

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

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Publico - Administración General del Estado

Entidad: Correos y Telégrafos, S.A

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Han adecuado los carteles a la normativa vigente.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

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

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Publico - Diputaciones Forales

Entidad: Bizkaiko Foru Aldundia

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

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

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: 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 Energia 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 Energia 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: 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: 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: 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: 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: 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: 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: 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: 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 no tenemos respuesta.