

## 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:** 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:** 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: 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: 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:** Publico - Diputaciones Forales

**Entidad:** Gipuzkoako Foru Aldundia

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

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

## Ficha

### Datos de la Solicitud

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

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

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

**Entidad:** RENFE

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

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



## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** 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: Público - 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: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

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

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

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

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

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

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

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

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** 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: 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:** 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: Público - 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: 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: 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: 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:** 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: 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:** 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: 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:** 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:** 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: 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:** 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: E-mail

Lengua utilizada: Castellano

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** He aprobado la oposición de empleados/as de servicios de Osakidetza. Me he presentado al PL1, y he aprobado la prueba preliminar (atariko froga) y la destreza de lectura (irakurmena), pero no el oral. Durante 14 años he estudiado en la ikastola de Errenteria, y ahora me dicen que no se hablar en euskera? En que se basan?

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos autónomos

Entidad: IVAP - EHAA

### Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

**Respuesta:** No podemos iniciar el proceso, ya que ELEBIDE sólo tramita quejas en los supuestos recogidos por ley, y en este caso no existe base jurídica alguna para ello.

Según recoge el artículo 99 de la Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca:

1.  Para la acreditación del cumplimiento de los distintos perfiles lingüísticos, el Instituto Vasco de Administración Pública determinará el contenido y forma de las pruebas destinadas a la evaluación del conocimiento del euskera necesario para cada caso, que serán de común y obligada aplicación en la totalidad de las Administraciones Públicas vascas.
2.  Sin perjuicio de la representación que al Instituto Vasco de Administración Pública corresponde en los tribunales calificadoros de los procesos selectivos de acceso a las Administraciones Públicas vascas, un representante de dicho Instituto formará parte de los mismos en aquellas pruebas que estén destinadas a la acreditación del perfil lingüístico exigido en la convocatoria. Dicha representación será igualmente obligada, a los mismos efectos, en la composición de las comisiones calificadoras de los concursos para la provisión de los puestos de trabajo.

Y en base al artículo 25 del Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza- Servicio Vasco de Salud, la acreditación de los perfiles lingüísticos se llevará a cabo mediante las pruebas que al efecto se celebren en los procesos de provisión y en aquellos convocados para los integrantes de las listas para la vinculación temporal de personal en el ámbito de Osakidetza –Servicio Vasco de Salud. Estas pruebas de acreditación de perfiles se ajustarán a lo dispuesto por el Instituto Vasco de Administración Pública.

Resumiendo, IVAP es el encargado de preparar los exámenes de acreditación de perfiles, y el que establece los criterios de corrección.

En caso de que se ponga en contacto con el IVAP, tiene derecho a conocer las razones por las que no aprobó el examen oral del PL 1.

## 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: 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:** 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: Público - 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:** 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 contesto "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: 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:** 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: 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:** 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: 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: 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 un 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 posibilite.



## 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:** 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:** 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: 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: 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: 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: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

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

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** Esta empresa jamás ha prohibido que cualquiera de los/as miembros de la organización pueda dirigirse en euskera, a las personas usuarias que así lo deseen y lo soliciten expresamente y en ningún caso ha promovido ninguna actitud de discriminación del euskera, entre los/as integrantes de la organización. Asimismo, esta empresa declara que, el 50% de los/as Operadores/as de nuestro Servicio de Atención al Cliente son vascoparlantes, 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 vascoparlante 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: 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 currículo 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: Publico - 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:** Antes cuando llamabas a una empresa de información y telecomunicaciones, tenías opción de elegir como querías hablar, euskera o castellano, y ahora no hay posibilidad. Y en consecuencia si, comunicas que quieres hablar con del departamento de euskera, aunque intentan pasarte con ellos/as no es posible, siempre están ocupados y te comunican que llames más tarde. Otras veces consiguen pasarte con el departamento de euskera pero comunican que en ese momento no hay nadie que sepa euskera. Además, si llamas los fines de semana, se supone que el departamento de euskera no trabaja, pero si otros, así como el inglés, francés, gallego...La empresa no reconoce en su procedimiento instrumentos para presentar una reclamación de este tipo.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** 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: 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: 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:** 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: 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:** 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: 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: 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: 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: 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: 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: 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: 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: 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.