay que remitirse a la normativa general. La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reconoce en los artículos 35.d) y 36, unos derechos lingüísticos a los/as ciudadanos/as en las relaciones con la administración. En base al artículo 35.d) los/as ciudadanos/as tienen derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico. Y en el artículo 36 se recoge la lengua de los procedimientos:

1. La lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano. No obstante lo anterior, los interesados que se dirijan a los órganos de la Administración General del Estado con sede en el territorio de una Comunidad Autónoma podrán utilizar también la lengua que sea cooficial en ella. En este caso, el procedimiento se tramitará en la lengua elegida por el interesado. Si concurrieran varios interesados en el procedimiento, y existiera discrepancia en cuanto a la lengua, el procedimiento se tramitará en castellano, si bien los documentos o testimonios que requieran los interesados se expedirán en la lengua elegida por los mismos.
2. En los procedimientos tramitados por las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, el uso de la lengua se ajustará a lo previsto en la legislación autonómica correspondiente.
3. La Administración pública instructora deberá traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la Comunidad Autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten expresamente. Si debieran surtir efectos en el territorio de una Comunidad Autónoma donde sea cooficial esa misma lengua distinta del castellano, no será precisa su traducción. En base al párrafo 2 del artículo 36, la normativa aplicable en la Comunidad Autónoma Vasca es la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de la normalización del uso del euskera.

En este sentido, en el artículo 8.2 de citada ley, todo acto el que intervengan los poderes públicos de la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como las notificaciones y comunicaciones administrativas, deberán ir redactados en forma bilingüe, salvo que los/as interesados/as privados/as elijan expresamente la utilización de una de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.

Además, los artículos 5.2.a) y 6, disponen que, todo/a ciudadano/a del País Vasco tiene derecho a usar tanto el euskera como el castellano en sus relaciones con la Administración Pública en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, y a ser atendidos en la lengua oficial que elijan. A tal efecto se adoptarán las medidas oportunas y se arbitrarán los medios necesarios para garantizar de forma progresiva el ejercicio de este derecho.

Por consiguiente, los/as municipales deberían de redactar las multas en las dos lenguas en los casos en los que el /la ciudadano/a no esté presente. Y si está presente, puede preguntarle en

que lengua quiere que redacte la multa.

Pero, si un/a municipal redactara la multa sólo en castellano, y luego el/al ciudadano/a cuando la recibe, comunica que quiere que se redacte en euskera, tienen derecho a ello y habría que traducir la multa.

Por otro lado, existe una sentencia que anula una multa impuesta por mal aparcamiento. La señal de tráfico estaba sólo en euskera y como el/la ciudadano/a no sabía euskera, alegó que no entendió lo que quería decir y el juez dictaminó que la multa no era válida. Puede que el/la responsable de los/as municipales se estuviera refiriendo a esto.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Toda la documentación que ha presentado en un juicio está en euskera, porque hasta ahora se ha llevado a cabo en la Comunidad Autónoma Vasca. Pero el juez ha decidido llevar el caso a Madrid, porque la empresa tiene su sede social allí. Quiere saber si tiene derecho a recibir la documentación del juzgado en euskera.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera en su artículo 9 reconoce que, en sus relaciones con la administración de justicia, todo/a ciudadano/a podrá utilizar la lengua oficial de su elección, sin que se le pueda exigir traducción alguna. Además, los escritos y documentos presentados en euskera, así como las actuaciones judiciales, serán totalmente válidas y eficaces. Además de eso, la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, en su artículo 231.4 dispone que, las actuaciones judiciales realizadas y los documentos presentados en el idioma oficial de una Comunidad Autónoma tendrán, sin necesidad de traducción al castellano, plena validez y eficacia. De oficio se procederá a su traducción cuando deban surtir efecto fuera de la jurisdicción de los órganos judiciales sitos en la Comunidad Autónoma, salvo si se trata de Comunidades Autónomas con lengua oficial propia coincidente. También se procederá a su traducción cuando así lo dispongan las leyes o a instancia de parte que alegue indefensión.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En febrero, el Ayuntamiento de Bilbao publicó el "Bilbao – Periódico Municipal". Para ser una revista pública, la presencia del euskera es muy escasa, porque no hay ni una página entera en euskera y porque las noticias más importantes están en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Bilboko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Departamento de Euskera continuará solicitando el trato de igualdad del euskera en la publicación citada, porque esa es nuestra labor, y esperamos que en adelante la publicación mensual Bilbao, de el trato que se merece al euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Como todas las mañanas, he abierto la página www.euskadi.net. Como nunca antes, se me ha abierto la versión en castellano por defecto (hasta ahora se abría la de elegir idioma). Que esto sea así, concretamente que se le de prioridad al castellano, creo que va en contra de la igualdad de la lengua, en contra de los objetivos del EBPV y AEBE que está desarrollando el Gobierno Vasco, y en definitiva contra la normalización de euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: El error que plantea no corresponde al Gobierno Vasco y a sus servicios informáticos. Hemos hecho la prueba y, como siempre, se ha abierto la versión en euskera. En algún momento elegiría sin darse cuenta la versión en castellano, o ha sido influencia de algún cookie. Elija de nuevo la versión de euskera y cierre la ventana; se supone que en las siguientes ocasiones le tiene que aparecer la versión en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Llamó al antiguo ambulatorio de Irun para pedir cita con el médico. Aunque se dirigió en euskera le contestaron en castellano y al final tuvo que hablar en castellano. No es la primera vez.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: En el centro sanitario del centro de Irun, en la unidad de atención tenemos 10 empleados/as, 2 de ellos/as no tienen fecha de preceptividad, 7 tiene fecha de preceptividad de 2008 y otro/a de 2005. En base al Decreto 67/2003 del uso del euskera de Osakidetza, el/la empleado/a que tiene fecha de preceptividad de 2005 tiene que acreditar el PL2 y a día de hoy ya lo ha acreditado. Un/a empleado/a que tiene fecha de preceptividad de 2008 está liberado/a para estudiar euskera y otro/a empleado/a está exento/a del cumplimiento por la edad. Las ausencias laborales de estos/as empleados/as intentamos suplirlas con sustitutos/as que tengan acreditado el PL2. Pero para llamar a los/as sustitutos/as tenemos que respetar la lista, y si no ha transcurrido la fecha de preceptividad, puede tocarle a alguien que no sepa euskera. De hecho, solemos enviar sustitutos/as con PL2 y por ello, solemos recibir quejas de los sindicatos. Aún así, a partir del 2008 esperamos estar en otra situación.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Acudió a LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo, a dar su nombre. Al elegir supuestos trabajos y buscar "profesor de euskera" en el ordenador, lo reconoció como "profesor de lengua extranjera". Solicita que se rectifique el error.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Todo/a aquel/la que quiera dar su nombre como profesor/a tiene que hacerlo de la siguiente manera: -En el apartado "ocupaciones" hay que elegir "profesor de idiomas" (Cod. 22200217).- En el apartado "Idiomas", una vez elegida la lengua hay que pulsar "enseñanza". En aras a corregir la situación creada modificaremos la solicitud del/la ciudadano/a y enviaremos una nota aclaratoria a todos los centros.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una Federación de Gipuzkoa envía todos los escritos en castellano, todas las explicaciones de las competencias las da en castellano y la página web también está en castellano

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Privado - Entidades sin ánimo de lucro

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Efectivamente ha podido recibir algún escrito únicamente en castellano, ya que por motivos de urgencia en el envío de alguna comunicación no se ha procedido a su traducción. En cuanto a las explicaciones que se dan en los campeonatos, dependemos en ocasiones de personal voluntario y puede ocurrir que no conozcan el euskera. En cuanto a la página web, tenemos el inconveniente de que la información que se genera parte en muchas ocasiones de publicaciones en castellano y no nos es posible asumir la traducción en un corto plazo. En estos momentos estamos realizando un gran esfuerzo tratando de cumplir lo dispuesto en el Decreto 16/2006, en cuanto a normalización lingüística. Únicamente nos queda pedirle disculpas a este/a ciudadano/a por la situación creada, informándole que en adelante vamos a tratar que esta situación no vuelva a producirse.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Presenta una queja contra una Federación de Euskadi. Va a hacer un curso de entrenador/a, y mientras que la parte común que da el Gobierno Vasco se puede hacer en euskera, la parte específica que da la federación sólo se puede hacer en castellano. Mencionar que, de 40 alumnos/as 35 saben euskera y les gustaría realizar el curso en esta lengua.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Privado - Entidades sin ánimo de lucro

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Según la Dirección de Deportes del Gobierno Vasco, el bloque específico lo dan las federaciones, y son ellas las que eligen la lengua a usar. Hasta ahora, excepto la federación de piragüismo, el resto están dando los cursos en castellano. Pero se han puesto en contacto con la federación denunciada para dar salida a su solicitud y han manifestado su intención y compromiso de ofertar el siguiente curso en euskera. La Dirección de Deportes explica que seguirá trabajando para que el resto de federaciones tomen la misma decisión.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Un/a profesor/a de un instituto de Donostia se ha presentado a una readscripción. Al puesto al que se ha presentado le corresponde el PL1 y el/ella tiene acreditado el PL2; por ello le han explicado que no puede entrar en el proceso. Ha presentado una reclamación.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: No hay ningún impedimento para que se quede fuera del proceso. Es posible acreditar un PL más alto del solicitado para el puesto de trabajo, porque acredita más capacidad de lo que piden, pero no al contrario.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Atención directa

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Según le indicaron desde el servicio de prevención del Departamento de Hacienda y Admnsitraciones Públicas, le nombraron miembro de EPI (equipos de primera intervención) y al enterarse de que los cursos iban a ser en castellano, rechazó ser miembro del mismo.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Los cursos que se organizan desde el Servicio de Prevención este año se han ofertado en castellano. La razón es que hasta ahora, cuando a los/as empleados/as se les ha dado la opción de hacer los cursos en euskera, los cursos han quedado vacantes, ya que por lo menos debe haber como mínimo 10 empleados/as para preparar un curso. De todas formas, el año que viene volveremos a ofertar el curso en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el centro de salud de Urnieta no hay médicos euskaldunes y el/la ciudadano/a no sabe muy bien castellano, por lo que no se entiende bien con los/as médicos.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: En el artículo 5.1 del Decreto 67/2003, de 18 de marzo, regulador del uso del euskera, se establecen una serie de objetivos mínimos que hay que cumplir en la atención primaria. De esta manera, cuando los ámbitos a zonas de influencia o de actuación de los centros sanitarios tengan un porcentaje de euskaldunes superior al 45% y hasta el 70%, los servicios de las áreas de atención al cliente y los servicios de atención infantil no hospitalaria ofertados serán bilingües y la oferta de servicios de medicina general bilingüe se irá ampliando con carácter progresivo. En Urnieta hay un/a médico de medicina general que tiene acreditado el nivel 9 de HABE. Informarán al/la ciudadano/a en el punto de atención.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido un documento del Vicerrectorado de Profesorado que está sólo en castellano y no es la primera vez.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Otras Administraciones públicas

Entidad: UPV-EHU

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: Al/la ciudadano/a le correspondió una vivienda del programa Bizigune. Para realizar la declaración de la renta de 2006, desde Visesa le han enviado una carta detallando los pagos de alquiler realizados durante el año anterior y está sólo en castellano. El/la ciudadano/a quedó sorprendido/a porque sabe que Visesa tiene en marcha el plan de euskera, y porque muchos/as empleados/as están aprendiendo euskera. Llamó a la sede de Vitoria, y según le comunicaron, a todos/as se les ha enviado así.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Visesa, Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Hemos podido certificar que los certificados de renta emitidos directamente por nuestro programa no se tradujeron al euskera, junto con el resto de la documentación sobre el programa Bizigune. Por ello, estamos de acuerdo con la reclamación, y aceptamos que esos escritos los hemos presentado sólo en castellano. Por consiguiente, hemos corregido el error, enviando de nuevo el certificado en bilingüe al/la ciudadano/a y pedimos disculpas a los tomadores por las molestias que le hayamos podido causar.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El Ayuntamiento de Abanto Zierbena ha colocado en los últimos mese unos nuevos carteles y señales en el municipio, pero estos están sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Abanto Zierbenako Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Ayuntamiento de Abanto Zierbena ya ha dado la orden para que se traduzcan al euskera esos carteles y señales, para que de esa manera estén en bilingüe y se respeten los derechos lingüísticos de los/las ciudadanos/as. De todas formas, en la medida en que los recursos lo posibilitan, todos los carteles y señales que se han publicado hasta ahora, han estado en bilingüe y así se hará de ahora en adelante por las razones expuestas.

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: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Le ha llegado una carta desde el Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del Gobierno Vasco y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Pusimos en contacto directo al Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio y al/la ciudadano/a solucionando así lo ocurrido.

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: Ha recibido información desde el Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco, relativa a la prematrícula a realizar los/as estudiantes del Instituto Samaniego de Laguardia para el curso que viene , y aunque algunos documentos están en bilingüe, la carta de introducción está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: A través de la Delegación Territorial de Educación de Alava, hemos recabado información del IEZ "SAMANIEGO" de Laguardia sobre el escrito objeto de la queja. Según comunica el Instituto, con motivo de la campaña de admisión de alumnos/as para el próximo curso, se organizaron reuniones con las familias de alumnos/as de 6º de Primaria de la zona. Para ello se enviaron cartas con la convocatoria y un folleto informativo del Centro. Toda esta documentación se envió en euskera y castellano, excepto la carta remitida a las familias de los/as alumnos/as del CEP "RAMIRO DE MAEZTU" de Oyón, ya que al ser todos de Modelo A no se estimó necesario enviarla en euskera. Esta Dirección de Centros Escolares ha remitido un escrito al IES "SAMANIEGO" recordándoles la obligación legal de que, como norma general, todas las notificaciones y comunicaciones administrativas deberán ir redactadas en forma bilingüe.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En los Kzgunes existen modelos de exámenes en euskera y castellano para sacar la IT txartela, pero el modelo de euskera no utiliza un euskera correcto, es incomprensible y aunque la gente prefiera hacerlo en euskera, al final acaban haciéndolo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Hemos procedido a revisar las preguntas de diferentes módulos de examen de IT txartela y no hemos encontrado alguna cuyos términos o redacción puedan considerarse incorrecta.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a recibió en mayo, una cédula de citación desde el Juzgado de Paz de Erandio, y estaba redactada sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Según comunica el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, los medios con los que el juzgado de paz ha de desempeñar su labor han de ser a cargo del ayuntamiento respectivo, y el Departamento de Justicia ha de limitarse a realizar una actividad de fomento con un apoyo a su financiación que lo viene realizando actualmente a través de un programa de subvenciones para gastos de funcionamiento y de inversión. Por lo que se refiere al programa del presente año, el Departamento de Justicia está ofreciendo la aplicación EPAINET, específico para la emisión de documentación bilingüe. Posteriormente nos pusimos en contacto con el Ayuntamiento de la Anteiglesia de Erandio, y según nos comunicó, el juzgado de paz está situado en el ayuntamiento, pero no depende ni jerárquicamente ni funcionalmente de él, pero comunicaron al juzgado lo ocurrido. Según comunica el juzgado de paz, la aplicación EPAINET fue instalada hace aproximadamente dos años, aplicación que no fue instalada correctamente, y a lo que en el mes de mayo o junio aproximadamente, del año en curso, se volvió a reiterar la petición de que se volviera a instalar correctamente. La aplicación fue instalada de nuevo en el mes de junio, quedando que irían a la semana siguiente a enseñarles detenidamente el funcionamiento, hecho que no ocurrió y tuvieron que esperar hasta septiembre. Desde que se instaló la aplicación se han utilizado habitualmente documentos bilingües extraíbles de dicho programa, sin poder garantizar que toda la plantilla la utilice.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Un grupo de concejales/as del Ayuntamiento de Errenteria realiza su actividad en euskera. En los plenos hay servicio de traducción pero no en el caso de las comisiones, y algunos/as concejales/as no les entienden y en consecuencia no puede participar en las discusiones. Además, bastantes informes técnicos los reciben en castellano entorpeciendo su labor. Y el alcalde en las comisiones, no acepta sus propuestas realizadas en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Errenteriako Udala

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:

Motivo: Quieren casarse en el juzgado de paz y en euskera, pero le han dicho que no puede ser. Pregunta cuales son derechos. Si realizaran la boda en el ayuntamiento y si hay alcalde o concejales euskaldunes, pregunta cuales serían sus derechos.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: En lo que se refiere al juzgado de paz, la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera, en su artículo 9 reconoce que todo/a ciudadano/a tiene derecho a utilizar la lengua oficial de su elección, sin que se le pueda exigir traducción alguna, con la administración de justicia. Sin embargo, la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, en su artículo 231 dispone que, en todas las actuaciones judiciales, los jueces, magistrados, fiscales, secretarios y demás funcionarios de juzgados y tribunales usarán el castellano, lengua oficial del Estado. Pero también podrán usar la lengua oficial propia de la Comunidades Autónoma en la que ejerzan. Pero no pueden ser obligados a ello, y si el/la ciudadano/a quisiera hacerlo en euskera, tendría que ser mediante interprete o traductor. Según nos han comunicado, en algún caso si se ha realizado alguna boda en euskera. La Administración de Justicia tiene traductores en algunas localidades; pidiéndoselo al juez de paz, este haría la solicitud y enviarían un traductor. Por otra parte, en el caso del ayuntamiento la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera, en su artículo 6.1, reconoce a todos/as los/as ciudadanos/as el derecho de usar tanto el euskera como el castellano en sus relaciones con la Administración Pública, y a ser atendidos en la lengua oficial que elijan. A tal efecto se adoptarán las medidas oportunas para garantizar de forma progresiva el ejercicio de este derecho. Por consiguiente, tenéis derecho a casaros en euskera y en el ayuntamiento. Y si por ejemplo, el alcalde no sabe euskera, puede delegar en un concejal.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido una carta desde el Departamento de Sanidad, y en el sobre hay dos faltas ortográficas: - Guipuzkoako (Gipuzkoako sería lo correcto) Lurralde Ordezkaritza. – Dirección Territorial de Guipúzcoa (Guipúzcoa o Gipuzkoa sería lo correcto).

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Nos hemos puesto en contacto con la Dirección de Financiación y Contratación Sanitaria para comunicarles los errores detectados. Nos han contestado que están al corriente de lo ocurrido y que corregirán las faltas ortográficas.

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: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Le llamaron a declarar el 1 de octubre de 2007, al juzgado nº 2 del contencioso-administrativo de Vitoria. Quiso declarar en euskera, pero le comunicaron que ese día no había traductor/a, y que le llamarían otro día para que declarara. Por la importancia del tema y como convenia declarar cuanto antes, acordó declarar en castellano, pero redactando lo ocurrido en un certificado.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: En el palacio de justicia de Vitoria solamente hay un/a traductor/a y se encontraba de baja en la fecha en cuestión. En supuestos como el que nos ocupa, existe un protocolo en virtud del cual la petición se deriva al Servicio en Bilbao para darle la solución mejor y más rápida posible. Ante la situación planteada, personal del juzgado consideraron la conveniencia de acudir a esta vía, estando presente en la conversación el/la demandante. Este/a, ante la posibilidad de que su declaración se demorara (a la espera de la llegada de un traductor de Bilbao), o se tuviera que desplazar a otro día posterior, optó por declarar en castellano voluntariamente. Como puede observar, esto no habría ocurrido en Bilbao por ejemplo, donde existen varios/as traductores/as en plantilla. No obstante, insisto, la decisión de efectuar la declaración en castellano, fue un acto voluntario.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En la línea Bilbao-Durango de Eusko Tren toda la información escrita está en bilingüe, pero recibió atención oral en castellano, vulnerando su derecho a hablar en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Eusko Trenbideak, Ferrocarriles Vascos S.A (Euskotren)

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Eusko Tren está desarrollando el plan de euskaldunización. Por lo que, cada año se libera a un número de empleados/as para estudiar euskera. Sentimos no poder dar una respuesta definitiva a su preocupación; esperamos poder cumplir nuestros objetivos en pocos años, consiguiendo que todos/as los/as empleados/as de Eusko Tren obtengan un mínimo nivel.

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: Presentó una queja en el Ararteko denunciando a la ertzaintza, por colocar un cartel que estaba sólo en castellano en la carretera. Posteriormente, desde el Ararteko le enviaron la encuesta para valorar el servicio, y se queja de que se la enviaron en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Otras Administraciones públicas

Entidad: Ararteko

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: La documentación enviada a la persona interesada (la comunicación de recepción de la queja y la última resolución) la enviamos en la lengua elegida por ella. Pero no podemos rechazar la posibilidad de haber cometido un error en el envío del cuestionario. El Ararteko garantiza el uso de las dos lenguas oficiales de la comunidad autónoma. De todas formas, si a la persona interesada le parece bien, se puede poner en contacto con nosotros, para esclarecer lo ocurrido con datos concretos.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una empresa que dice actuar en nombre del EUSTAT, le ha llamado, como otras veces, para realizar un cuestionario sobre la Población Activa. La primera vez que le llamaron pidió que le hablaran en euskera, pero según le comunicaron ese servicio sólo se ofrece por la mañanas y tendría que preocuparse el/ella de llamar.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos autónomos

Entidad: EUSTAT, Euskal Estatistika Erakundea

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Para empezar quiero pedir disculpas a la persona que ha tenido que realizar la encuesta "Sobre la Actividad de la Población". Conocemos la carga que supone contestar a las encuestas y por ello, siempre intentamos facilitar las cosas. En la actividad diaria de Eustat, uno de sus objetivos principales es el de realizar encuestas. La realización de encuestas es uno de los pilares de nuestra actividad y siempre intentamos establecer recursos para llevar a cabo el trabajo de la mejor manera. Aún así, muchas veces tenemos que contratar a empresas externas para realizar nuestros trabajos. En estos casos, siempre exigimos a esas empresas que tengan el mismo cuidado y atención que tenemos nosotros. Pero en el caso que nos ocupa, parece que no ha ocurrido como quisiéramos. Es verdad, que a veces es muy difícil tener encuestadores euskaldunes disponibles a todas horas. Pero si hubiera algún problema hay que buscar opciones para solucionarlo, con un mínimo de flexibilidad. Por ello, hemos comunicado nuestras inquietudes a la empresa que realiza la encuesta "Sobre la Actividad de la Población". Por consiguiente, en adelante pondremos los recursos necesarios para hacer frente a situaciones análogas.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el tiempo que ha permanecido en el ambulatorio de Irun y en el Hospital comarcal de Bidasoa, las relaciones que ha mantenido con 8 funcionarios/as han sido en castellano (médicos, enfermeros/as, administrativos/as) eta y las que ha mantenido con otros/as dos en euskera (empleados/as de la oficina de información). Toda la documentación escrita que le han dado, excepto una hoja, estaba en castellano y todas las señales de emergencia estaban también en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje y relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera, en su artículo 11.2.c), nos dice como tenemos que actuar cuando un/a ciudadano/a se dirige en euskera a un/a empleado/a de Osakidetza que desconozca esta lengua, es decir, el/la empleado/a solicitará, si es posible y no entorpece el normal desenvolvimiento de la atención sanitaria, la colaboración puntual de un/a empleado/a bilingüe. Nuestro/as empleado/as conocen el decreto que regula el euskera en Osakidetza y también el plan de euskera de la Comarca. Por otro lado, la información estandarizada que damos está en bilingüe. Pero cuando la información es individualizada tenemos más problemas, y si lo quisiera en euskera, en la unidad de recepción le comunicarán quien le puede ofrecer ese servicio.

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: 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: 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: Le gusta mucho el cine, y no puede transmitir esa afición a sus hijos/as por problemas de idioma. Le parece vergonzoso que, los filmes realizados en Euskal Herria vengan con subtítulos (castellano) y el resto sólo en castellano. Pregunta en que consiste la responsabilidad de las instituciones vascas ante esta situación.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: El cine es una iniciativa privada, y las acciones (creación, producción, divulgación y proyección) que se dan en este ámbito se fomentan en iniciativas privadas. El Gobierno Vasco impulsa la presencia del euskera en todas las etapas del cine. Para ello, mediante las ayudas económicas que da todos los años, y sobre todo en las dos Ordenes citadas más abajo, pone varios instrumentos en manos de la empresas para fomentar la presencia y el uso del euskera. 1. Orden (publicada en BOPV el 13 de junio de 2007) de la Consejera de Cultura, por la que se regula la concesión de subvenciones para iniciativas destinadas a fomentar los estrenos de producciones audiovisuales doblados y/o subtítulos al euskera, así como su distribución comercial en soporte DVD (El Cine en euskera). 2. Orden, de 11 de abril de 2007, de la Consejera de Cultura, por la que se convoca la concesión de ayudas a la creación, desarrollo y producción audiovisual (publicada en BOPV, el 7 de mayo de 2007) (Fomenta las producciones en euskera). Concretamente, con la orden del cine en euskera, el Departamento de Cultura quiere impulsar en los cines comerciales de la Comunidad Autónoma Vasca, la oferta de filmes en euskera y los productos en DVD de cinematografías en euskera. Para hacer realidad esa intención, mediante esa orden, es necesario ofrecer incentivos a las empresas distribuidoras, sobre todo económicas, ante recelos que puedan ocasionarles doblar y/o subtítular en euskera las producciones audiovisuales. Estas ayudas económicas se empezaron a dar en el año 2000. Estos años se han traducido al euskera 53 filmes que estaban por estrenar.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Atención directa

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido una comunicación desde el Servicio de Notificación de Actos del juzgado de Bilbao, y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: En la oficinas judiciales de la Comunidad Autónoma Vasca tienen impresos normalizados bilingües. Aún así, una vez concretado que tipo de notificación es el citado, nos hemos dado cuenta que no está entre la documentación normalizada. Hemos comunicado al Servicio General lo ocurrido y en breve se le enviará el modelo bilingüe, para que los/as empleados/as de ese servicio lo utilicen en adelante.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Si llamas por teléfono y pides que te pongan con alguien del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, se pone un/a empleado/a que no sabe euskera. Si no insistes en que quieres ser atendido/a en euskera, hablan en castellano. Además, lo/as técnico/as, abogados/as, ingenieros/as... tampoco saben euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Es cierto que en algunas unidades del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio la situación del euskera no es la deseada. Por otro lado, hay que tener en cuenta que en algunas unidades existen dificultades especiales porque muchos/as empleados/as son transferidos desde la administración del estado, concretamente los de la sección de aguas. Hay empleados/as que asisten a clases de euskera pero la capacidad lingüística no se consigue de un día para otro. Además, la asistencia a las clases de euskera es voluntaria y no tenemos potestad para obligarles. Por todo esto, el problema no tiene fácil solución. De todas formas, el Departamento está realizando esfuerzos para fomentar el euskera en su ámbito, y establece todos los medios a su alcance para que los/as empleado/as se euskaldunicen. Hay muchos/as empleado/as que se arreglan muy bien con el euskera, pero no todos/as; y aunque hemos establecido medidas para que, aquellos/as que tengan relación directa con los/as ciudadanos/as sepa euskera, no podemos garantizar, desafortunadamente, el derecho de los/as ciudadano/as a ser atendidos/as en euskera por cualquier empleado/a del departamento. De cualquier manera, no tengáis duda de que nos esforzaremos en evitar este tipo de sucesos.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los/as profesores/as del Euskaltegi AEK de Larra en Bilbao, al llegar al trabajo se dieron cuenta de que alguien intentó entrar y llamaron al teléfono 092, con intención de poner una denuncia en los municipales. Al escuchar hablar en castellano a la persona que atendió el teléfono, uno/a de lo/as profesores/as le pidió por favor que hablara en euskera y muy groseramente le contesto que no, que si quería algo tendría que ser en castellano, y entonces le dijo que pidió que le pasaría con alguien se supiera euskera, y le volvió a decir que no, que no había nadie que los supiera. Posteriormente, los/as municipales que fueron a inspeccionar tampoco sabían euskera, pero estos por lo menos no tuvieron una actitud grosera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Bilboko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: A la dirección de la policía municipal se le ha recordado lo que establece el Plan del Uso del Euskera que está en vigor en el ámbito municipal: el servicio, escrito o oral, hay que darlo en la lengua de elección del/la ciudadano/a.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Se ha personado en el Servicio Bizilagun, servicio público de propiedad horizontal y arrendamientos urbanos, concretamente en la delegación de Gipuzkoa y no ha encontrado a nadie que supiera euskera. A continuación, al ponerle en contacto con un abogado ha comunicado que quería uno euskaldun y le han explicado que no hay ninguno que sepa euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Servicio Bizilagun se ha subordinado hace muy poco en este departamento, en realidad los/as empleados/as del mismo han venido de la Cámara de la Propiedad. Los puestos de trabajo que ocupan esos/as empleados/as no están del todo establecidos, y no tienen establecido ni el perfil lingüístico, ni la fecha de preceptividad. Es intención de este departamento en un futuro el de concretar totalmente los puestos de trabajo de ese servicio, para que cumplan todas las condiciones necesarias (criterios lingüísticos inclusive). Por ello, tomamos muy en cuenta las observaciones realizadas, y nos esforzaremos en seguir adelante en el campo del euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En la Delegación de Gipuzkoa del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio no hay empleados/as que sepan euskera, y por ello el/la ciudadano/a no puede recibir atención en euskera. Según nos ha comunicado, la persona que sabe euskera en la Delegación de Gipuzkoa de ese Departamento es el/la directora/a, y la secretaria que tiene a veces. Aunque que se puede hablar con unos pocos en euskera, la mayoría no sabe euskera. Esta situación se mantiene desde hace años y lo ha denunciado muchas veces.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Es cierto que en algunas unidades del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio la situación del euskera no es la deseada. Por otro lado, hay que tener en cuenta que en algunas unidades existen dificultades especiales porque muchos/as empleados/as son transferidos desde la administración del estado, concretamente los de la sección de aguas. Hay empleados/as que asisten a clases de euskera pero la capacidad lingüística no se consigue de un día para otro. Además, la asistencia a las clases de euskera es voluntaria y no tenemos potestad para obligarles. Por todo esto, el problema no tiene fácil solución. De todas formas, el Departamento está realizando esfuerzos para fomentar el euskera en su ámbito, y establece todos los medios a su alcance para que los/as empleado/as se euskaldunicen. Hay muchos/as empleado/as que se arreglan muy bien con el euskera, pero no todos/as; y aunque hemos establecido medidas para que, aquellos/as que tengan relación directa con los/as ciudadanos/as sepa euskera, no podemos garantizar, desafortunadamente, el derecho de los/as ciudadano/as a ser atendidos/as en euskera por cualquier empleado/a del departamento. De cualquier manera, no tengáis duda de que nos esforzaremos en evitar este tipo de sucesos.

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: La actas de los plenos que están expuestos en la web del Ayuntamiento de Bilbao sólo están en castellano. Cree que los euskaldunes de Bilbao deberían de tener la opción de consultar las actas del ayuntamiento en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Bilboko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Las actas de las reuniones del Ayuntamiento de Bilbao se recogen en la lengua que se utiliza en las mismas, normalmente en castellano, y nunca en euskera. De todas formas, cuando se divulga oficialmente el contenido de los acuerdos, el documento se escribe en las dos lenguas oficiales. Ejemplo de ello es, la lista semanal de los acuerdos alcanzados en la Junta de Gobierno que se remite a los medios de comunicación

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Acudí a Lehendakaritza a una reunión. Se dirigió en euskera al ertzaina que estaba en el control de la entrada. Este le contestó en castellano y mantuvieron la conversación en castellano hasta finalizar las gestiones de control. Al finalizar el/la ciudadano/a le pregunto por la persona con la que tenía la reunión, y la respuesta del ertzaina lo/la dejó atónito/a, ya que este le contestó "en cristiano, por favor". Por lo visto le pareció que le estaba hablando en euskera. La respuesta del ertzaina le pareció ofensiva.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Le informamos de que se han llevado a cabo diligencias de investigación por parte del órgano responsable de inspección e instrucción de expedientes disciplinarios, desprendiéndose de las mismas que, la conducta descrita podría tener encaje en el artículo 10.5 del Reglamento de Régimen Disciplinario, que recoge como falta leve "...La incorrección con los/as ciudadanos/as o con otros miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, siempre que no merezcan una calificación más grave". A este respecto, el art. 31.1 del meritado cuerpo legal, establece "serán competentes para ordenar la incoación de un procedimiento disciplinario, los órganos que lo fueren para la imposición de la sanción"; mientras que el art. 56.2 refiere "para la imposición de sanciones por falta leve, además de los órganos anteriores (Consejero de Interior, Viceconsejero de Seguridad), serán competentes los Jefes de las dependencias o Unidades en que presten servicio los infractores...", razón por la cual se trasladó esta información al Jefe de Unidad a la que está adscrito el ertzaina, a los efectos oportunos.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En Centro Sanitario de Lakuabizkarra en Vitoria, solicitaron un/a pediatra euskaldun. Los/as empleados/as desconocían si lo/as pediatras saben euskera o no, y después de consultar a varios/as empleados/as, les comunicaron que no sabían euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: La Comarca de Araba analizó las necesidades de formación lingüística derivadas de las prioridades, objetivos mínimos y pautas de uso establecidas en el Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza – Servicio Vasco de Salud. Teniendo en cuenta la población euskaldun y el número de pacientes por cupo médico se asignaron fechas de preceptividad al 20% de los profesionales sanitarios resultando un total de 8 pediatras, 19 médicos de familia y 28 enfermeras con fecha de preceptividad y posteriormente se procedió a la formación de dichos profesionales. En este momento la Comarca de Araba oferta atención infantil bilingüe en las siguientes unidades: Abetxuko, Casco Viejo, Aranbizkarra I, Lakuabizkarra, Sansomendi y en tres consultorios rurales Otxandiano, Legutiano y Ubidia. En breve plazo esperamos ofertar atención infantil bilingüe en Habana, San Martin y Agurain. Así mismo hemos creado un protocolo para facilitar los trámites oportunos de cambio de profesional sanitario por razones lingüísticas a todo aquel usuario que así lo desee.

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:

Motivo: Hasta ahora ha recibido el BERRIPAPAERA en castellano y lo quiere recibir en euskera.

Tipo incidencia: Solicitud

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: Se le enviará el BERRIPAPERERA en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Para presentarse a las oposiciones convocadas por Osakidetza, al hacer la solicitud por Internet, en la versión de euskera hay errores. Al final ha tenido que cumplimentar la solicitud en castellano. No le ha aceptado la fecha de nacimiento en euskera. Además, en la versión de euskera hay muchas cosas en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Los/as responsables de informática están estudiando el problema de la fecha de nacimiento, problema que tiene que ver con la compatibilidad de los distintos formatos del sistema. No ha sido un error consciente, sino un hecho que hemos intentado remediar hasta el último momento. En cuanto a ciertos datos que aparecen en castellano, intentaremos solucionarlo cuanto antes.

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: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Más de un/a empleado/a del Departamento de Educación no tiene capacidad de contestar a la gente en euskera. Teniendo en cuenta que, es un servicio público y que es derecho de los/as ciudadanos/as actuar en cualquiera de las dos lenguas oficiales, cree que todos/as los/as empleados/as deberían saber euskera. Además de eso, no tienen suficiente información para ayudar a los/as aspirantes a sustituciones y muchas veces tampoco una actitud correcta. No han sido capaces de aclarar las dudas del/la ciudadano/a ni tampoco de darle el justificante de la solicitud realizada, cuando a otros/as si les han dado.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: En esta delegación territorial, en lo que se refiere a la normalización lingüística, siendo la Sección de Información la que está más cerca de los/as ciudadanos/as, es una sección prioritaria para nosotros/as. Por ello, de los 6 empleados/as que hay, 5 tienen acreditado el PL2, y uno/a no porque está exento/a por edad. Por tanto, 5 de esos/as 6 atienden a los/as ciudadanos/as en lengua que eligen, o por lo menos lo intentan. En el caso del/la empleado/a que no es capaz de atender en euskera, cuando un/a ciudadano/a solicita ser atendido/a en euskera, les da la oportunidad de acudir a la ventanilla de al lado, ya que estos/as pueden atender en euskera. En el caso de los/as empleado/as que acuden a ayudar cuando hay carga de trabajo, siendo una situación excepcional, y como cada día son distintos/as, no tenemos modo alguno de saber que nivel de euskera tienen.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Más de un/a empleado/a del Departamento de Educación no tiene capacidad de contestar a la gente en euskera. Teniendo en cuenta que, es un servicio público y que es derecho de los/as ciudadanos/as actuar en cualquiera de las dos lenguas oficiales, cree que todos/as los/as empleados/as deberían saber euskera. Además de eso, no tienen suficiente información para ayudar a los/as aspirantes a sustituciones y muchas veces tampoco una actitud correcta. No han sido capaces de aclarar las dudas del/la ciudadano/a ni tampoco de darle el justificante de la solicitud realizada, cuando a otros/as si les han dado.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: En esta delegación territorial, en lo que se refiere a la normalización lingüística, siendo la Sección de Información la que está más cerca de los/as ciudadanos/as, es una sección prioritaria para nosotros/as. Por ello, de los 6 empleados/as que hay, 5 tienen acreditado el PL2, y uno/a no porque está exento/a por edad. Por tanto, 5 de esos/as 6 atienden a los/as ciudadanos/as en lengua que eligen, o por lo menos lo intentan. En el caso del/la empleado/a que no es capaz de atender en euskera, cuando un/a ciudadano/a solicita ser atendido/a en euskera, les da la oportunidad de acudir a la ventanilla de al lado, ya que estos/as pueden atender en euskera. En el caso de los/as empleado/as que acuden a ayudar cuando hay carga de trabajo, siendo una situación excepcional, y como cada día son distintos/as, no tenemos modo alguno de saber que nivel de euskera tienen.

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: 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: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El 30 de diciembre acudió a las oficinas que tiene el Gobierno Vasco en la calle Andia de Donostia, ha recoger la tarjeta IZENPE. La persona de recepción le atendió en castellano aunque se le dirigiera durante toda la conversación en euskera. Estaba claro que sabía euskera, ya que entendía perfectamente lo que le decía el/la ciudadano/a, pero no le habló en euskera. Considera jocoso que el Departamento de Cultura tenga servicios como ELEBIDE, y que luego, en las oficinas del Departamento de Cultura los/as empleados/as no hablen euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Sin tramitar

Respuesta: A la hora de tramitar su queja nos hemos encontrado con una duda. En el escrito que nos envió, comentaba que acudió a recoger la tarjeta IZENPE, pero por lo visto fue un/a empleado/a de Cultura quien le atendió en castellano. Y el tema es que Cultura no emite esa tarjeta. Por ello, no ha quedado muy claro lo ocurrido. Si pudiera aclararnos esto, se lo agradeceríamos. Posteriormente, ELEBIDE no ha recibido respuesta y la queja no se ha podido tramitar.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Una empresa de autobuses ha recibido durante tres años consecutivos unos impresos a cumplimentar desde el "Instituto Nacional de Estadística", para dar a conocer los servicios que da diariamente: cuantos viajeros, cuantos niños/as...Este año, cuando han vuelto a solicitarle que los cumplimentara les ha surgido la duda: están obligados a cumplimentar estos impresos? Los reciben en castellano, pero pueden solicitar que se los envíen en bilingüe?

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: El "Instituto Nacional de Estadística (INE)" se regula Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública, y en su artículo 11 dispone que, cuando los servicios estadísticos soliciten datos, deberán proporcionar a los interesados información suficiente sobre la naturaleza, características y finalidad de la estadística, advirtiéndoseles, además, de si es o no obligatoria la colaboración, de la protección que les dispensa el secreto estadístico, y de las sanciones en que, en su caso, puedan incurrir por no colaborar o por facilitar datos falsos, inexactos, incompletos o fuera de plazo. Por lo que, en los impresos o en la carta les comunicarán si es o no obligatorio el envío de datos. Si es obligatorio, no están exentos por razones lingüísticas. Si es así, tienen que contestar aunque los reciban en castellano, ya que de lo contrario les pueden imponer una sanción. Aún así pueden solicitar que se los envíen en bilingüe. La Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de las personas Consumidoras y Usuarías, en su artículo 38.1.a) recoge que, a los efectos de lo dispuesto en la citada ley, tienen consideración de entidades públicas, las administraciones públicas de Euskadi y la Administración del Estado, incluyendo los entes sujetos a derecho público o privado dependientes de aquéllas o que integren su administración institucional. INE es un organismo autónomo de carácter administrativo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, adscrito al Ministerio de Economía y Hacienda a través de la Secretaría de Estado de Economía. Por lo que entra dentro del ámbito de aplicación de la Ley 6/2003. Desde ese punto de vista, y en base a lo dispuesto en el artículo 38.2.a) de la Ley 6/2003, las entidades públicas garantizaran que los impresos o modelos oficiales confeccionados para su cumplimentación por consumidores y usuarios sean bilingües. Por ello, están obligados por ley a enviarlos en bilingüe.

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: Ha recibido dos cartas desde Naturgas. Aunque las cartas están en bilingüe, los calendarios personalizados que se adjuntan están sólo en castellano. La empresa ha enviado unos pequeños calendarios de mano con el nombre del cliente felicitando la navidad. En su día, el/la cliente eligió relacionarse con esta empresa en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Naturgas Energia

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Toda la información comercial del envío dirigido al cliente al que se refiere la queja, está en euskera y castellano, como es preceptivo según la legislación. El cliente se refiere a una sola cara del calendario, que efectivamente contiene un saludo personalizado en castellano. Esto se ha realizado así por la falta de espacio físico. De hecho, por ello, el lema de Naturgas Energía que aparece inmediatamente debajo va exclusivamente en euskera "argia eta gasa". Esta era la única solución desde el punto de vista del diseño. Absolutamente todo el resto del calendario, como el nombre de los meses y el lema del Teléfono Azul, están en bilingüe. Hay que tener en cuenta además que el calendario es simplemente un obsequio de Naturgas Energía a sus clientes, por lo que no puede catalogarse de información comercial."

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: Ha recibido una notificación del Juzgado de Gernika y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En los juzgados de Gernika disponen de 27 modelos de cédulas, de las cuales 16 sólo pueden ser emitidas en bilingüe, ya que se han reemplazado de la base de datos. Otras 11 cédulas están en versión bilingüe, castellano y euskera. Sin poder saber concretamente qué modelo de cédula es, podemos afirmar que el funcionario encargado de emitir esa cédula ha emitido una de esas cédulas en la que la versión bilingüe y euskera es opción, y habrá elegido la versión en castellano. Por otro lado, en los juzgados de Gernika hay un traductor. Concretamente para realizar las traducciones e interpretaciones en las que el ciudadano/a desee llevar a práctica su derecho de ser atendido/a por la administración en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAV, tanto en la fase escrita del procedimiento como en la vista oral y toma de declaración. Por último, cabe señalar que en Gernika la Dirección de Relaciones con la Administración de Justicia del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco lleva ya tres años llevando a cabo programas de fomento del uso del euskera en los juzgados de Gernika, y en el primer trimestre de 2007 el 46% de todos los documentos emitidos se han emitido en bilingüe (14.506 documentos), y el 54% en castellano (16.952). En 2006 el porcentaje de documentos emitidos en bilingüe en Gernika fue el 23%, así que en el 1º trimestre de 2007 se ha incrementado un 100% el uso de documentos bilingües en comparación con el año 2006. Además, se llevan a cabo semanalmente módulos de formación oral, en los que se mejora la capacitación, fluidez, confianza y motivación de los/as funcionarios/as en el uso del euskera. Y en cuanto a l/as jueces/as y magistrados/as, la Dirección lleva a cabo cursos de capacitación del euskera en los propios juzgados, a todos/as los/as que así lo deseen.

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: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los bandos del ayuntamiento de Ortuella están casi siempre en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Ortuellako Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: En estas líneas quiero explicar en que consisten los medios que determinó el ayuntamiento nada más recibir el escrito, para que comunicéis al/la ciudadano/a lo acordado. Ya que, por orden de la alcaldía, partir del 25 de enero, todos los bandos, anuncios o comunicaciones oficiales de todos los departamentos deberán publicarse en bilingüe. Esperamos que esta medida garantice que no vuelva a repetirse lo ocurrido.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En todas las cartas que recibe del Ayuntamiento, su dirección aparece en castellano y querría que apareciera la denominación oficial en euskera aprobada en el pleno de diciembre de 2003. El/la ciudadano/a así lo solicitó en el ayuntamiento una y otra vez, y aunque le comunicaron que en el padrón estaba recogido en euskera, sigue recibiéndolo en castellano. Este tema le ha creado daños colaterales, por multas, ayudas económicas que tenía que recibir (y que no ha recibido)...En consecuencia, ha mantenido varias relaciones con distintos departamentos del ayuntamiento, orales y escritas; y aunque verbalmente le han comunicado que está solucionado, no ha recibido respuesta escrita, y tampoco se cumple lo que comunicaron.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Bilboko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Abierto

Respuesta: Sin respuesta.

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: La página www.galdakao.net está en castellano por defecto. La opción para verlo en euskera está al pie de la página y hay que buscarlo. Es por ello, por lo que presenté una queja en la misma página después de elegir la versión en euskera y el corrector ortográfico del cuadro para escribir la queja estaba en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Galdakaoko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: En cuanto a la página web del Ayuntamiento de Galdakao, no hemos encontrado ninguna base para la queja. Hemos hecho la prueba y con la versión en castellano delante, hemos elegido la versión en euskera, hemos cerrado la ventana, y al abrirla de nuevo se ha mantenido la versión en euskera (haga la prueba); cuando se diseña una página web se configura para que aparezca en una lengua, y después la persona usuaria elige la lengua que quiere utilizar. De esta manera, para las siguientes queda configurada la lengua elegida, y así cada vez que la persona usuaria abra la página web, aparecerá la lengua elegida. Por otro lado, en la opción de quejas y reclamaciones no hemos encontrado ningún corrector ortográfico. Puede que sea una opción que le da su navegador, pero no es un corrector del Ayuntamiento de Galdakao.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: La señal de tráfico del aparcamiento del centro sanitario de Galdakao está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Galdakaoko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: No existe vulneración

Respuesta: Se ha cambiado la antigua señal, que estaba sólo en castellano y ahora, hemos puesto una señal con una P. Por lo visto, con esta señal se cumple con la normativa internacional, y según eso sirve para todos/as.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido una carta del Ayuntamiento de Loiu y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Loiuko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Sin tramitar

Respuesta: Le pedimos más datos al/la ciudadano/a, porque la queja no era concreta, y no ha contestado, por lo que se ha quedado sin tramitar.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Acudió al Hospital Donostia y fue atendido/a en castellano en recepción y en urgencias. Después pudo hablar en euskera con el/la médico pero no con su ayudante. También estuvieron con otros/as médicos y tuvieron que hablar en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Por los datos remitidos por ELEBIDE parece que el/la paciente estuvo en urgencias de ginecología, y el jefe de esa unidad nos ha comunicado que el día de los hechos y en los siguientes, hubo varias bajas de empleados/as titulares, y como hasta el momento a los/as sustitutos/as no se les exige el perfil lingüístico, en ese momento habría menor número de empleados del servicio que supieran euskera. Los responsables del servicio quieren pedir disculpas al/la afectado/a, ya que aunque normalmente en todas las recepciones del hospital suelen poner empleados/as euskaldunes, a veces, sobre todo cuando hay que realizar sustituciones de última hora, no se puede controlar del todo la situación.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: A la hora de hacer la solicitud para la OPE 2006 convocada por Osakidetza, el pago sólo se puede hacer en castellano, aunque en principio de opción de hacerlo también en euskera. Por otro lado en el formulario de euskera, cuando pregunta por la fecha de expedición del título académico, pide que se inserte de este modo (UUUU/HH/EE), pero no lo acepta y al final hay que rellenarlo en el orden utilizado en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El hecho de que esté en castellano tiene su origen en problemas informáticos. En su día, era nuestra intención insertar formatos de las dos lenguas. Pero fue imposible, porque el servidor que lleva la aplicación no admite más de un formato. En cuanto al formato de la fecha de expedición, ha sido comunicado a los/as responsables informáticos, y están trabajando en distintas soluciones para que no vuelva a ocurrir.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha participado en los cursos de verano de la UPV. Hace poco ha recibido la factura referente a los gastos de matrícula, y está sólo en castellano. El año pasado le ocurrió lo mismo y presentó una queja en la UPV – EHU. Aún así este año lo ha recibido igual, en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Otras Administraciones públicas

Entidad: UPV-EHU

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Están totalmente de acuerdo con la queja, porque saben que tiene que utilizar las dos lenguas oficiales en todos los documentos y certificados. Además, han empezado a revisar todos los impresos y documentos para certificar si se cumple con la actitud hacia el multilingüismo. Por último nos comunican que ya han solucionado el error que han tenido con el/la ciudadano/a.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a tuvo un problema con el/la comerciante de un centro comercial porque quería pagar con el documento de identidad vasco. El/la comerciante llamo a la ertzaintza y cuando acudieron el/la ciudadano/a les habló en euskera. Uno/a de los/as hertzianas, de muy malas maneras y mediante insultos, le dijo que tenía obligación de hablar en castellano. El/la ciudadano/a, con conocimientos legales, le contestó que el/la comerciante no tenía ninguna obligación pero que ellos/as si. El/la ertzaina le dijo que si sabía euskera pero que no lo hablaría. Recogieron sus datos y le comunicaron que la próxima vez le llevarían a la comisaría.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Cuando el recurso de la ertzaintza llegó a la tienda, el/la ciudadano/a les comunico que quería ejercer su derecho a ser atendido en euskera. Según un/a testigo, el/la agente le dijo que le hablaría bien en euskera bien en castellano, y no se negó a hablar en euskera, incluso en algún momento le habló en euskera y la actitud del/la ciudadano/a fue incorrecta e irrespetuosa. Pero dejando a una lado su actitud, hay que manifestar, que tenía derecho a ser atendido/a en la lengua oficial de su elección, en este caso en euskera. Este departamento junto con la Viceconsejería de Política Lingüística está desarrollando el programa para euskaldunizar la ertzaintza; es objetivo de este programa prestar la atención en la lengua que elijan los/as ciudadanos/as. Es cierto que es un proceso lento, y que a día de hoy no se ha cumplido; aún así, estamos trabajando sin descanso para que eso se posible.

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: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En la comisaría de la ertzaintza de Tolosa no atienden en euskera, piden que se les hable en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Departamento de Interior junto con la Viceconsejería de Política Lingüística está desarrollando el programa para euskaldunizar la ertzaintza; y aunque el proceso es lento, trabajan sin descanso.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los carteles que llevan el sello del Ayuntamiento de Abadiño están sólo en castellano. El euskera tiene poca presencia en la revista del ayuntamiento. Lo certificados de pago que recibe del ayuntamiento están en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje y relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Abadiño Udal

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El nuevo grupo de gobierno es partidario de recoger todas las expresiones del Ayuntamiento en las dos lenguas oficiales. Mencionar, que la queja era referida al gobierno anterior a las elecciones de mayo y no hubo respuesta en su día.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En noviembre de 2004, una empresa comenzó a realizar trabajos de asistencia técnica en el campo de la normalización lingüística para el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, y a día de hoy siguen trabajando. En cada periodo de contratación, reciben abundante documentación sólo en castellano, así como la carátula de los pliegos de condiciones administrativas, el pliego de condiciones administrativas y el pliego de las bases técnicas. No es la primera vez que reciben la documentación en castellano, y viendo la naturaleza del proyecto y del contrato, creen que se vulneran sus derechos lingüísticos.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los/as estudiantes del Programa Lingüístico, recibieron el 9 de febrero desde la dirección del programa de doctorado dos mensajes electrónicos. Los mensajes eran sobre algunas alteraciones de los cursos: horarios, retrasos... y estaban sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Otras Administraciones públicas

Entidad: UPV-EHU

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: En ELEBIDE no recibimos respuesta, pero según nos comunicó el/la ciudadano/a, en los últimos meses estaban enviando la información en bilingüe.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha llamado al centro sanitario de Zamudio, con intención de cambiar la cita de su hija con el pediatra. La persona que ha cogido el teléfono, cuando ha oído hablar en euskera le ha dicho que "en erderas, por favor". Le ha preguntado si no había algún euskaldun, y le ha contestado que "sí, pero ahora nó". Además, ha sido bastante desagradable. Al final, ha tenido que hablar en castellano para poder cambiar la cita.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

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 respuesta a la beca solicitada para su hija, el Departamento de Educación del Gobierno Vasco le ha enviado un escrito y está sólo en castellano. El impreso de la beca está en bilingüe, la respuesta está en castellano. Hay que tener en cuenta que la receptora está matriculada en el modelo D.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Las notificaciones de beca están en bilingüe la parte general del escrito, y la parte central en la que aparecen los motivos particulares el idioma es indistintamente euskera o castellano a petición del solicitante. En el impreso de solicitud de beca hay una casilla en la que hay que indicar el idioma (euskera o castellano) en el que se quiere recibir la contestación. Si un/a solicitante ha solicitado que se le conteste en euskera y recibe la contestación en castellano solo puede deberse a un error de grabación. La persona que ha puesto la queja debe dirigirse a la Unidad de Becas de la Delegación de Educación correspondiente y solicitar la notificación en el idioma deseado.

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: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: En el periódico Berria los anuncios del Gobierno Vasco sólo aparecen en euskera, y en el resto de periódicos en bilingüe. Si la razón es que los lectores de Berria saben euskera, y los lectores del resto de periódicos saben castellano, por que aparecen los anuncios en euskera? Es por estética?

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera en su artículo 8 recoge, que toda disposición normativa o resolución oficial que emane de los poderes públicos de la Comunidad Autónoma Vasca, deberá estar redactada en forma bilingüe a efectos de publicidad oficial. Además, todas las notificaciones y comunicaciones administrativas, deberán ir redactadas en forma bilingüe, salvo que los interesados privados elijan expresamente la utilización de una de las lenguas oficiales. Esta es la norma general, y por ello, los anuncios se publican en bilingüe casi siempre. Pero según ordena la citada ley, el Gobierno Vasco tiene que adoptar medidas conducentes a aumentar la presencia del euskera en los medios de comunicación social (art. 22), para incrementar el uso del euskera en los medios de comunicación (art. 25), para fomentar el uso del euskera en todos los ámbitos de la vida social (art. 26), y para fomentar el uso del euskera en la publicidad (art. 27). Para cumplir con lo establecido en la ley, parece conveniente que aparezcan sólo en euskera los anuncios que se publican en la prensa que se publica sólo en euskera, y así se actúa en los periódicos y revistas que se publican sólo en euskera, con el fin de impulsar el uso del euskera en la publicidad.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Ha llamado preguntando por el horario laboral de ELEBIDE.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: El horario es el siguiente:
De lunes a jueves: de 8:00 a 19:00.
Los sábados: de 9:00 a 17:00.
Pueden contactar mediante:
Teléfono, llamando al 012.
Correo electrónico: elebide@ej-gv.es o mediante el buzón euskara.euskadi.net.
Correo postal: ELEBIDE, Servicio para la Garantía de Derechos Lingüísticos
 Viceconsejería de Política Lingüística – Gobierno Vasco
 Donostia, 1
 01010 Vitoria - Gasteiz

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Para el colectivo de ciegos es muy difícil llegar a la información y la cultura mediante los medios actuales. No podría ser posible leer un libro, una revista, una página web etc. si no tuvieran un sistema como el brailee. La limitación es mayor cuando hablamos de información en euskera, ya que no hay publicaciones.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Departamento de Cultura del Gobierno Vasco firmó un Convenio en el 2006 con ONCE, para publicar libros en brailee y enviaron una lista de 30 libros publicados. En adelante esa lista irá en aumento en colaboración con ONCE.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Plantea sugerencias entorno a ELEBIDE y LANHITZ. Le parece mal no haber tenido en cuenta el bai euskarari y el observatorio que puso en marcha hará unos años Kontseilua. Pide que encaminemos políticas lingüísticas atrevidas y en favor del euskera, sin dejar de lado la iniciativa popular.

Tipo incidencia: Sugerencia

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: Este servicio no va contra nada ni contra nadie. Es un servicio para detectar problemas y ponerlos en vías de solución. Más allá de la proclamación de los derechos lingüísticos y la denuncia de la vulneración de los mismos, el objetivo es proteger y garantizar los derechos lingüísticos y buscar soluciones. Esperamos y deseamos que nadie esté en contra de este servicio, partidario del euskera y de los derechos de los/as ciudadanos/as, ya que todos/as estamos en favor del euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Tenía cita con la matrona del centro sanitario de Tolosa y no sabe euskera. Cuando entró a la consulta la ciudadana le preguntó si sabía euskera. La matrona, de muy malas maneras le contestó si ella sabía castellano. La ciudadana le dijo que si, que no tenía otro remedio.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: De veras le digo que sentimos mucho que ocurran este tipo de circunstancias. Como ya sabe estamos realizando esfuerzos para que el euskera tenga en los servicios de nuestra comarca el lugar que se merece, y una vez puesto en marcha el Plan de Euskera, estamos trabajando en las medidas para que el euskera se normalice en nuestros centros. Pero, claro, la normalización del euskera es un proceso progresivo y que se realizará junto con toda la sociedad. Pero aunque hacemos nuestra su preocupación, el Plan de Euskara marca unas prioridades. En esta primera fase, los/as especialistas que no son de primera atención no tienen obligación de acreditar el perfil lingüístico. Más adelante, se establecerán las fechas de preceptividad.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Llamó al centro sanitario de Tolosa para pedir cita con el/la médico. El/la ciudadano/a quería pedir la cita en euskera, pero en vez de contestarle un "perdone no le entiendo" o algo parecido, la persona que estaba al otro lado del teléfono empezó a hablar en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: De veras le digo que sentimos mucho que ocurran este tipo de circunstancias. Como ya sabe estamos realizando esfuerzos para que el euskera tenga en los servicios de nuestra comarca el lugar que se merece, y una vez puesto en marcha el Plan de Euskera, estamos trabajando en las medidas para que el euskera se normalice en nuestros centros. Entre estas medidas están las instrucciones para el uso del euskera que recoge el Decreto 67/2003 en su artículo 11.2.c), y que se enviaron a la recepción de Tolosa.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la secretario/a de Deusto herri ikastetxea de Bilbao se ha jubilado, y el Departamento de Educación ha enviado uno/a que no sabe euskera. Cree que este hecho perjudica y perjudicará al uso del euskera (empezando por "Buenos días ikastola de Deusto" y siguiendo por la actividad de los/as alumnos/as y de los/as profesores/as).

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Estuvo en el KZgune de Ordizia, cogiendo día para el examen y realizando un par de demos. Habló en euskera con el/la responsable del KZgune, e incluso los modelos de examen o demos también los realizó en euskera. Pero luego, cuando recibió el certificado, todo estaba redactado en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

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: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una empresa, después de realizar la inscripción para participar en Ferroforma/Bricoforma del BEC, la invitación que ha recibido está sólo en castellano e inglés.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Otros

Entidad: BEC, Bilbao Exhibition Centre

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: El funcionamiento habitual del BEC consiste en: - Enviar la inscripción en varios idiomas, tratando de que coincidan con los de los destinos de los envíos. – No siempre se decide en que así sea, dependiendo del fichero de destino del material del que se trate. Así, la invitación ha sido remitida por todo el mundo y, fundamentalmente, a destinos que dominan el castellano. – Tratamos de hacer que euskera y castellano convivan, especialmente en nuestras instalaciones (Ansio) y aquellos certámenes y eventos dirigidos al público en general y nuestro ámbito más cercano en particular.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha llamado al Servicio Bizilagun, servicio público de propiedad horizontal y arrendamientos urbanos, concretamente a la delegación de Gipuzkoa. La atención telefónica la ha recibido en castellano, y ante eso, ha preguntado si a lo largo del día podría tener opción de ser atendido/a en euskera y le han contestado que no, que no sabe nadie. A continuación, al ponerle en contacto con un abogado ha comunicado que quería uno euskaldun y le han explicado que no hay ninguno que sepa euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Servicio Bizilagun se ha subordinado hace muy poco en este departamento, en realidad los/as empleados/as del mismo han venido de la Cámara de la Propiedad. Los puestos de trabajo que ocupan esos/as empleados/as no están del todo establecidos, y no tienen establecido ni el perfil lingüístico, ni la fecha de preceptividad. Es intención de este departamento en un futuro el de concretar totalmente los puestos de trabajo de ese servicio, para que cumplan todas las condiciones necesarias (criterios lingüísticos inclusive). Por ello, tomamos muy en cuenta las observaciones realizadas, y nos esforzaremos en seguir adelante en el campo del euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El Ayuntamiento de Ortuella a publicado el bando municipal con fecha de 20 de abril de 2007 sólo en castellano y no es la primera vez.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Ortuellako Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Ese/a ciudadano/a tiene toda la razón y por nuestra parte sólo podemos decir que nuestra única justificación es la siguiente: como teníamos que publicar cuanto antes el bando, no tuvimos ni tiempo ni modo alguno de hacerlo en bilingüe. Por ello, tenemos que pedir disculpas a este/a ciudadano/a. Aún así, queremos comunicar que, el Ayuntamiento mantiene en vigor las medidas adoptadas nada más recibir la primera queja. Son prueba de lo dicho los bandos y anuncios que a día de hoy (4 de julio) están publicados en el tablón de anuncios, ya que todos están en bilingüe.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El Ayuntamiento de Abanto Zierbena (la policía municipal) ha puesto unos carteles comunicando un corte de carretera y están sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Abanto - Zierbenako Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Ayuntamiento de Abanto Zierbena, teniendo en cuenta los recursos que tiene, está trabajando para que se cumplan las Ordenanzas del Euskera. Aún así, cabe mencionar que en la policía municipal todavía hay pocos recursos para realizar documentos en euskera, como son los avisos. En general, todos los documentos bilingües que se publican se realizan mediante una empresa externa de traducción, y casi siempre son trabajos que se gestionan con tiempo. Esta vez, el aviso le llegó muy tarde a la policía municipal y no hubo tiempo suficiente para traducirlo, y es por ello, por lo que se publicó en castellano.

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: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: He comprado una vivienda nueva y pronto llegará el momento de realizar las escrituras. Los promotores de las viviendas me han preguntado si quiero las escrituras en euskera y les he contestado que sí. El caso es que, me han dicho que puede que el/la notario me cobre por ello. Querría saber si eso es así, si me pueden cobrar por hacerlos en euskera (más de lo que me cobrarían si los hiciera en castellano).

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: El Reglamento Notarial aprobado por Decreto de 2 junio de 1944, recoge en los artículos 148 y 149 que, en principio las escrituras públicas deberán redactarse necesariamente en idioma español, pero cuando el documento se otorgue en territorio español en el que se hable otra lengua, podrán redactarse en esa lengua. Por lo que la ley no recoge la posibilidad de pagar más por este hecho. Además de eso, hemos analizado el Real Decreto que regula los Aranceles Notariales, y aquí tampoco hay ninguna referencia al respecto, es decir, el arancel corresponde a la escritura pública y no menciona que haya que pagar la traducción. Por otro lado, en la página web www.notariado.org, hay opción de ver consultas y preguntas de los/as ciudadanos/as. En un caso, un/a ciudadano/a preguntó si podía solicitar las escrituras en catalán, y si esto suponía algún obstáculo; le contestaron que podía solicitarlo y que en principio no tenía por qué sufrir ningún perjuicio.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Atención directa

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Acudió al centro cívico de Judimendi el día 9 o 10 de noviembre. Quiso hablar en euskera pero el/la funcionario/a le dijo que no entendía y que le hablara en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Público - Ayuntamientos

Entidad: Gasteizko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: En el centro cívico de Judimendi el personal que está cara al público lo componen 8 personas: 6 de control oficial (3 a la mañana y 3 a la tarde) y 2 empleados/as en la oficina de ayuda al ciudadano (las dos personas de mañana y tarde). De esas 8 personas 5 son euskaldunes, 3 del control oficial y las dos personas de la oficina. Una vez aprobado el Plan de Normalización del Uso del Euskera, el Ayuntamiento de Gasteiz divulgó los puntos más importantes del mismo entre sus empleados/as mediante la publicación de "Euskararen Eskuliburua". En él se dice claramente como tiene que actuar el/la empleado/a que no sepa euskera para responder al/la ciudadano/a que le habla en euskera: es decir, pidiéndole a su compañero/a que atienda al/la ciudadano/a. O porque no se tuvo en cuenta ese punto o porque puede que en ese momento el/la compañero/a estaba ocupado/a, el caso es que no hemos garantizado los derechos lingüísticos de la persona interesada. Para que no vuelva a suceder lo acontecido, recordaremos a los/as responsables del personal que está cara al público el criterio antes mencionado.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Atención directa

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha presentado queja contra el Gobierno Vasco. El euskera es oficial en la Comunidad Autónoma Vasca y cree que aprender euskera debería ser gratuito.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: No existe vulneración

Respuesta: HABE con el fin de cumplir sus objetivos y teniendo en cuenta el costo que supone aprender euskera, facilita dos tipos de ayuda: a) Para ayudar a financiar la actividad de los euskaltegis tiene reconocidas unas partidas en su presupuesto y, para fomentar la calidad de la actividad de los euskaltegis y para reducir los costes para el alumnado, esas partidas han sido incrementadas en los presupuestos del 2006, y HABE ha tenido cerca de 30 millones de euros durante el ejercicio. Por consiguiente, el coste de matrícula que pagan los/as alumnos/as es menor que el costo del servicio; b) HABE tiene ayudas directas para el alumnado. Aquel/la que apruebe uno de los niveles en las pruebas de acreditación que convoca anualmente recibe la ayuda directa de 600 euros (al superar el nivel 1) o 400 euros (al superar los niveles 2, 3 o 4). Además, muchos ayuntamientos tienen ayudas directas, repartidas en base a al resultado, la asistencia y la situación social. Por otro lado, HABE está realizando un estudio de costes a solicitud del Parlamento Vasco, para que el coste de matrícula no sea impedimento para nadie para aprender euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Estuvo en el Servicio LANBIDE que tiene el Gobierno Vasco en Usurbil. Al pedir cita por teléfono le hablaron en castellano, a pesar de que se dirigió en euskera. Cuando acudió al servicio le atendieron en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Las personas que prestan el servicio de orientación están capacitadas para hablar en euskera, aunque no tengan acreditado ningún perfil lingüístico. Si el/la ciudadano/a solicita el servicio en euskera se le ofrecerá en esa lengua. La persona responsable del centro de empleo tiene acreditado el EGA, el perfil lingüístico 3 y el euskera técnico; en efecto, cuando alguna persona usuaria lo ha solicitado ha ofrecido el servicio en euskera. La persona coordinadora del servicio tiene acreditado el título D de Euskaltzaindia (convalidado con los títulos de EGA y EIT). Por lo que a toda persona que quiera recibir la atención en euskera se le ofrecerá de esa manera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido ciertos impresos y documentos sólo en castellano desde la oficina de doctorado de la UPV-EHU, concretamente, el justificante de matrícula del 3er ciclo, el impreso a firmar para acreditar la prueba de capacitación investigadora y el documento para formalizar la situación universitaria.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Otras Administraciones públicas

Entidad: UPV-EHU

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Según han comunicado desde la sección de doctorado, esos documentos los tienen en las dos lenguas y envían copia de ello. Pero según nos comunicó el/la ciudadano/a no son esos los documentos que tuvo que firmar, sino otros. Y no cree que su caso sea aislado ya que el resto de estudiantes también firmaron lo mismo. Le informamos de esto a la universidad y nos contestaron que eso no podía ser ya que los impresos los da una aplicación informática. Por ello, nos dijeron que enviáramos los impresos que tenía el/la ciudadano/a, pero estaba en el extranjero y no pudo ser, por lo que el tema quedó en nada.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Es beneficiario de una ayuda del Gobierno Vasco para preparar el doctorado y por ello recibió un informe del Departamento de Educación, Universidades e Investigación, y este estaba sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Sin respuesta

Respuesta: Desde ELEBIDE remitimos la queja la dirección de universidades del Departamento de Ecuación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco, y según nos comunicaron este tema corresponde a la dirección de ciencia política, con lo que se lo habían remitido. Posteriormente nos pusimos en contacto con esa dirección pero no hemos obtenido respuesta alguna.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el Hospital Santiago de Osakidetza (en el servicio de dermatología), tuvo que firmar un documento de aprobación para realizar una operación y este estaba sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza – Servicio Vasco de Salud, establece las bases que regularan el plan de euskera de la entidad pública y la red hospitalares. Siguiendo lo establecido en el decreto, en el Hospital Santiago Apostol se ha aprobado el plan para la normalización del uso del euskera. El plan es progresivo al concretar los objetivos y plazos, teniendo en cuenta el porcentaje que existe de conocimiento del euskera dentro del ámbito de actividad del hospital. Estos son nuestro objetivos específicos: - Objetivos para atender a las personas usuarias: los servicios del ámbito de atención a los/as clientes serán bilingües.- Objetivos del campo asistencial: empezará a ofrecer servicios bilingües en urgencias, y esa oferta irá en progresivo aumento. Por todo esto, el servicio de dermatología y los protocolos que se utilizan en él no se consideran como unidades prioritarias de esta primera fase del hospital. De todas formas, este hospital ha adecuado el registro de pacientes y clientes, para poder recoger la lengua prioritaria de estos/as. Este registro se pondrá en marcha en el primer semestre de 2007 en la recepción principal y en la recepción de urgencias.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: A tres empleados/as de un ayuntamiento, les dieron permiso para acudir a cursos fuera del horario laboral para preparar el PL 4, pero no para la compensación de horas. Posteriormente, además de no aplicarles la compensación horaria, les negaron el permiso para acudir a los cursos, argumentando que la compensación horaria ocasionaría el reparto de trabajo entre el resto de empleados/as y que tendría influencia en el ritmo de trabajo.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: Una vez estudiada la normativa aprobada por el pleno del ayuntamiento en la reunión del 26 de mayo de 2006, sobre las condiciones para acudir a cursos de euskera los/as empleados/as y concejales del ayuntamiento y Udalhitz, exponemos lo siguiente: En base al artículo 10.b) de la normativa del ayuntamiento, los/as funcionarios/as de carrera y personal con contrato laboral fijo tienen derecho a obtener niveles de euskaldunización y alfabetización superiores al perfil correspondiente a sus puesto de trabajo. De esta manera, el artículo 14, recoge el procedimiento para conceder permisos de asistencia a cursos de euskera, y estudiados los documentos que nos remitieron, el procedimiento se ha llevado a cabo de manera adecuada. El artículo 15, al igual que el artículo 165 de Udalhitz, reconoce el derecho de los/as empleados a las compensaciones por la asistencia a cursos de euskera. Pero además, el artículo 2.1. de la normativa, dispone que, la asistencia a los cursos de euskera estará condicionada por las necesidades del servicio. Y a continuación, según el artículo 2.3., para poder disfrutar de los derechos que reconoce el reglamento es necesario que lo apruebe el ayuntamiento. Teniendo en cuenta lo expuesto, el comportamiento del ayuntamiento es legal. La misma normativa reconoce que la asistencia a los cursos de euskera lo condicionan las necesidades del servicio, y existe un informe sobre ello. Nos comentaban que en años anteriores han actuado de otra manera, pero el ayuntamiento puede alegar que en ese momento no había ningún impedimento para el trabajo, y no está obligado a dar permisos siempre y cuando lo argumente. Podían haber presentado recurso de revisión contra la resolución de 5 de enero de 2007 de la alcaldía, en la que les denegaban el permiso para acudir a cursos de euskera, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a su notificación y ante el órgano que resolvió. Pero como ha transcurrido el plazo para presentar dicho recurso, podrán interponer recurso contencioso-administrativo, ante el tribunal apropiado de lo contencioso administrativo de Bizkaia, en el plazo de dos meses a contar desde la notificación.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Es fácil encontrar los modelos o formularios de demandas habituales y demandas ejecutorias en castellano, pero existen en euskera? Y en caso de haber donde puedo encontrarlos?

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: En principio, en las oficinas judiciales de la Comunidad Autónoma Vasca existen impresos bilingües normalizados. Si en alguna oficina judicial dijeran que no tienen, póngase en contacto con nosotros/as y lo tramitaremos como queja ante el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco. Además, el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social en la página www.justizia.net, tiene colgados algunos modelos, y puede que ahí encuentre lo que necesite, y también puede encontrar teléfonos de consulta.

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 contestó 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 contestó 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: Ha llamado al ambulatorio de Gros en Donostia y la atención recibida ha sido en castellano. Ha comunicado que quería ser atendido/a en euskera y no le han entendido nada.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera, en su artículo 11.2.c), nos dice como tenemos que actuar cuando un/a ciudadano/a se dirige en euskera a un/a empleado/a de Osakidetza que desconozca esta lengua, es decir, el/la empleado/a solicitará, si es posible y no entorpece el normal desenvolvimiento de la atención sanitaria, la colaboración puntual de un/a empleado/a bilingüe. Nuestro/as empleado/as conocen el decreto que regula el euskera en Osakidetza y también el plan de euskera de la Comarca. Para que no ocurran estas situaciones, es conveniente hacer la reclamación en el Centro de Salud, porque de esta manera tenemos opción de rectificar al momento. A pesar de todo nos hemos puesto en contacto con el jefe del Centro de Salud de Gros para que no vuelvan ocurrir situaciones parecidas.

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: En la página web euskara.euskadi.net, en el apartado de derechos lingüísticos, concretamente en el de servicios sanitarios, clicando en las leyes de bases jurídicas de la CAPV, aparece "fichero no encontrado", sólo en castellano. Además, no aparece la ley 255/1997.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Cuando la dirección (URL) de los contenidos que están dentro de euskadi.net, aparece mal en el navegador, aparece una mensaje en 5 idiomas en 18 portales de la red. En otros 2 portales (Osanet y Educación) todavía aparece el mensaje sólo en castellano, pero hemos detectado este problema técnico y lo solucionaremos en breve.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En la Ikastola Aitor, no se le ha garantizado el derecho a comunicarse en euskera en los exámenes médicos. Por otro lado, el Departamento de Educación ha enviado a un/a empleado/a que no sabe euskera para sustituir a un/a empleado/a del comedor, y la Ikastola es de modelo D.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Un/a monitor/a de autobús está de baja y el Departamento de Educación ha enviado otro/a monitor/a que no sabe euskera. La Ikastola comunicó la situación al/la Responsable Territorial de Gipuzkoa y al/la Jefe/a de Personal, y no han recibido respuesta alguna.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Dio el nombre en la oficina de Lanbide en Getxo, e intentó hablar en euskera, pero el/la empleado/a no sabía euskera. Aún así, este/a le dio la opción de realizar las siguientes gestiones en euskera, y el/la ciudadano/a aceptó gustosamente, aunque la entrevista se tuviera que realizar otro día. Posteriormente, tuvo cita con otro/a empleado/a y aunque este/a leyó el currículum del/la ciudadano/a en euskera, la entrevista fue en castellano, aunque el/al ciudadano en un principio contestara en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: La persona responsable y la orientadora de la oficina de Lanbide son bilingües. La persona responsable nos ha confirmado que, aunque el 100% de las personas orientadoras no sean vascoparlantes, garantizan el derecho de los/as ciudadanos/as a recibir atención en euskera. Por lo que no entiende lo ocurrió aquel día, y puede que fuera un mal entendido. También me han comentado que, si fue culpa de ellos/as, lo sienten mucho y están dispuestos/as a darle las explicaciones necesarias al respecto. Por otro lado, en palabras de la persona orientadora, a veces si se dirigen en castellano al/la ciudadano/a, pero si escuchan la respuesta en euskera, continúan la conversación en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano ha entrado en la páginas web del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio con intención de rellenar la encuesta sobre la huella ecológica y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

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: Castellano

Motivo: Quiere que se traduzca un texto, que está en euskera, que se envió desde la Viceconsejería de Política Lingüística a un sindicato.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: El documento se envió desde la Dirección de Normalización de las Administraciones Públicas, a la Dirección de Recursos Humanos del Departamento de Interior. En base a la Ley 10/1982, los/as ciudadanos/as tienen derechos a usar tanto el euskera como el castellano en sus relaciones con las administraciones. Pero en este caso, es una relación entre dos direcciones de la misma administración, el documento se envió en euskera desde la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas a la Dirección de Recursos de Humanos del Departamento de Interior. El Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el periodo 2003 – 2007 (BOPV 08-09-2004) dispone en su artículo 6.2.1.2 que las comunicaciones administrativas dirigidas desde cualquier unidad administrativa de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi a unidades administrativas de esta Administración, progresivamente se generarán y enviarán en euskera, conforme se consolide la competencia lingüística de los empleados/as de puestos con perfil lingüístico preceptivo en la unidad administrativa emisora de la comunicación administrativa. Siguiendo al punto 6.2.2, en las unidades bilingües se generará la documentación en euskera, y se enviará en esa lengua a las otras unidades administrativas del Gobierno. Por consiguiente, si hubiera necesidad de traducción, lo deberían de traducir en el Departamento receptor.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el centro sanitario de Lakua en Gasteiz dan la atención en castellano y todavía no ha conseguido que nadie le conteste en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En la unidad Lakua – Arriaga hay 5 administrativos/as, 3 de ellos/as están liberados/as para acreditar el perfil lingüístico. Además, con la OPE conseguiremos el porcentaje que es objetivo (%80) y además se han realizado formaciones individualizadas para conseguir la capacitación lingüística de los/as empleados/as.

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: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Las denominaciones de las calles de Laguardia están sólo en castellano, evitando las denominaciones oficiales en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Laguardiako Udala

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: Los/as estudiantes de la UPV –EHU de filología matriculados/as en euskera, entre las asignaturas han elegido el francés como segunda lengua, y reciben las clases en castellano porque el/la profesor/ra no sabe euskera. Al principio, las clases eran en euskera, pero después de realizar el examen, les metieron en el grupo de castellano, sin darles opción a recibir las clases en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Otras Administraciones públicas

Entidad: UPV-EHU

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Habíamos prometido solicitar un/a profesor/ra bilingüe y hará unos pocos días que la Junta Académica aprobó la solicitud.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Presentó una reclamación al/la empleado/a del KZgune de Begoña en Bilbao, porque al realizar el examen de la IT txartela la red se cayó 20 veces y no le dio ninguna solución. El/la empleado/a no le dio copia de la reclamación argumentando que estaba fuera de su horario laboral, aunque quedaban de 5 a 10 minutos para cerrar el KZgune. Al final acabaron enfadándose y aunque el/la ciudadano/a siguió hablando en euskera, el/la empleado/a empezó a contestarle en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: La prueba de IT txartela que realizó la persona usuaria en el KZgune de Begoña, no se realizó correctamente porque se cayó el servidor; esa caída la originó la carga de trabajo, se han realizado varias mejoras para que el servicio funcione debidamente. Por otro lado, las hojas de reclamaciones existentes en todos los KZgunes son de formato estandar, y no recogen ninguna copia. En cuanto al objeto de la queja, el/la tutor/a del KZgune trabaja en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca y cuando se dirige a las personas usuarias lo hace en la lengua que ellas utilizan. Ante las repetidas reclamaciones que hizo la persona usuaria a la persona responsable y la tensión que se originó por ello, es lo que hizo que el/la tutor/a cambiara del euskera al castellano.

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: Desde la UPV-EHU ha recibido un mensaje de correo electrónico, y aunque todo está en bilingüe le da prioridad al castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Otras Administraciones públicas

Entidad: UPV-EHU

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: El mensaje y el impreso de solicitud para la beca están en bilingüe, y cumplen la ley. Es cierto que destaca el texto en castellano, pero no existe ninguna disposición como lengua escrita oficial, que diga que hay que dar más importancia al euskera. Aunque eso denote una posición, dando prioridad a uno, no se puede hacer nada, ya que no existe infracción legal. Por otro lado, si los nombres de los cursos aparecen en castellano, parece lógico si se van a dar en castellano. En este caso, nos encontramos en la situación de rechazar la queja porque no hay fundamento jurídico.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a acudió el 11 de mayo, a la Delegación Territorial de Bizkaia del Gobierno Vasco, a llevar documentación de su trabajo, y aunque consiguió hablar en euskera en El Departamento de Educación, en las ventanillas que tiene el Departamento de Educación en la planta baja, le pidieron que hablara en castellano, porque no sabían euskera, vulnerando de esta manera el derecho del/la ciudadano/a a hablar en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: En la sección de información de la Delegación de Bizkaia del Departamento de Educación trabajan 6 empleados/as y 5 de ellos/as tienen acreditado el PL2, y uno/a no porque está exento/a por edad. Por tanto, 5 de esos/as 6 atienden a los/as ciudadanos/as en lengua que eligen, o por lo menos lo intentan. En el caso del/la empleado/a que no es capaz de atender en euskera, cuando un/a ciudadano/a solicita ser atendido/a en euskera, les da la oportunidad de acudir a la ventanilla de al lado, ya que estos/as pueden atender en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Desde la Viceconsejería de Política Lingüística ha llegado una carta al Ayuntamiento de Llodio, presentando el proyecto Lan Hitz. En el sobre aparece "Llodio-ko Udala", y al referirse a la localidad también pone "Llodio". Se queja de que la denominación en euskera de la localidad es Laudio y no Llodio y además, debería de ser "Laudio-ko Udala" y no "Llodio-ko Udala".

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Aunque en el nº 58 del BOPV (2007-03-22), la denominación oficial de la localidad es Laudio/Llodio, la primera en euskera y la segunda en castellano, y la Viceconsejería de Política Lingüística tiene conocimiento de ello, la base de datos de la Dirección de Normalización del Euskera en las Administraciones Públicas estaba sin actualizar, y es lo que ha ocasionado el error. Según eso, le queremos comunicar que no sólo no hemos corregido el error, sino que además hemos revisado todas las bases de datos de esta Viceconsejería con el fin de que no vuelva a ocurrir lo mismo.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a ha llamado al servicio de atención de una delegación (no lo concreta) del Gobierno Vasco y le han hablado en castellano porque no entienden el euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Sin tramitar

Respuesta: La queja no es concreta y nos pusimos en contacto con el/la ciudadano/a para que nos facilitara más datos e información, pero no recibimos respuesta. En consecuencia, la queja no se ha tramitado.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Ha recibido una citación del juzgado de paz y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera en su artículo 8 recoge, que toda disposición normativa o resolución oficial que emane de los poderes públicos de la Comunidad Autónoma Vasca, deberá estar redactada en forma bilingüe a efectos de publicidad oficial. Además, todas las notificaciones y comunicaciones administrativas, deberán ir redactadas en forma bilingüe, salvo que los interesados/as privados/as elijan expresamente la utilización de una de las lenguas oficiales. Además, en base al artículo 9 de la misma ley, todo ciudadano podrá utilizar la lengua oficial de su elección, sin que se le pueda exigir traducción alguna. Por consiguiente, el juzgado de paz debería enviar la citación en bilingüe, y como en este caso no ha actuado de esa manera, le puede solicitar en que lengua quiere recibirla.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el juzgado de Gernika hay 3 jueces y 3 fiscales y nadie sabe euskera, y para su defensa le pusieron un/a traductor/a. Por defender sus derechos lingüísticos le han detenido 2 veces y en este momento está en libertad condicional. Cada 15 días tiene que acudir al juzgado a firmar y excepto en el juzgado de Lekeitio, en los demás (Bilbo, Tolosa, Gasteiz) tiene que hacer el tramite en castellano. Además recibe mal trato por usar el euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Hoy en día el Tribunal Constitucional facilita traductores/as para toda aquella persona que quiera hablar en euskera y a día de hoy es difícil garantizar los derechos lingüísticos de los/las euskaldunes, y no parece que a medio plazo vaya a haber una administración de justicia bilingüe.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Desde el instituto de deporte (IMD), organismo autónomo del Ayuntamiento de Barakaldo, ha recibido una comunicación y está sólo en castellano. Hace unos años les solicitó que tradujeran al euskera los documentos, pero parece que siguen igual.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Barakaldoko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Os comunicamos, que en general los documentos de IMD están en bilingüe, o que un número de ellos los hemos publicado en euskera y otros en castellano. A veces, por falta de tiempo y de medios, reconocemos que no cumplimos estrictamente con la ley que está en vigor, pero intentamos actuar como debiéramos, y estamos dispuestos a aceptar todo aquello que se nos sugiera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Trabajo en un Departamento del Gobierno Vasco. Querría saber si estoy obligado/a a realizar los documentos internos en euskera y castellano. Si tengo capacidad para trabajar en euskera, puedo trabajar sólo en euskera aunque mis documentos los tenga que utilizar un empleado/a de otra sección que no sepa euskera? Un/a empleado/a de otra unidad me ha comunicado que tendré que hacerlo en euskera y castellano si quiero utilizar el euskera, y que eso está acordado (yo no sé dónde). Claro, ese empleado/a es erdaldun!

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: El Acuerdo del Consejo de Gobierno por el que se aprueba el Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el periodo 2003-2007, en su artículo 6, regula las medidas de normalización lingüística, y concretamente, en el artículo 6.2.1.2, las relaciones inter-administrativas y relaciones internas:

1.- De conformidad con lo establecido en el artículo 8.2 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, las comunicaciones administrativas que se envíen desde la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi a cualquier otra Administración se redactarán en forma bilingüe.

2.- Se redactarán en euskera las comunicaciones administrativas dirigidas a Administraciones Públicas que así lo soliciten, así como a aquéllas respecto de las cuales hayan constancia del uso exclusivo del euskera en sus comunicaciones administrativas.

3.- Las comunicaciones administrativas dirigidas desde cualquier unidad administrativa de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi a unidades administrativas de esta Administración, progresivamente se generarán y enviarán en euskera, conforme se consolide la competencia lingüística de los empleado/as de puestos con perfil lingüístico preceptivo en la unidad administrativa emisora de la comunicación administrativa.

Por consiguiente, en base a este 3er punto, puede enviar las comunicaciones administrativas en euskera sin ningún problema.

A continuación, en el artículo 6.2.1.3 se regula la lengua de trabajo, y las pautas establecidas se refieren, fundamentalmente, a documentos tales como memorias, estudios, informes, borradores y otras actuaciones materiales de los/as empleados/as que no estén regidas por disposiciones legales en cuanto a la lengua oficial a utilizar. De esta manera, sin perjuicio a las pautas establecidas para las comunicaciones administrativas, la documentación generada en una unidad administrativa se redactará en una sola lengua, euskera o castellano.

Por otro lado, si la unidad administrativa en la que trabaja es bilingüe, sin perjuicio a las pautas establecidas para las comunicaciones administrativas, la documentación generada en una unidad administrativa bilingüe se redactará sólo en euskera (artículo 6.2.1.3).

Y en base a la definición establecida en el artículo 15 del Decreto 86/1997, son unidades administrativas bilingües, aquellas que desempeñan las funciones propias de las mismas indistintamente en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Se estima que deben concurrir una serie de condiciones, previamente a la declaración de unidad bilingüe, que son las siguientes:

- 1) El/la responsable o jefe/a de la unidad y todos o casi todos los puestos que de la misma han de tener perfil lingüístico con fecha de preceptividad.
- 2) El/la responsable o jefe/a de la unidad así como todos/as os casi todos/as los/as empleados/as de la misma han de tener acreditado el perfil lingüístico de sus respectivos puestos de trabajo.

Otros aspectos que así mismo se han de tener en cuenta son los siguientes:

- 1.- El carácter y efecto multiplicador de la unidad.
- 2.- El equilibrio existente entre la competencia lingüística y la estructura de la unidad (categoría de los puestos de trabajo).
- 3.- El número de funcionarios de carrera y de laborales fijos de la unidad administrativa.

Las consecuencias de todo esto son:

1.- En las unidades administrativas bilingües el euskera, además de lengua de servicio, ha de ser lengua de trabajo, es decir, progresivamente se tenderá a que el euskera sea la lengua original de la documentación que en ellas se genere, y se priorizará la utilización del euskera en la atención al público y en el desempeño de las funciones propias de la unidad administrativa.

2.- Las necesidades de traducción del euskera al castellano generadas en las unidades bilingües tendrán el mismo tratamiento que las de traducción del castellano al euskera en otro tipo de unidades administrativas.

Para finalizar, según el artículo 6.3.b), la documentación producida y enviada en euskera desde una unidad administrativa, habrá que traducirse en la unidad administrativa receptora.

Por consiguiente, no hay ningún problema legal para redactar las comunicaciones administrativas en euskera, se trabaje o no en una unidad administrativa bilingüe, y si hace falta, la traducción la realizará la unidad receptora.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En la escuela de Zestoa hay un/a nuevo/a cocinero/a sustituyendo al/la que está de baja, y no sabe euskera, perjudicando el ambiente euskaldun que se quiere fomentar en el centro. Ha consultado en el Departamento de Educación y según le han comunicado, ese/a empleado/a no tiene obligación de acreditar ningún perfil lingüístico.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: En trámite

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Llamó a la centralita de la Delegación de Educación en Alava. La persona que atendió el teléfono le habló en castellano, y aunque el/la ciudadano/a le contestó en euskera, siguió hablando en castellano. Entonces el/la ciudadano/a le preguntó si había alguien que supiera euskera y le dijo que si pero que estaba de vacaciones. A continuación llamó a la Delegación de Educación en Bilbao, y allí le ocurrió lo mismo. La persona que atendió el teléfono le dijo que era de personal, y tuvo que hablar en castellano, puesto que este/a tampoco sabía euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la empleado/a de la centralita de la UPV – EHU no sabe euskera. En la Comunidad Autónoma de Euskadi el euskera es lengua oficial a la par que el castellano, y cree que lo que para los euskaldunes saber euskera es una obligación, para los/as empleados/as de la administración es una opción. Sabe que la administración no se puede euskaldunizar de un momento a otro, pero cree que aquellas personas que tienen contacto directo con la ciudadanía deberían saber euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Otras Administraciones públicas

Entidad: UPV-EHU

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: El servicio de comunicación telefónica de la UPV-EHU está organizado de esta manera: un auxiliar de administración, 22 telefonistas y un responsable del servicio. El reparto de los/as 22 telefonistas entre los campus es el siguiente: 4 en el campus de Araba, 6 en el de Gipuzkoa y 12 en el de Bizkaia. Todos estos puestos de trabajo tienen asignado el PL2. Pero en base al 4º título del Decreto 86/1997, esos puestos de trabajo todavía no tienen fecha de preceptividad y queda establecerlo, y para ello según dispone el artículo 20.1 " se estudiará la relación que se tiene con la ciudadanía al cumplir con la actividad que corresponde al puesto de trabajo, y por ello, habrá que estudiar a quien está dirigido el servicio y como son las relaciones. De esta manera parece legítimo que a aquella persona que trabaja de telefonista tenga asignado un perfil lingüístico. Pero cuando un puesto de trabajo tenga más de una dotación, habrá que tener en cuenta las 5 condiciones que establece el artículo 21 para establecer la fecha de preceptividad; esto quiere decir, que aunque todos los puestos de trabajo tengan perfil lingüístico no ocurre lo mismo con la fecha de preceptividad. En el caso de los/as telefonistas de esos/as 22,12 tiene acreditado el perfil lingüístico, y otros/as 3 también lo tienen acreditado aunque no se haya superado la fecha de preceptividad, por lo que son 18 los/as empleados bilingües. Lo que significa que sólo 4 no tienen el perfil lingüístico, y como no tienen fecha de preceptividad no están obligados a acreditarlo.

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: 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: 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: 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.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: El Ayuntamiento tiene dos formas para el pago del impuesto de vehículos de tracción mecánica: mediante domiciliación y recibo. Un/a ciudadano/a se ha quejado porque una frase que incluye el ayuntamiento en la domiciliación está sólo en euskera. Que puede hacer el ayuntamiento en este caso? Está en euskera porque sólo entran un número concreto de caracteres.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera en sus artículos 5.2.a) y 6.1 recoge que todo/a ciudadano/a tiene derecho a usar tanto el euskera como el castellano en sus relaciones con la Administración Pública, y a ser atendido en lengua oficial que elija. Es por ello, por lo que puede solicitar al ayuntamiento que en las relaciones con usted sean en la lengua que usted elija. Si tuviera algún problema póngase en contacto con ELEBIDE para tramitarlo como queja. Además el artículo 8 de la misma ley recoge que, toda disposición normativa o resolución oficial que emane de los poderes públicos de la Comunidad Autónoma Vasca, deberá estar redactada en forma bilingüe a efectos de publicidad oficial. Además, todas las notificaciones y comunicaciones administrativas, deberán ir redactadas en forma bilingüe, salvo que los interesados privados elijan expresamente la utilización de una de las lenguas oficiales. En este caso el/la ciudadano/a ha elegido la lengua de relación con el ayuntamiento, y hay que garantizar ese derecho por ley.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a llamó al Departamento de Cultura, para preguntar como se podía poner en contacto con ELEBIDE. La persona que le atendió por teléfono no sabía euskera y tuvo que hablar en castellano, pero además de eso, el/la empleado/a no sabía ni que existía ELEBIDE, y se quedó totalmente asombrado/a.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Las exposiciones, conferencias, información etc. que organiza el Ayuntamiento de Gasteiz son sólo en castellano. Acudí a la exposición "The World Press Photo" y no había ninguna explicación en euskera, y de 4 empleados/as sólo un/a sabía euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Gasteizko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: En las exposiciones del centro cultural Montehermoso, los textos en euskera están al mismo nivel que el castellano. Pero la exposición citada era de ámbito internacional y está prohibido hacer modificaciones. Los paneles de fotos están en inglés y castellano, y por ello, el centro cultural publicó una guía en euskera recogiendo todos los textos de la exposición. En cuanto al nivel de euskera de los/as empleados/as la mayoría tiene acreditada la capacitación para hablar en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: 3 empleados/as que están cara al público en el Departamento de Cultura de la Delegación de Gipuzkoa del Gobierno Vasco no saben euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En esa unidad administrativa hay 4 puestos de trabajo y los cuatro tienen perfil lingüístico preceptivo. Pero 3 de los/as empleados/as están exentos/as de acreditarlo. Por lo que sólo hay una persona que sabe euskera. En esta situación se contraponen los derechos de los/as ciudadanos/as y los derechos de los/as empleados/as y hay que entenderlo dentro del proceso de normalización de la administración general, y por ello, como una situación provisional.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el aparcamiento del ambulatorio de Galdakao, a ambos lados de la carretera hay dos señales de "PARKING PUBLICO" y están sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Galdakaoko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: El Ayuntamiento ha comunicado que una vez recibida la queja han solicitado la señal en euskera y la colocarán en breve.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Se ha puesto en contacto con el Departamento de Trabajo del Gobierno Vasco y de la delegación de Gipuzkoa para solicitar una reducción de jornada. En los dos casos ha recibido atención en castellano, y después de preguntar si sabían euskera le han contestado que no les hace falta.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: La dirección indica que no tienen noticias de lo ocurrido, y por ello, no tienen suficientes datos para dar una adecuada respuesta. Pero en estos casos, si la persona que atiende no sabe euskera, le pone en contacto con alguien que sepa euskera. Hasta ahora no han tenido ningún problema actuando de esta manera.

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.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El programa "OSABIDE" que utilizan todos/as los/as médicos está sólo en castellano y cree que debería haber opción de tenerlo en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Los procesos para implementar y difundir Osabide y otras aplicaciones de gestión que dirigen la actividad, se están llevando a cabo progresivamente, y en ese proceso esas aplicaciones se adecuan, completan y se rehacen más de una vez, ya que hay que responder a aquellas dificultades de organización y demandas técnicas previstas y no previstas. Todo esto no ha sido inconveniente para empezar a dar los primeros pasos para garantizar el uso del euskera mediante Osabide. De esta manera, se ha adecuado el registro de pacientes de Osabide para recoger la opción lingüística de los/as ciudadanos/as, y en las entidades de atención primaria están desarrollando protocolos para garantizar esa opción lingüística. Igualmente, estamos dando los pasos necesarios para que las hojas de recomendaciones para los/as pacientes estén en bilingüe. Por otro lado, estamos llevando acabo estudios técnicos para que los profesionales puedan usar Osabide en las dos lenguas oficiales

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Querría saber donde están obligados a atenderme en euskera cuando yo así lo solicite y si tengo derecho a poder denunciar allí mismo.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: En cuanto a entidades públicas, la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera, en sus artículos 5.2.a) y 6.1 reconoce que, todos/as lo/as ciudadanos/as tienen derecho a usar tanto el euskera como el castellano en sus relaciones con las administraciones, así como a ser atendido en la lengua oficial que elijan. A tal efecto se adoptarán las medidas oportunas para garantizar de forma progresiva el ejercicio de este derecho. Además, en base al artículo 9 de la misma ley, en sus relaciones con la administración de justicia, todo/a ciudadano/a podrá utilizar la lengua oficial de sus elección, sin que se le pueda exigir traducción alguna. En lo que al ámbito privado se refiere, es la Ley 7/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de las personas consumidoras y usuarias la que está en vigor, y según el artículo 37. b), las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones con empresas o 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. Por consiguiente, si en el ámbito público quisiera ser atendido en euskera, tendrán que contestar así. Aún así, en el ámbito público hay empleado/as que no saben euskera, y en estos casos tienen que avisar a un/a compañero/a euskaldun para que atienda al/la ciudadano/a. Y aunque en el ámbito privado, no tienen obligación de responder en euskera, tienen que dar un servicio adecuado y correcto.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Su hijo hará la comunión el año que viene, y el cura les ha comunicado que ha repartido a los/as niños/as en 4 grupos (3 grupos en castellano y 1 en euskera) y se celebrarán 2 misas y parece ser que se realizarán en bilingüe, pero nuestro entorno es totalmente euskaldun y aunque su hijo conoce algunas palabras y frases en castellano, no es capaz de entender una misa en castellano.

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: Considerando que la iglesia es una entidad privada, no tiene obligación de garantizar el bilingüismo. La actitud positiva que ha podido tener ante el euskera durante años, ha sido un compromiso propio. En el ámbito privado, la ley que garantiza los derechos lingüísticos es la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, del estatuto de las personas consumidoras y usuarias, y ésta no afecta a la iglesia católica. Sólo podemos recomendarle que hable con el cura exponiéndole los argumentos que nos ha citado.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El Ayuntamiento de Barakaldo colocó en todos los portales de la localidad unos avisos con información relativa a las elecciones, y estaban redactados sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Barakaldoko Udala

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: Un/a profesor/a de la UPV/EHU, recibió el documento 10-T enviado por el gerente de la UPV/EHU, que hay que presentar para realizar la declaración de la renta. Este documento, el impreso o formulario y los datos del mismo, están redactados sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Otras Administraciones públicas

Entidad: UPV-EHU

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Desde la declaración de la renta de 2006, está disponible para todos/as lo/as profesores/as de la UPV/EHU el documento 10T en euskera; concretamente en la versión en euskera de la aplicación "Langileen Ataria". De la misma manera, junto con fomentar el uso de la aplicación "Langileen Ataria", si en adelante el/la empleado/a quiere recibir la documentación por correo postal en casa, deberá solicitarlo expresamente y así mismo deberá elegir la lengua en la que lo quiera recibir. La aplicación "Langileen Ataria" es nueva y muchos/as empleado/as todavía no se han acostumbrado a utilizarla. Por ello, como excepción, se decidió enviar por última vez el documento 10T por correo postal, aunque tuviera que ser en castellano. Aún así, gracias a esa aplicación, el documento 10T ha estado disponible en todo momento y lo estará en el futuro para todos/as l/as empleado/as de la UPV/EHU.

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: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a ha presentado una queja contra la oficina municipal para la renovación de Bilbao la Vieja, porque se acaba de publicar el 10 n° de InfoBLV, y el 95% del contenido está en castellano, si que se de ninguna proporción en el uso del euskera y el castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Bilboko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Los criterios lingüísticos que se utilizarán en adelante son los siguientes:1)Un porcentaje mayor en euskera. La verdad es que, el porcentaje de euskaldunes entre los/as habitante de la zona de Bilbao la Vieja es muy bajo, pero como es una publicación del Ayuntamiento, es objetivo que para el año 2011 el uso de las lenguas oficiales sea semejante. 2)La información que se publique en euskera no será la misma que en castellano. La inercia existente hacia el castellano en nuestra localidad invalidaría en gran medida la simetría bilingüe de los boletines oficiales. En este caso unas noticias en euskera y otras en castellano.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El Ayuntamiento de Galdakao a publicado un folleto con motivo del cross de noche vieja provisto de anuncios en una sólo lengua. El saludo del alcalde está en bilingüe, pero la versión en euskera tiene muchos errores. Es de agradecer el esfuerzo realizado en bilingüe, pero también ve necesario recoger textos claros y sin errores.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Galdakaoko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El folleto con motivo del cross de navidad no lo ha publicado el Ayuntamiento de Galdakao, sino el Galdakao Atletismo Taldea, aunque lo ha subvencionado el Ayuntamiento de Galdakao junto con la Diputación Foral de Bizkaia. El librito tiene 32 páginas; 26,5 de esas páginas son de publicidad, y en este caso es cada patrocinador el que elige como hacerlo, y 5,5 páginas de información. De esas 5,5 páginas 3 están en bilingüe y 2,5 en euskera. El ayuntamiento se va a poner en contacto con los organizadores, para ofrecer ayuda en la corrección de las páginas bilingües y para las traducciones de las que se publican sólo en castellano, para que en el 2007 estén en bilingüe.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Se queja del tratamiento que se le ha dado al euskera en una oferta de trabajo publicada por la empresa pública Itsasmendikoi.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Itsasmendikoi S.A

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: El euskera solo se valora como mérito en la administración pública, y no en todos los casos, concretamente en los casos en los que el puesto de trabajo no tiene asignado el perfil lingüístico. La Ley 6/1989, de 6 de julio, de Función Pública Vasca regula la facultad de valorar el euskera como mérito con miras a los/as empleado/as de la administración. Esta ley recoge esa opción en el artículo 98.4: "Cuando no fuera exigible el cumplimiento de perfil lingüístico alguno en las pruebas selectivas, el conocimiento del euskera será considerado como mérito. Su valoración se establecerá en función del perfil lingüístico predominante entre los asignados a los puestos de trabajo que sean susceptibles de desempeño por el Cuerpo o Escala al que la plaza pertenezca, y representará un porcentaje que no podrá ser inferior en ningún caso al cinco por ciento ni superior al veinte por ciento de la puntuación máxima alcanzable en el resto del proceso selectivo". En el caso de las empresas públicas, estas no están obligadas por ley a contratar personal que tenga acreditado el euskera. Los puestos de trabajo no tienen perfil lingüístico asignado, y no existe ningún fundamento para valorar el euskera como mérito. La normativa que les puede ser aplicable a las empresas públicas en temas lingüísticos, es la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de la personas Consumidoras y Usuarías, pero aunque establece algunas obligaciones para las empresas en relación a los derechos lingüísticos, no hace referencia alguna sobre la posibilidad de valorar el nivel de euskera de l/as empleado/as. Además de todo esto, la Resolución 15/2004, de 2 de agosto, de la Viceconsejería del Gobierno, publica el Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el periodo 2003-2007, y el punto 9 recoge las previsiones para las sociedades públicas y los entes públicos de derecho privado. En estas previsiones se concretan unos objetivos relativos al uso de las dos lenguas oficiales, pero no se regula la capacidad lingüística de los/as empleado/as. Por consiguiente, no podemos medir o valorar desde un punto de vista jurídico, el valor que le han dado al nivel de euskera en la oferta de trabajo que nos han enviado, ya que ELEBIDE sólo puede tramitar quejas en los supuestos recogidos por ley.

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: Ha tenido que llamar dos veces al Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, y le han contestado dos personas diferentes, pero las dos en castellano. Aunque se ha dirigido en euskera le han contestado en castellano, y una incluso le ha pedido por favor que le hablara en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: El departamento se está esforzando en fomentar el euskera. Hay un número considerable de empleados/as que se puede arreglar e incluso puede hablar muy bien en euskera; pero no todos/as; y aunque hemos puesto medios para que los/as empleados/as que tienen relación directa con los/as ciudadanos/as sean euskaldunes, desafortunadamente no podemos garantizar el derecho de los/as ciudadanos/as. Hace ya unos años repartimos una circular en el departamento que recogía lo siguiente: "Si alguna vez una persona se pone en contacto con este departamento y si el/la empleado/a no le puede dar servicio en euskera, actuaremos de esta manera: a) pidiendo ayuda en el servicio de euskera del departamento o a algún/a compañero/a cercano, si no tiene problema para ello b) Si no es posible, darle la opción a la persona interesada de coger hora con el servicio de traducción.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera y castellano

Motivo: En el metro de Bilbao las denominaciones de las estaciones están en euskera, castellano y en bilingüe, todos mezclados, en los carteles y en los mensajes de voz (antes). Ejemplo de ello son Areta, Casco Viejo, Gurutzeta/Cruces.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Metro Bilbao S.A

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Dimos parte de la queja a Metro Bilbao S.A y al Consorcio de Transportes de Bizkaia. Metro Bilbao S.A comunicó que en toda su actividad cumple con la normativa que regula el uso del euskera. En cambio el Consorcio de Transporte de Bizkaia, nos informó de que en su día el consorcio decidió que los nombres de las estaciones lo concretaran los ayuntamientos afectados. Por esa causa, nos pusimos en contacto con los ayuntamientos de Getxo y Bilbao, para que nos informaran acerca del criterio que utilizaron para concretar los nombres. Según el ayuntamiento de Getxo, no decidió directamente el nombre de la estación, el consorcio presentó una lista posible y les pidió opinión. En cambio el ayuntamiento de Bilbao no ha encontrado ningún razonamiento por escrito del por qué del nombre aunque si existen distintos criterios en cuanto al nombre en euskera. Ante esta situación, nos volvimos a poner en contacto con el Consorcio de Transporte de Bizkaia para que nos aclarara lo ocurrido. Todavía non tenemos respuesta.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los informes que remite la Comisión de Ordenación del Territorio del País Vasco a los Ayuntamientos, suelen estar redactados sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Es cierto que en algunas unidades del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio la situación del euskera no es la deseada y el problema no tiene fácil solución. De todas formas, los ahora estamos intentando enviar los certificados en bilingüe a los municipios euskaldunes, traduciendo para ello los documentos al 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: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En las tarjetas que da Osakidetza en la Comarca de Araba relativas a la vacuna contra la difteria y el tétano aparece la siguiente traducción: Lleve siempre esta tarjeta. Si sufre usted un accidente, preséntela al médico que le atienda. Eraman ezazu beti txartel hau. Iztripurik baduzu, aurkez diezaiozu zure mendikuari (sic). Vacuna Difteria-Tetanos (Adultos). Difteria eta Tetanoaren kontrako txertoa (Helduarena). Fecha prevista al mes al año cada 10 años. Aurreikus. data hilea betetzean urtea betetzean 1 urtean behin.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Recibimos la queja el 8 de enero y después de estudiarla, el día 11 se ha realizado la traducción correctamente y el mismo día se ha enviado a la imprenta para que se realicen las nuevas tarjetas que sustituirán las anteriores.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: La ertzaintza lo/a paró en un control de alcoholemia en dirección a Ondarroa, exactamente en la gasolinera de Markina. Un/a ertzaina se le dirigió en castellano, y le explicó que quería ser atendido/a en euskera. En un principio no hubo ningún problema, ya que entre sus compañeros/as había quien sabía euskera y la relación fue correcta; pero el/la primero/a que se le dirigió lo/a amenazó diciendo “te voy a empapelar” y después lo/a multó porque no llevaba puesta la tarjeta de la ITV. El/la ciudadano/a olvidó lo ocurrido después de pagar lo que debía. Ahora, ha recibido una citación del juzgado de Gernika para que se persone por un caso de desobediencia a la autoridad. Ante su asombro se ha puesto en contacto con ELEBIDE, ya que no tenía noticia de ello y porque no creía que el hecho de solicitar hablar en euskera pudiera tener estas consecuencias.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Una vez realizadas las pertinentes diligencias de investigación para aclarar lo ocurrido, en opinión del órgano responsable de supervisar y tramitar los expedientes disciplinarios, no se vulneró el derecho de la persona interesada a ser atendida en euskera, ya que, en un principio se dirigió en castellano al agente y después, no obedeció a lo que le dijo y en consecuencia se le comunicó que se le imputaría una falta de respeto y desobediencia. Como bien se reconoce en el escrito de la queja, cuando la persona interesada aceptó presentar la documentación del vehículo y hacer la prueba de alcoholemia, los/as agentes la atendieron en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Es posible que ocurra esto? En un ayuntamiento de Gipuzkoa, en una convocatoria de marzo de 2005, para cubrir el puesto de Responsable de Biblioteca mediante promoción interna, pedían el PL4 y titulación media universitaria (el puesto de trabajo es del grupo B). En cambio, en la convocatoria de mayo de 2007, para el puesto de Archivero, que está como laboral fijo y convertirlo a funcionario, pedían el PL3 y título de licenciado (el puesto de trabajo es del grupo A). Si esto es posible, en que ley se fundamenta? O acaso el ayuntamiento tiene competencia de tal magnitud?

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: Es cada ayuntamiento el que decide que condiciones son exigibles para cubrir los puestos de trabajo, y estos deben aparecer en la relación de puestos de trabajos (RPT), en base al artículo 15.2.d) de la Ley 6/1989, de Función Pública Vasca.. En algunas normas estatales si se recoge que, para realizar algunos trabajos, se exigirá una licenciatura o alguna otra formación de otro nivel. En cuanto al euskera, hay que tener en cuenta la Ley 6/1989 y el Decreto 86/1997, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, Y que desarrolla la citada ley. De esta manera, tomando en consideración el artículo 97.2 de la ley y el artículo 7 del decreto, se tendrá en cuenta el nivel de euskera necesario para cubrir un puesto de trabajo y trabajar o actuar en él, a la hora de asignar el perfil lingüístico correspondiente. De esta manera, se analizan las tareas del puesto de trabajo y el perfil lingüístico se establece en base a ello. Así, aquel/la que vaya a realizar trabajos manuales tendrá asignado un perfil lingüístico más bajo, el PL1, y en cambio el/la que tenga que realizar informes tendrá un PL3 o PL4, en base a la dificultad de los mismos. Normalmente, cuando exigen licenciaturas para cubrir puestos de trabajo, estos tiene un PL alto, pero no tiene por que ser siempre así, ya que existen puesto de trabajo de licenciados/as con PL2 y auxiliares administrativos/as con PL3, porque las tareas de los puestos de trabajo así lo exigen. No se recoge en ningún lado que, los licenciados/as tendrán PL4, los/as administrativos/as PL3, y los/as auxiliares administrativos/as PL2. En base al artículo 97.5 de la Ley 6/1989 y el artículo 23 del Decreto 86/1997, los ayuntamientos, antes de tomar una decisión sobre los perfiles lingüísticos tienen que solicitar un informe a la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: Aunque casi todos los libros, informes, memorias... que publican los Departamentos y Entidades del Gobierno Vasco suelen estar en bilingüe, en el caso de algunos departamentos están sólo en castellano. Si todos los Departamentos tomarán la decisión de añadir junto con el texto en castellano, el de euskera, harían un gran favor a los/as profesores/as. Además, sería beneficioso a la hora de afianzar y arraigar términos técnicos. Sugiero que se inserte en el ejercicio de todos los Departamentos el criterio lingüístico.

Tipo incidencia: Sugerencia

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: Tendremos en cuenta la sugerencia que nos presenta, ya que ante la generalidad planteada no podemos dirigirlo a un Departamento concreto. Los criterios lingüísticos a tener en cuenta en todas las actuaciones del Gobierno Vasco, ya están establecidos y estamos trabajando para que se cumplan en su totalidad

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En la rueda de prensa ofrecida por el Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, en la inauguración de unas viviendas de protección oficial en Lekeitio, la nota de prensa que se les repartió a los/as periodistas estaba sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: La nota de prensa se repartió sólo en castellano porque no tuvieron tiempo de traducirla; esa es la única razón. Le dan una especial importancia a que todos los textos publicados desde la oficina de prensa están traducidos al euskera, y hacen todo lo posible para que eso sea así.

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.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración:

Motivo: No he conrado una iglesia bilingüe para bautizar a mi hijo/a, y menos aún uno euskaldun. Que se puede hacer ante esto?

Tipo incidencia: Consulta

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: ELEBIDE, Hizkuntz Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Respuesta: Considerando que la iglesia es una entidad privada, no tiene obligación de garantizar el bilingüismo. La actitud positiva que ha podido tener ante el euskera durante años, ha sido un compromiso propio. En el ámbito privado, la ley que garantiza los derechos lingüísticos es la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, del estatuto de las personas consumidoras y usuarias, y ésta no afecta a la iglesia católica. Es por ello, por lo que no le podemos darle base jurídica que regule tal situación.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Un/a empleado/a del Gobierno Vasco quiere que su lengua de trabajo sea el euskera, pero cuando lo ha llevado a la práctica ha tenido problemas.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Sin tramitar

Respuesta: La queja no es concreta, no ha querido dar datos ni información acerca de la situación. Por consiguiente, se queda sin tramitar.